



INDICE DELLE REVISIONI			
REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA	PAG. di Pag.
00	20/01/2018	Prima Emissione	1-12
01	24/06/2019	Definizione delle risorse	6
02	05/07/2021	Revisione della Mission e Politica della Qualità	1- 11

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento esplicita e comunica al sistema Clienti/Utenti gli impegni che l'Ente di formazione assume nei loro confronti, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (progettazione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia).

CHI SIAMO

La Tecno Service Cooperativa Sociale, Ente di Formazione con esperienza ventennale, è sita nel Comune di Tivoli (RM), via Nazionale Tiburtina 156, in posizione facilmente raggiungibile.

Sin dalla sua costituzione, avvenuta nel 2001, l'Ente è in costante evoluzione, al passo con i cambiamenti sociali e lavorativi, al fine di garantire servizi innovativi e altamente specializzati atti a soddisfare le richieste da parte dei Clienti/Utenti.

La missione della Scuola è quella di fornire ai partecipanti competenze indispensabili per poter esercitare il diritto all'occupazione, tramite processi idonei ad apprendere, aggiornare o sostituire conoscenze, rispetto a cambiamenti sociali o lavorativi, in campo professionale o personale (**lifelong learning**) e percorsi per la formazione di risorse gestionali e manageriali, capaci di accompagnare le imprese nei processi di innovazione.

La Tecno Service coop. sociale è certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Dal 2004 l'Ente è accreditato presso la Regione Lazio per le macro tipologie di Formazione Continua e Superiore, indirizzando i propri servizi nella progettazione ed erogazione di programmi operativi regionali (POR) sostenuti dal fondo sociale europeo (FSE) e fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR), in convenzione con altre aziende.

Relativamente alla progettazione ed erogazione di POR FSE 2007/2013 e 2014/2020, ha realizzato progetti per:

- a) Inclusione sociale ("**PER GAIA**" 2007);
- b) Contrasto della discriminazione nel mercato del lavoro- interventi per l'inclusione sociale di detenuti ("**GREEN ECONOMY PER IL REINSERIMENTO**" 2010);
- c) Rafforzamento dell'occupazione ("**S.P.R.I.N.T.E.R.**" 2008-2011);
- d) Potenziamento delle competenze dei dipendenti interni ("**POSEIDON**" 2011);
- e) Occupazione e l'inclusione rivolti ai lavoratori e disoccupati over 40 ed appartenenti alle fasce deboli della società ("**A.M.T.T.**" 2011);
- f) Inserimento lavorativo delle persone over 40 ("**M.O.S.E.**" 2011);
- g) Conciliazione tra vita familiare e lavorativa in un'ottica di flexicurity ("**TIME FOR ALL**" 2012-2015);
- h) Promuovere, creare, sviluppare l'imprenditoria tra i giovani di età inferiore ai 35 anni ("**MECENATI**" 2012-2014)
- i) Generare innovazione, sviluppo delle competenze e occupazione finalizzato alla riqualificazione di personale dipendente ("**AGISCO**" 2013);
- j) Migliorare le competenze professionali di detenuti, accelerare il processo di integrazione e di inserimento e/o reinserimento nel mondo del lavoro e nella realtà socio-economica ("**REINSERIAMOLI RICICLANDO**" 2017);
- k) Erogare tirocini formativi rivolti a persone svantaggiate, inoccupati, disabili, persone in condizione di povertà e a rischio di marginalità economica e sociale ("**BE SMART BE GREEN**" – 2018)
- l) Promuovere la qualificazione di IAP e CD, rafforzare l'offerta del turismo rurale e la capacità degli amministratori e dirigenti pubblici per i procedimenti autorizzativi di settore ("**Bando GAL-Futur@niene**" 2021).

L'Ente ha inoltre svolto corsi erogati con Cassa Ammende per Ministero della Giustizia negli anni 2012 e 2013 rispettivamente per i progetti "**PORTA A PORTA**" e "**Riciclare per Reinsersirsi**".

Contestualmente a queste attività l'Ente è impegnato nello svolgimento di corsi di formazione per i settori igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro, formazione e abilitazione professionale, con lo scopo è fornire conoscenze necessarie per responsabili, dirigenti, preposti, antincendio, primo soccorso e le competenze e capacità tecniche relative a montaggio e smontaggio ponteggi, bonifica amianto, corsi specifici previsti nell'accordo stato regioni del 22/02/2012, Operatore Socio Sanitario, Imprenditore Agricolo Professionale, Assistente Familiare e corsi per patentino informatico (EIPASS).

