



Carta della Qualità



LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità della Cooperativa Sociale Tecno Service è stata elaborata allo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti/beneficiari gli impegni che la Cooperativa assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). La Carta della Qualità è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza. Testimonia l'impegno della Cooperativa nei confronti dei committenti e dei beneficiari dei corsi di formazione, divulgando in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione. Essa rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza e un riferimento certo per tutti coloro che operano nella Cooperativa con professionalità e competenza.

MISSION

La Tecno Service, costituita nel 2001, ha come scopo primario quello di facilitare l'inserimento dei giovani, meno giovani e soggetti svantaggiati, nel mondo del lavoro, mediante la qualificazione, l'integrazione, la riconversione e l'aggiornamento professionale degli stessi. La mission della Cooperativa è la promozione della formazione professionale e imprenditoriale garantendo agli utenti un adeguato livello di competenze e

Carta della Qualità



conoscenze affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità, di flessibilità, per interagire in un contesto economico, sociale e tecnologico in continua evoluzione.

La Tecno Service aderisce al Consorzio Sociale Rolando Innocenti, luogo di scambio e condivisione tra diversi soggetti delle realtà economica ed imprenditoriale del territorio. In tale contesto, appare prioritario favorire la formazione continua dei dipendenti delle varie consorziate al fine di consolidare competenze e professionalità in linea con lo sviluppo tecnologico e strutturale.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

Nel rispetto della propria mission la Cooperativa Sociale Tecno Service si è posta i seguenti obiettivi per la qualità:

- Promuovere e coordinare attività formative, di aggiornamento e perfezionamento coerenti con i fabbisogni rilevati sul territorio di riferimento.
- Migliorare costantemente i processi formativi in termini di metodologie, contenuti e logistica tali da garantire un adeguamento continuo dell'organizzazione.
- Promuovere una costante analisi dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali al fine di anticipare le esigenze emergenti.
- Concorrere alla crescita in tutti i progetti formativi della sensibilità verso una cultura di Responsabilità Sociale.

Nell'espletamento della propria attività la Tecno Service si impegna a "fare qualità" puntando a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca rivolta al miglioramento dei processi ed alla loro ottimizzazione. Il fine ultimo di tale ricerca è mirata ad ottenere la massima soddisfazione

Carta della Qualità



degli utenti passando attraverso il miglioramento continuo del prodotto servizio offerto.

L'obiettivo che la Tecno Service si è dato è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti tesa a garantire la Qualità del proprio operato. In particolare ciò va perseguito in relazione ai seguenti obiettivi strategici:

- identificare le esigenze e le aspettative degli utenti, convertirle in requisiti ed ottemperare gli stessi;
- migliorare l'efficienza dei processi;
- aumentare nel tempo la gamma dei servizi offerti, ampliando il target del proprio mercato di riferimento;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno della Cooperativa per organizzare un efficace flusso informativo tra il personale e gli utenti e per garantire che le esigenze di questi ultimi siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla erogazione dei servizi;
- prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- monitorare costantemente la soddisfazione degli utenti ed individuare le eventuali azioni di miglioramento.

Carta della Qualità

MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÈ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

La Presidenza è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni dell'organizzazione che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

La Presidenza si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti del Committente e del personale interno.