LIVELLO STRATEGICO

➤ **POLITICA DELLA QUALITA'**

L'Ente Tecno Service coop. sociale ha come finalità istituzionale nel proprio ambito territoriale, la promozione, l'organizzazione e l'attuazione di percorsi di formazione continua e superiore, rivolti alla qualificazione e riqualificazione, specializzazione e aggiornamento, secondo le esigenze del mercato del lavoro, di occupati, disoccupati, in CIG o in mobilità, a disoccupati, con particolare attenzione alle utenze speciali (soggetti svantaggiati).

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Ente, certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, è applicato tramite azioni organizzative e tecniche, con riferimenti alle normative applicabili e cogenti, e permette di garantire efficacia ed efficienza dei servizi forniti ai Clienti/Utenti.

La Tecno Service coop. sociale, si impegna ad applicare il Sistema di Gestione della Qualità aziendale conforme alla norma al fine di ottenere:

- La soddisfazione del sistema Clienti/Utenti;
- L'efficienza dei processi applicati;
- L'efficacia dei servizi erogati (processo formativo).

L'Ente di Formazione, riconosciuto e accreditato dalla Regione Lazio con determinazione dirigenziale n. G14658 per le macro tipologie continua e superiore, ha come obiettivo di essere punto di riferimento per le imprese, soggetti privati, servizi sociali, enti pubblici, sistema scolastico e utenze speciali del territorio di appartenenza.

L'Ente individua e delinea le strategie aziendali nell'ottica della mission dell'organizzazione, garantita in tutti i suoi processi da standard di "qualità", definita e documentata nel presente documento.

L'Ente si impegna e assicura che tutte le azioni formative sono tese a soddisfare le esigenze esplicite ed implicite del "Sistema-Cliente/Utente", inteso come insieme dei destinatari dei servizi formativi, tramite miglioramento continuo.

La Politica della Qualità aziendale rafforza le attività erogate attraverso:

Risorse Umane

- Miglioramento continuo delle competenze delle risorse interne coinvolte;
- Sensibilizzazione e coinvolgimento delle risorse interne rispetto agli obiettivi, ai ruoli alle procedure dettate.

Cliente/Utente

- Soddisfazione delle esigenze esplicite ed implicite del Cliente/Utente, offrendo servizi rapidi e trasparenti;
- Gradimento della qualità dell'offerta formativa;
- Rispetto della privacy

Fornitori

- Selezione e qualifica dei Fornitori (docenti, professionisti, aziende), basati sulla loro attestata capacità di fornire docenza adeguata e servizi idonei.

Processi aziendali

- Pianificazione delle attività;
- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Progettazione;
- Approvvigionamenti,
- Erogazione del servizio;
- Riesame della Direzione e piano di miglioramento;
- Monitoraggio e Verifica dell'efficacia del servizio e dei sistemi di certificazione e accreditamento,

La Direzione è impegnata nell'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità e nel suo miglioramento continuo, atti a perseguire il raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati, in termini di efficacia ed efficienza, e si impegna a rispettare i requisiti dichiarati nella Politica della Qualità.

➤ **MISSION**

Mission e Obiettivi per la Qualità

Il sapere e l'informazione rappresentano oggi gli strumenti indispensabili per lo sviluppo professionale degli individui. Per questi motivi la Tecno Service coop. sociale, propone progetti formativi in grado di favorire e realizzare processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende.

Mission della Tecno Service è diffondere la cultura della formazione, consentendo ad ogni individuo l'acquisizione di competenze indispensabili per poter esercitare il proprio diritto all'occupazione, tramite processi idonei ad apprendere, aggiornare o sostituire conoscenze, rispetto a cambiamenti sociali o lavorativi, in campo professionale o personale (lifelong learning).

Al centro della missione della Tecno Service è posta attenzione particolare alla **Qualità**.

Tutti i servizi formativi sono progettati e realizzati avendo la finalità della soddisfazione del cliente.

I principi posti alla base sono:

- a) Attenzione e soddisfazione delle esigenze esplicite ed implicite del cliente;
- b) Relazioni di reciproco interesse con docenti, tutor, fornitori, enti ed aziende;
- c) Coinvolgimento delle risorse umane preposte alla gestione ed organizzazione delle attività formative;
- d) Processi basati sul miglioramento continuo.

➤ **OBIETTIVI E IMPEGNI**

L'Ente si impegna e assicura che tutte le azioni formative sono tese a **soddisfare le esigenze esplicite ed implicite del "Sistema-Cliente/Utente"**, inteso come insieme dei destinatari diretti ed indiretti dei servizi formativi, in un'ottica di miglioramento continuo. Il **Sistema di Gestione della Qualità** dell'Ente, certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, è applicato tramite azioni organizzative e tecniche, con riferimenti alle leggi e norme vigenti.

La Tecno Service, attiva nel quadrante est della Provincia di Roma e in qualità di Scuola di Formazione continua e superiore, riconosciuta e accreditata dalla Regione Lazio, ha come obiettivo principale quello di essere punto di riferimento per le imprese, soggetti privati, servizi sociali, enti pubblici, sistema scolastico e utenze speciali del territorio di appartenenza.

Inoltre, gli obiettivi specifici sono:

1. Raggiungimento della massima soddisfazione di tutti i clienti/utenti attraverso il trasferimento di conoscenze e capacità adeguate, spendibili a beneficio degli stessi;
2. Aggiornamento costante relativo alle situazioni socio-economiche del contesto territoriale;
3. Aggiornamento delle metodologie e erogazione dei percorsi formativi;
4. Aggiornamento e mantenimento della Carta della Qualità dei servizi erogati;
5. Motivazione e sensibilizzazione del personale interno, finalizzate al perseguimento degli obiettivi di qualità, rispetto ai ruoli, procedure e istruzioni applicate;
6. Mantenimento e aggiornamento dell'accreditamento presso la Regione Lazio, compreso la presentazione di eventuali ulteriori progetti formativi per bandi e/o avvisi pubblici, rispondenti alle esigenze del lavoro, del territorio e alle finalità politiche e sociali dell'ente.

La Tecno Service si impegna a "produrre qualità" dei propri servizi, attraverso la programmazione ed il monitoraggio degli obiettivi annualmente pianificati e raggiunti, compreso l'aggiornamento ed il mantenimento della Politica della Qualità.

Il presente documento, parte integrante della **Carta di Qualità** dell'offerta formativa, viene messa a disposizione dei Clienti/Utenti attraverso l'affissione della stessa nelle aule didattiche, negli uffici e nelle reception della sede operativa della Tecno Service coop. sociale ed attraverso la pubblicazione sul sito web <https://www.tecnoservicecoopsoc.it>

Il presente documento è validato dal Responsabile della Direzione e dal Responsabile della Qualità che ne autorizzano l'emissione.

Validazione della Direzione

Tivoli 05/07/2021

Lorenzo Grignani



TECNO SERVICE Coop. Sociale
Sede Legale
Via Galli, 43 - 00010 Tivoli

Validazione del Responsabile Qualità

Tivoli 05/07/2021

Giovanni Censi



Azienda Certificata ISO 9001: 2015
N° Q - 2393/AII. 9

Sede Operativa
Via N. Tiburtina, 156 - 00010 Tivoli
Tel. 0774-53931 - Fax 0774-5393300

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Gli ambiti formativi per i quali Tecno Service è attualmente accreditata presso la Regione Lazio sono:

a) **Formazione superiore:**

attività formativa rivolta a figure gestionali e manageriali, in grado di accompagnare le imprese nei processi di innovazione.

b) **Formazione continua:**

attività formativa rivolta all'acquisizione di competenze indispensabili per esercitare il diritto all'occupazione, tramite processi idonei ad apprendere, aggiornare o sostituire conoscenze, rispetto a cambiamenti sociali o lavorativi, in campo professionale o personale (lifelong learning), destinata a soggetti occupati, in CIG o in mobilità, a disoccupati e utenze speciali.

Per i seguenti Settori Economici Finanziari:

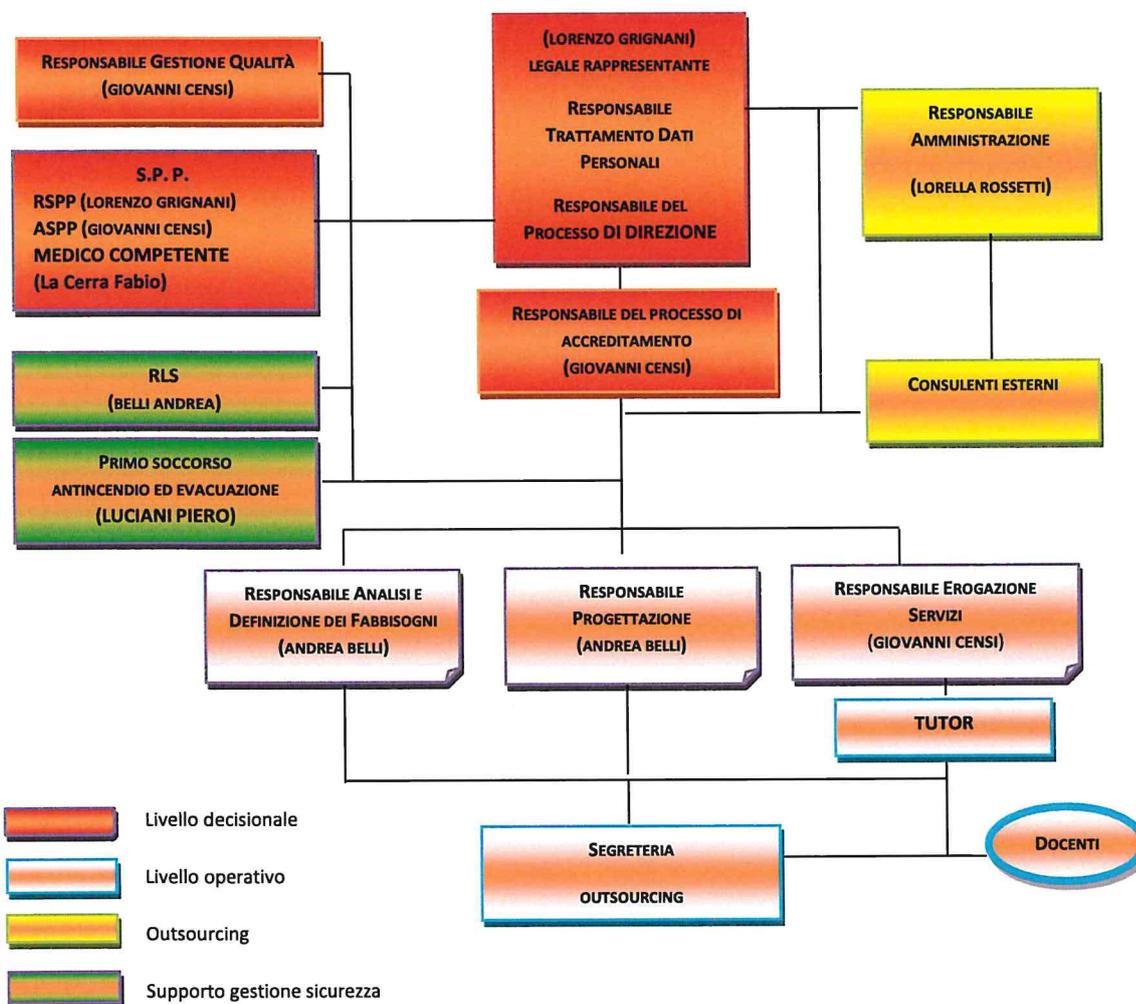
- Agricoltura, silvicoltura e pesca;
- Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica;
- Edilizia;
- Servizi di public utilities;
- Servizi di informatica;
- Servizi socio sanitari;
- Servizi alla persona;
- Servizi alle imprese

DOTAZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

La Tecno Service coop. si avvale per lo svolgimento dei corsi della collaborazione di docenti esperti.

Per tutti gli altri processi, (Direzione, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione dei servizi, tutoraggio, attività di amministrazione e segreteria) di personale interno qualificato con esperienza pluriennale nel settore, incaricato dal legale rappresentante a svolgere il ruolo o la funzione assegnata e provvisto di "dossier" individuale.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE/NOMINALE



➤ **RUOLI, NUMERO E AMBITI DI COMPETENZA**

✓ **n. 1 Responsabile del Processo di Direzione (RPD)**

Il **RPD** ricopre il ruolo di Legale Rappresentante e Responsabile Trattamento Dati Personali.

- Definisce ed approva le strategie organizzative del servizio:
 - a) Predisposizione del budget della società;
 - b) Rappresenta legalmente la società in Italia e all'estero;
 - c) Gestisce le comunicazioni interne all'organizzazione;
 - d) Convoca, effettua ed approva i Riesami della Direzione;
 - e) È responsabile del trattamento della banca dati
 - f) È responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- Coordina le risorse umane tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e miglioramento del servizio:
 - a) Approva la Politica della Qualità Aziendale e dei relativi obiettivi;
 - b) Approva il raggiungimento e miglioramento degli obiettivi di qualità ed efficienza;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con il "sistema Clienti/Utenti";
- Valuta le capacità e competenze delle risorse umane ed approva i piani di fabbisogno formativo.

✓ **n. 1 Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni (RAF)**

Il **RAF** identifica le esigenze di formazione e sviluppo delle risorse interne, attraverso una attenta analisi dei fabbisogni, prendendo in considerazione l'insieme di competenze, abilità e conoscenze del personale coinvolto, del contesto interno ed esterno all'azienda e degli obiettivi prefissati in sede di riesame della Direzione.