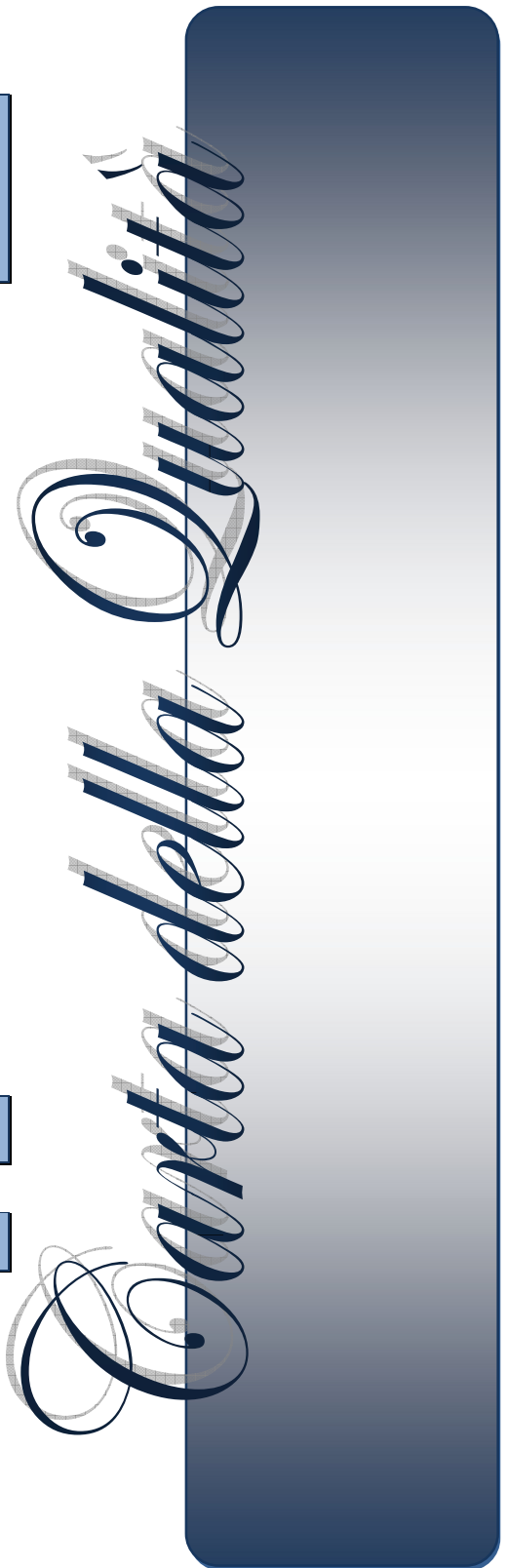
Al fine di raggiungere i suddetti obiettivi la Presidenza assume la responsabilità di predisporre un Sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente Carta della Qualità e nello Statuto della Cooperativa, di tenerlo sotto controllo al fine di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa Sociale Tecno Service eroga la propria attività formativa nelle seguenti aree di attività:

1. **Area Formazione Privata:** in cui viene gestita la formazione continua e superiore non soggetta a finanziamento pubblico (Corsi privati non finanziati di cui alla L.R. n. 23/92, Corsi professionali di cui alla



determinazione dirigenziale della Provincia di Roma n. 51/07).

2. **Area Formazione Pubblica:** in cui viene gestita la formazione finanziata e/o cofinanziata con risorse pubbliche (Fondi Statali, Fondi Regionali, Fondi Comunitari, Fondi strutturali FSE, ESR, ...).

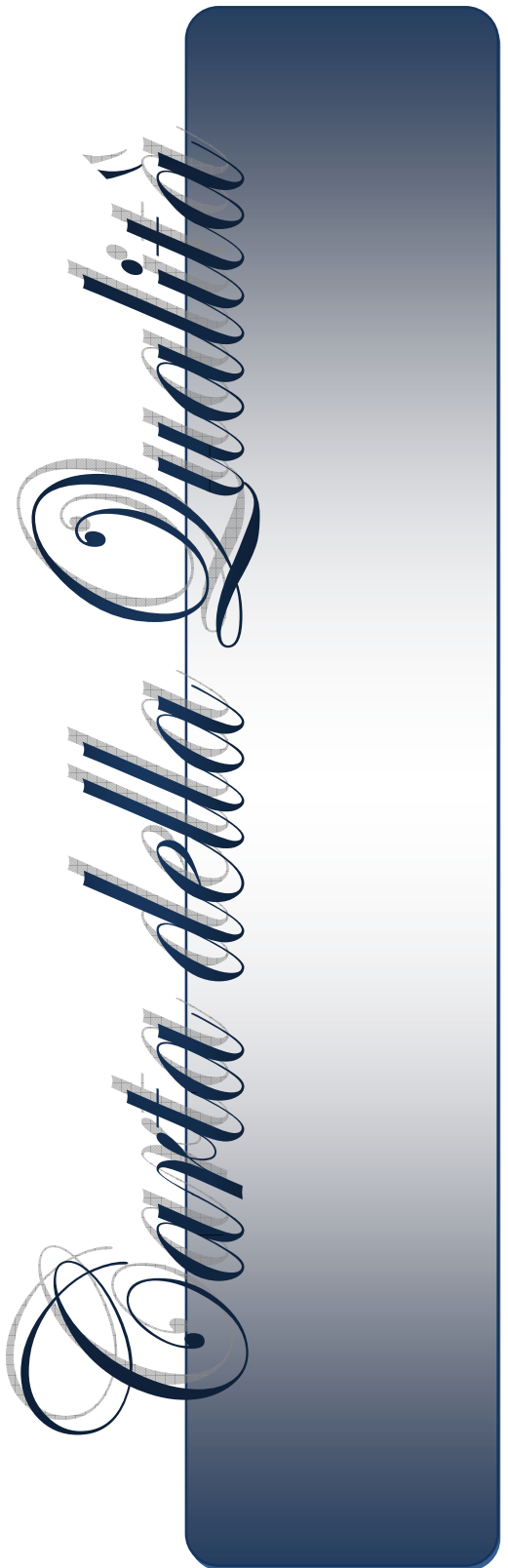
Nell'ambito di tale area la Tecno Service eroga servizi in ambito di:

- **Formazione Superiore:** comprende la formazione post obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore, l'Alta Formazione;
- **Formazione Continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

Per quanto riguarda **l'area dello svantaggio** la Tecno Service svolge incontri periodici con gli Assessorati ai Servizi Sociali delle Istituzioni Pubbliche, con gli Istituti Penitenziari del territorio provinciale, per avere aggiornamenti costanti dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, immigrati, detenuti ed ex-detenuti, ex-tossicodipendenti) al fine di avere un quadro dettagliato delle esigenze espresse da queste categorie e poter, in tal modo, orientare la meglio la propria offerta formativa.

L'attività formativa generale è così articolata :

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Ideazione e progettazione formativa
- Informazione e accoglienza (bilancio delle competenze)
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione dei percorsi formativi
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti
- Validazione dei risultati



RISORSE PROFESSIONALI

La Cooperativa Sociale Tecno Service per la realizzazione delle attività formative si avvale di un organico composto da personale qualificato, in relazione ai settori di intervento, dipendente o con rapporto di collaborazione. Il personale esterno (docenti/tutor) viene selezionato e valutato in base alla loro professionalità ed esperienza. A tale scopo la Cooperativa ha previsto la costituzione di un Elenco collaboratori e una Scheda di Valutazione in cui sono indicati la qualifica professionale, le esperienze effettuate, nonché i risultati del monitoraggio periodico relativo alla qualità del fornitore.

E' istituito, inoltre, un albo docenti il cui accesso è subordinato a determinati criteri stabiliti nel regolamento "Criteri di ammissione all'albo dei docenti".

Le prestazioni dei docenti sono continuamente monitorate sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo attraverso l'utilizzo di questionari di gradimento.

Per gli altri processi (progettazione, organizzazione, gestione, coordinamento, direzione, segreteria e amministrazione), la Tecno Service si avvale di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità rilevate. Per ogni funzione, è istituito un apposito Dossier individuale.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Cooperativa predispone annualmente un piano di formazione interno per il tutto il personale coinvolto nelle attività formative.

Carta della Qualità

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

A supporto delle attività svolte, la Cooperativa Sociale Tecno Service dispone:

- di due aule didattiche dotate di strumentazione multimediale
- di un'aula informatica dotata di personal computer e stampanti collegati ad internet
- di una segreteria organizzativa
- di una sala d'aspetto e ricreazione.

Per quanto riguarda la sicurezza, la struttura è dotata di un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi e la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (T.U. n. 81/2008). Inoltre, i locali sono accessibili e fruibili anche per le persone diversamente abili.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Tecno Service assicura la diffusione della Carta attraverso:

- l'affissione nella bacheca della struttura accreditata
- consegna di una copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione
- consegna di una copia al personale docente e non docente
- consegna di una copia alle Cooperative aderenti al Consorzio Sociale Rolando Innocenti di cui la Tecno Service è consorziata
- Pubblicazione sul sito web della Cooperativa:
www.tecnoservicecoopsoc.it.

Carta della Qualità

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi erogati, la Tecno Service intende porre 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 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 la Cooperativa Sociale Tecno Service identifica quali fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione.