- Identifica gli obiettivi aziendali;
- Identifica le risorse necessarie all'organizzazione:
 - a) Predisporre un organigramma aziendale che includa i ruoli all'interno dell'azienda;
 - b) Definisce nel merito dei ruoli le competenze, conoscenze e abilità richieste, nonché titoli di studio ed esperienza necessari.
- Individua i bisogni formativi:
 - a) Valuta gli eventuali gap formativi;
 - b) Valuta le prestazioni del personale coinvolto in conformità agli standard di qualità previsti;
- Pianifica gli interventi formativi:
 - a) Gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza supportato da **RES**;
 - b) Gestisce la qualità inerente il processo;
 - c) Analizza lo sviluppo delle dinamiche e richieste, che caratterizzano il tessuto socio economico del territorio

✓ **n. 1 Responsabile del Processo di Progettazione (RPP)**

Il **RPP** ha obiettivo essenziale il raggiungimento degli obiettivi reali di progetto dal suo inizio fino alla conclusione, rispetto ai costi, ai tempi e alla qualità concordata, per il raggiungimento della soddisfazione del cliente/utente.

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione;
- Responsabilità delle attività di controllo e verifica della progettazione (elaborazione offerta e pianificazione operativa);
- Coordinamento dei progettisti, per gli aspetti metodologico-progettuali delle attività, dalla progettazione esecutiva alla valutazione dei report sullo svolgimento delle attività,
- Ricerca/sperimenta nuovi metodi/strumenti formativi;
- Supporta il **RPES** nella gestione dei docenti/tutor/consulenti, controlla il flusso di informazioni ed i report sulla valutazione delle prestazioni.
- È responsabile dell'archivio offerte e commesse erogate, in collaborazione con **RES**.

✓ n. 1 **Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi (RES)**

Il **RES** ricopre il ruolo di Responsabile Gestione della Qualità, A.S.P.P e Responsabile del processo di Accreditamento.

- Pianifica il processo di erogazione, relativamente a:
 - a) Gestisce il processo di acquisizione della commessa nei confronti del sistema Cliente/Utente;
 - b) Pianifica i costi, con evidenza degli adempimenti amministrativi, delle risorse e della pubblicizzazione dei servizi formativi, in collaborazione con **RPP**;
 - c) Pianifica, coordina, esegue gli audit interni e partecipa al riesame della Direzione, con valutazione degli obiettivi programmati e raggiunti e delle non conformità rilevate;
 - d) Gestisce il processo di mantenimento della certificazione del SGQ;
 - e) Gestisce il processo di accreditamento presso la Regione Lazio;
 - f) Gestisce l'archiviazione di progetti, normative, lettere di incarico e contratti, corsi erogati e rendiconti;
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione:
 - a) Individua le risorse necessarie per gli aspetti gestionali e amministrativi, in collaborazione con **RPD e RPP**.
 - b) Gestisce la logistica degli interventi con il supporto del **Tutor**.
- Monitora le attività e i tempi di erogazione rispetto ai programmi:
 - a) Controllo il rispetto dei budget di spesa assegnati rispetto agli incarichi e contratti effettuati;
 - b) Controlla l'esecuzione della commessa per le operazioni di chiusura e adempimenti fiscali finali;
 - c) Pianificazione, e partecipa alle verifiche contabili in merito alle conformità del processo di rendicontazione a seguito di verifiche da parte di Enti pubblici o privati.

✓ n.1 **Responsabile dei processi Economici-Amministrativi (REA)**

Il **REA** supervisiona, organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell'azienda.

- Recepisce le indicazioni della Direzione in materia finanziaria e fiscale;
- Gestisce e coordina il processo contabile, fiscale e finanziario dell'Ente;
- Coordina i compiti tra le risorse umane addette alla gestione amministrativa;
- Fornisce indicazioni tecniche sulla corretta modalità di registrazione contabile e fiscale;
- Valuta le prestazioni delle risorse umane sotto la propria direzione;
- Si relaziona con fornitori, banche e funzionari dell'Agenzia delle Entrate;
- Assicura la correttezza ed i tempi per la presentazione del bilancio e adempimenti fiscali

➤ **INFRASTRUTTURE**

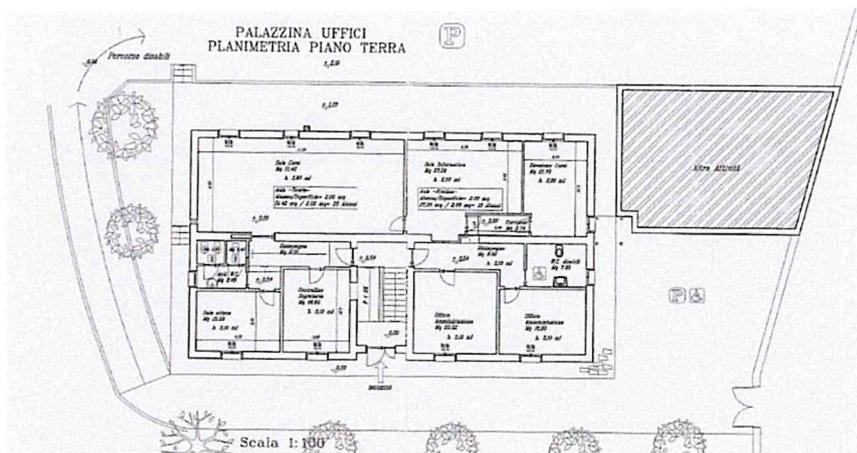
La Tecno Service coop. sociale dispone di struttura operativa per complessivi 247,00 mq., in regola con i requisiti urbanistici/edilizi comunali vigenti e alla L. 13/89 relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche, ed in conformità delle direttive di accreditamento della DGR 682/2019 della Regione Lazio.

La sede, organizzata su due piani, Le aule, gli uffici e la segreteria sono dotati di PC, collegamento a INTERNET, piattaforma INTEGRA MEDIA per la FAD, scanner/stampanti/fax, telefoni, arredi, presidi antincendio, cassette di primo soccorso e bacheche per informazioni.

L'Ente ha redatto e mantiene il Documento di Valutazione dei rischi, le procedure ed istruzioni di accesso, il piano di emergenza ed evacuazione e le disposizioni per il contrasto ed il contenimento del virus Covid-19.

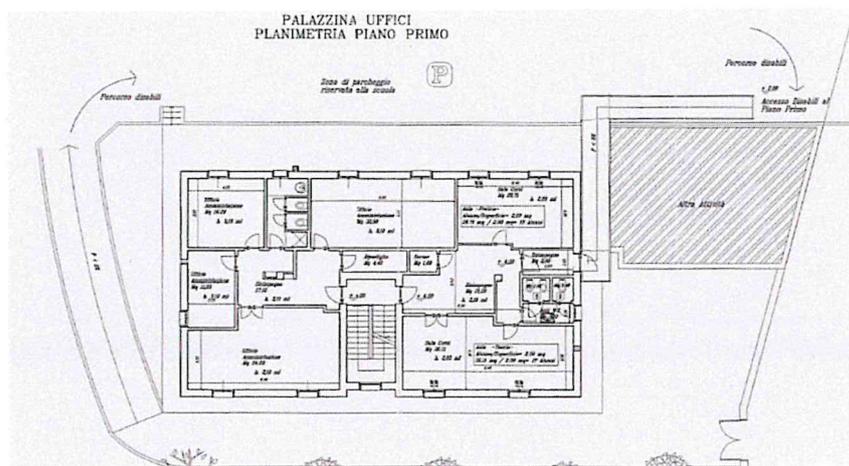
Piano terra (mq. 153,36):

- N. 1 Aula di didattica: mq. 51,42, capienza 25 allievi;
- N. 1 Aula informatica: mq. 27,20, capienza 13 allievi;
- N. 1 Ufficio di Direzione di mq. 15,70;
- N. 1 servizi igienici, maschi/femmine;
- N.1 servizi igienici, disabili;
- N. 1 ufficio di segreteria di mq. 16,60;
- N. 1 sala d'attesa e ristoro di mq. 15,20.



Piano primo (mq. 93,62):

- N. 1 Aula di didattica mq 35,11, capienza di N. 17 allievi;
- N. 1 Aula informatica: mq. 26,71, capienza di n. 13 allievi;
- N. 1 servizi igienici;
- N. 1 Disimpegno/sala di attesa 21.20 mq.



➤ **DICHIARAZIONE DI IMPEGNO**

La Tecno Service coop. sociale si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, la valutazione di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in merito alla valutazione positiva

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi erogati, la Tecno Service pone in atto misure tese a pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction (soddisfazione del cliente/utente) rappresenta un elemento indispensabile al fine di pianificare correttamente le attività in rispondenza delle esigenze espresse.

A tal fine, sono stati predisposti questionari ad hoc per gli allievi beneficiari l'attività formativa, per i docenti e i tutor al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai diversi aspetti costituenti l'erogazione del percorso formativo (strutturali, metodologici, operativi).

La tabella seguente, definisce i principali elementi che l'Ente identifica quali fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione.

I principali processi, per **macro attività**, che vengono sottoposti a controllo e soggetti al Riesame della Direzione, sono:

- Progettazione dell'offerta formativa;
- Erogazione e monitoraggio dei percorsi formativi;
- Valutazione delle risultanze ex-post.