I processi che vengono sottoposti a controllo sono:

- la progettazione dell'offerta formativa
- l'erogazione e il monitoraggio del servizio
- la valutazione dei risultati

definiti sulla base:

- dei **Fattori di Qualità**: rappresentano gli elementi relativi all'intero processo formativo individuati sulla base dei bisogni espressi;
- degli **Indicatori di Qualità**: descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati;

Carta della Qualità

- degli **Standard di Qualità**: descrivono gli specifici obiettivi che la Cooperativa si impegna a raggiungere in corrispondenza di ciascun fattore e in funzione del relativo indicatore;
- degli **Strumenti di Verifica**: descrivono le modalità di controllo degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Carta della Qualità

FATTORI DI QUALITÀ

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione	Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	Riesame della progettazione	70% delle verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Procedura di verifica della Progettazione
		n. gg. Intercorrenti tra la presa in carico dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva e di dettaglio	15 gg. lavorativi	Piano di progettazione
Gestione delle attività formative	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	< 8 gg.	Verbale di non conformità e modulo di richiesta azioni preventive/correttive
	Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di gg. Intercorrenti fra la rilevazione delle NC e l'attivazione delle azioni correttive/preventive	Max 10 gg.	Verbale di non conformità
Risultanze ex post	Efficacia docenza/tutoring	Gradimento partecipanti	Abbastanza/molto soddisfatti>90% del totale dei giudizi espressi	Questionari di customer satisfaction
	Adeguatezza materiale didattico	Gradimento partecipanti	Abbastanza/molto soddisfatti>90% del totale dei giudizi espressi	Questionari di customer satisfaction
	Adeguatezza organizzazione	Gradimento partecipanti	Abbastanza/molto soddisfatti>90% del totale dei giudizi espressi	Questionari di customer satisfaction
	Risultanze occupazionali	Totale utenti occupati	>50% del totale dei beneficiari dei corsi	Questionario di rilevazione quantitativa/qualitativa a sei mesi degli interventi rivolti a persone (con rilascio di qualifica professionale

LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Sociale Tecno Service prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti iniziali. In particolare:

- La procedura *Azioni Correttive e preventive – Gestione delle non conformità* definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e l'attuazione delle relative azioni preventive e correttive finalizzate ad eliminare le cause delle non conformità potenziali o effettive (gravi e/o ricorrenti).
- La procedura *Verifiche Ispettive interne* definisce le responsabilità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne in modo tale da verificare la congruenza tra le attività svolte e i risultati ottenuti in conformità di quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

VALIDAZIONE

La Carta della Qualità viene validata dal Responsabile della Qualità, dal Responsabile della Direzione e dal Legale Rappresentante che ne autorizza l'emissione.

DIFFUSIONE

La Tecno Service assicura la diffusione della Carta attraverso:

- l'affissione nella bacheca della struttura accreditata
- consegna di una copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione
- consegna di una copia al personale docente e non docente
- consegna di una copia alle Cooperative aderenti al Consorzio Sociale Rolando Innocenti di cui la Tecno Service è consorziata
- pubblicazione sul sito web della Cooperativa:
www.tecnoservicecoopsoc.it.

REVISIONE

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità della Tecno Service, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficienza, nonché per valutare l'opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati emersi in fase di monitoraggio e valutazione e di analisi dei fabbisogni e del contesto territoriale di riferimento.

CONDIZIONI PARTICOLARI

Relativamente all'area dello svantaggio, la Tecno Service si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi sociali e di assistenza e rappresentanza afferenti alla propria rete relazionale al fine di cogliere le esigenze peculiari delle categorie svantaggiate.

Inoltre, la Cooperativa si impegna a:



- inserire le persone in situazioni di disagio in gruppi di lavoro numericamente contenuti, anche al fine di realizzare la sperimentazione di proposte didattiche e strumentali idonee alla specifica condizione di svantaggio
- predisporre tutti gli accorgimenti organizzativi necessari a garantire la fruizione di tutte le iniziative formative (dislocazione aule, abbattimento barriere architettoniche, orari compatibili con i servizi di trasporto e così via).

Carta della Qualità

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Attività previste:

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

RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

Attività previste:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche del settore della formazione

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Attività previste:

- analisi del territorio nazionale in relazione ai fabbisogni professionali e formativi emergenti



- analisi del territorio provinciale nel quale si opera in relazione ai fabbisogni professionali e formativi emergenti
- analisi individuali dei bisogni formativi

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Attività previste:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio del servizio
- individuazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione
- definizione dei requisiti del servizio in termini di obiettivi, contenuti, articolazione didattica, modalità di erogazione, metodologia, calendarizzazione delle attività
- riesame, verifica e validazione dei progetti

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Attività previste:

- pianificazione del processo di erogazione (piano di progetto)
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- monitoraggio delle azioni e dei programmi
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento.

Carta della Qualità