E definiti sulla base di:

- **Fattori di Qualità** che rappresentano gli elementi relativi all'intero processo formativo individuati sulla base dei bisogni espressi;
- **Indicatori di Qualità**: descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati;
- **Standard di Qualità**: descrivono gli specifici obiettivi che l'Azienda si impegna a raggiungere in corrispondenza di ciascun fattore e in funzione del relativo indicatore;
- **Strumenti di Verifica**: descrivono le modalità di controllo degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

➤ **PRINCIPALI PROCESSI SOTTOPOSTI A CONTROLLO**

MACRO ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione dell'offerta formativa	Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa (efficacia della progettazione)	Riesame della progettazione Progetti approvati/progetti presentati	80% Commesse acquisite/ totalità dei progetti	Rilevazione annuale in sede di Riesame della Direzione
	Valutazione dei rapporti di non conformità	Numero di non conformità del processo di progettazione	0	Audit interna almeno due volte l'anno a cura del RGQ
	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi non previsti	Numero di gg. ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	< 3 gg.	Verbale di non conformità e modulo di richiesta azioni preventive/correttive
Erogazione e monitoraggio dei percorsi formativi	Ore di formazione annuale	Numero di ore di formazione erogato in un anno	2500	Rilevazione annuale a cura del RES e RPP
	Rispetto dei tempi erogazione delle attività formative rispetto ai programmi	Pianificazione e Programma del corso	Scostamento < 10%	Rilevazione effettuata alla fine di ogni corso
	Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di gg. Intercorrenti fra la rilevazione delle NC e l'attivazione delle azioni correttive/preventive	< 3 gg.	Verbale di non conformità
Risultanze ex post	Livello successo formativo	Numero di partecipanti iscritti/numero di partecipanti idonei a conclusione del percorso	90%	Rilevazione effettuata alla fine di ogni corso a cura del RAF
	Aspetti organizzativi dell'attività formativa	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso su efficienza dell'organizzazione (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Contenuti dei corsi	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso su conoscenze e preparazioni acquisite (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Efficacia docenza/tutoring	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso su docenti e tutor (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Adeguatezza materiale didattico	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso sui materiali didattici forniti (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Efficacia ed efficienza stage/tirocini	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso sulle attività di stage o tirocinio, da parte dei tutor delle strutture ospitanti convenzionate (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Efficacia ed efficienza della FAD	Punteggio medio dei clienti/utenti espresso sui materiali didattici forniti (da 1 a 10)	9	Questionario di valutazione dell'attività formativa a cura del RAF e RES
	Risultanze occupazionali	N. utenti occupati/iscritti nei corsi di abilitazione o qualifica professionale	50%	Rilevazione quantitativa/qualitativa a sei mesi dalla formazione

LIVELLO PREVENTIVO

Il sistema di gestione per la qualità della Tecno Service è applicato attraverso i processi di pianificazione, attuazione, controllo e azione, finalizzando il sistema al miglioramento continuo e ai cambiamenti da effettuare al variare dei fattori interni ed esterni.

L'azienda pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare l'efficacia ed efficienza del servizio erogato;
- assicurare la conformità al sistema di gestione della qualità aziendale;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema.
- rilevare e valutare le fasi iniziali, intermedie e finali del processo di erogazione del servizio;
- elaborare statistiche per il controllo dei processi e servizi, con evidenza di situazioni non conformi e/o anomale riscontrate e di eventuali reclami avanzati dai clienti/utenti.

In merito alla soddisfazione dei Clienti/Utenti, L'Ente identifica come strumenti utili, per monitorare le informazioni di ritorno (feed back o risultanze ex post), il questionario di valutazione della Regione Lazio, la disponibilità di numero aziendale attivo dal lunedì al sabato e gli indicatori di rilevazione, pubblicati in seguito sul sito.

Gli strumenti di rilevazione del feed back o risultanze ex post è finalizzato a:

- **Gestione dei reclami:**
 - a) Redazione e registrazione dei rapporti di non conformità da parte del **RES**, in relazione al processo, alla fornitura o al sistema, alle cause, al valore (Maggiore o minore), al trattamento proposto e ai tempi di esecuzione per l'eliminazione o correzione della NC;
 - b) Valutazione da parte della direzione circa le idoneità delle azioni da porre in atto per l'eliminazione o correzione, tramite il modulo di richiesta di azioni correttive/preventive.
- **Verifiche ispettive interne (Audit):**

Monitoraggio continuo dei processi aziendali al fine di verificarne l'efficacia e migliorare le performance aziendali per aumentare il grado di soddisfazione del cliente, applicate a:

 - a) Attività di controllo sui processi;
 - b) Attività di verifica del grado di attuazione delle misure previste dal SGQ;
 - c) Attività di controllo delle non conformità registrate;
 - d) Attività di monitoraggio degli indicatori di processo per il controllo dello stato di Qualità.
- **Clausole di garanzia del cliente/utente.**

Tutti i responsabili dei processi, aventi i rapporti diretti con la committenza, hanno la responsabilità di raccogliere sia durante le fasi di erogazione che a fine servizio, le informazioni necessarie a monitorare l'efficacia e l'efficienza dei processi relativi al cliente, come di seguito riportato:

 - Chiarezza e completezza della documentazione;
 - Professionalità degli addetti (Docenti, tutor, personale);
 - Grado di soddisfazione dei servizi eseguiti;
 - Qualità dei mezzi e delle attrezzature utilizzate;
 - Rispetto dei tempi di inizio/fine dell'attività formativa concordata;
 - Tempestività dei servizi collaterali di manutenzione/assistenza;
 - Misure cautelative per il rispetto della proprietà del cliente

➤ **UTENZE SPECIALI**

La Tecno Service, pianifica e svolge incontri periodici con Servizi Sociali dei comuni e servizi sociali privati, appartenenti alla propria rete di relazioni territoriali, con obiettivo di individuare il fabbisogno ed il target di utenza, proponendo percorsi formativi adeguati finalizzati alla riduzione del rischio di esclusione sociale e all'inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro, attraverso:

- Organizzazione necessaria a garantire la fruizione nella struttura (dislocazione aule, abbattimento barriere architettoniche, orari compatibili con i servizi di trasporto, comprensione della lingua italiana, etc.).
- Stage e/o tirocini presso aziende convenzionate, al fine di applicare in modo pratico la formazione teorica eseguita e ricevere le competenze e conoscenze relative alle mansioni.

➤ **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La presente carta di qualità dell'offerta formativa viene messa a disposizione dei Clienti/Utenti attraverso l'affissione della stessa nelle aule didattiche, negli uffici e nelle reception della sede operativa della Tecno Service coop. sociale ed attraverso la pubblicazione sul sito web <https://www.tecnoservicecoopsoc.it>

Il riesame del sistema di gestione della qualità, gli audit interni e di terza parte e le ulteriori eventuali direttive da parte dalla Regione Lazio, possono determinare la necessità di effettuare aggiornamenti al contenuto della Carta di Qualità dell'offerta formativa.

Tecno Service si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento.

Le revisioni periodiche sono di competenza della direzione, di concerto con i responsabili dei processi coinvolti nella gestione e mantenimento del Sistema di Qualità e dell'accREDITAMENTO presso la Regione Lazio.

In termini generali, per ciascun servizio erogato sono assicurate le seguenti clausole di garanzia verso il Cliente/Utente:

- Informazioni telefoniche da parte della segreteria, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.
- Disponibilità dei responsabili delle attività didattiche (RES, docenti e tutor) ad approfondimenti o nuove richieste;
- Messa a disposizione dei Clienti/Utenti, sia nella fase di offerta che durante l'erogazione del corso, chiari e dettagliati programmi sulle materie oggetto dei corsi;
- Modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative;
- Informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- Competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo;

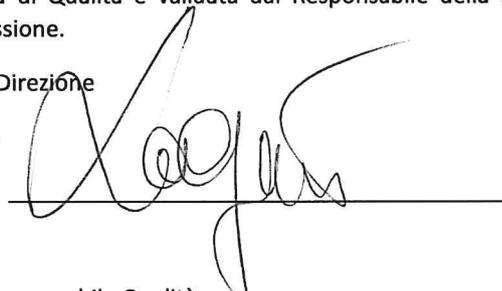
➤ **VALIDAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI QUALITÀ**

La presente Carta di Qualità è validata dal Responsabile della Direzione e dal Responsabile della Qualità che ne autorizzano l'emissione.

Validazione della Direzione

Tivoli 05/07/2021

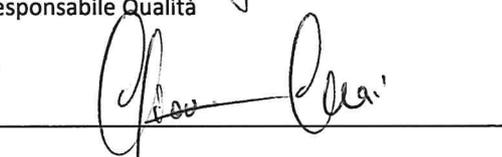
Lorenzo Grignani



Validazione del Responsabile Qualità

Tivoli 05/07/2021

Giovanni Censi



➤ **MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

La Tecno Service coop. sociale assicura la diffusione della Carta attraverso:

- Pubblicazione del formato elettronico sul sito della Tecno Service (www.tecnoservicecoopsoc.it)
- Affissione in bacheca nei locali della struttura accreditata;
- Consegna di una copia al personale docente e non docente;