



INDICE DELLE REVISIONI			
REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA	PAG. di Pag.
00	20/1/2018	Prima Emissione	1-12
01	09/01/2019	Seconda emissione	1-12

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

1. LIVELLO STRATEGICO – POLITICA DELLA QUALITÀ

Il presente documento comunica ai beneficiari gli impegni che l'Ente di Formazione Tecno Service coop. sociale assume nei loro confronti, assicurando garanzie e trasparenza dei servizi formativi in termini:

- **strategici** (politica della Qualità);
- **organizzativi** (predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa);
- **operativi** (obiettivi e standard specifici);
- **preventivi** (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità della Tecno Service coop. sociale viene annualmente elaborata, verificata ed approvata dalla Direzione sulla base di quanto emerso nel processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

La Tecno Service coop. sociale è certificata ed attua un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2015, sistemi di gestione ambiente e sicurezza in conformità alle norme UNI EN ISO 14001:15 e BS OHSAS 18001:2007 per le attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale superiore e continua". La Carta della Qualità è ispirata a criteri e principi di efficacia e trasparenza e assicura l'impegno dell'Azienda relativamente a:

- Individuare, progettare, applicare e controllare tutti i processi relativi alla formazione;
- Coinvolgere il personale interno e gli outsourcing con procedure in grado di stabilire le modalità e le responsabilità di gestione e controllo dell'attività di formazione;
- Sviluppare risposte puntuali ai bisogni delle Aziende, degli Enti e dei Privati, specie nell'ambito del lavoro e della formazione, attraverso un continuo e costante miglioramento della qualità erogata e della professionalità dei propri operatori.

La Tecno Service, azienda costituita nel 2001, aderisce al Consorzio Rolando Innocenti, luogo di scambio e condivisione tra diversi soggetti della realtà economica ed imprenditoriale del territorio.

Nell'ambito di tale contesto la Tecno Service è impegnata a progettare ed erogare servizi di formazione, finalizzando la propria attività al mantenimento e consolidamento di competenze e

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

professionalità, in linea sia con lo sviluppo tecnologico e strutturale dei Clienti/Utenti, sia con le esigenze formative imposte da legge (vedi T.U. 81/2008) e da norme e regolamenti cogenti applicabili (Sistemi di certificazione in conformità alle norme 9001:2015, 14001:2015; 18001:2007).

1.1 MISSION

La Tecno Service coop. sociale, considera la qualità del servizio erogato come fattore primario per il raggiungimento della sua missione.

L'Azienda ha lo scopo di favorire l'inserimento di giovani, meno giovani e soggetti svantaggiati, nel mondo del lavoro, attraverso Corsi di Formazione finalizzati all'attestazione, alla qualifica e all'aggiornamento professionale degli stessi.

La missione aziendale è quella di promuovere la Qualità della formazione imprenditoriale e professionale nel territorio di appartenenza, ed in particolare nel quadrante est della Provincia di Roma, assicurando agli utenti appropriati livelli di conoscenze, competenze e capacità, affinché diventino soggetti autonomi di iniziativa, responsabilità e flessibilità, in grado di interagire in contesti economici, sociali e tecnologici in continua evoluzione.

1.2 OBIETTIVI ED IMPEGNI

Nel rispetto della propria missione la Tecno Service coop. sociale si è posta i seguenti obiettivi per la qualità:

- ✓ Promuovere, coordinare ed erogare 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 "produrre qualità" dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca rivolta al miglioramento dei processi ed alla loro ottimizzazione, con lo scopo di ottenere la massima soddisfazione degli utenti attraverso

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

il miglioramento continuo del servizio offerto. Obiettivo dell'Azienda è finalizzare gli sforzi di tutto il personale, interno ed esterno, ad una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità. E' ritenuta quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti gli operatori 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 dell'Azienda 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.

1.3 MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

La Direzione 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 Direzione 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 Direzione assume la responsabilità di mantenere 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

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento.

2. 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, relativi alla formazione professionale e sostegno all'occupazione).
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 tali aree 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 programma 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;

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

- ✓ Certificazioni e/o attestazioni;
- ✓ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti;
- ✓ Validazione dei risultati.

2.1 RISORSE PROFESSIONALI

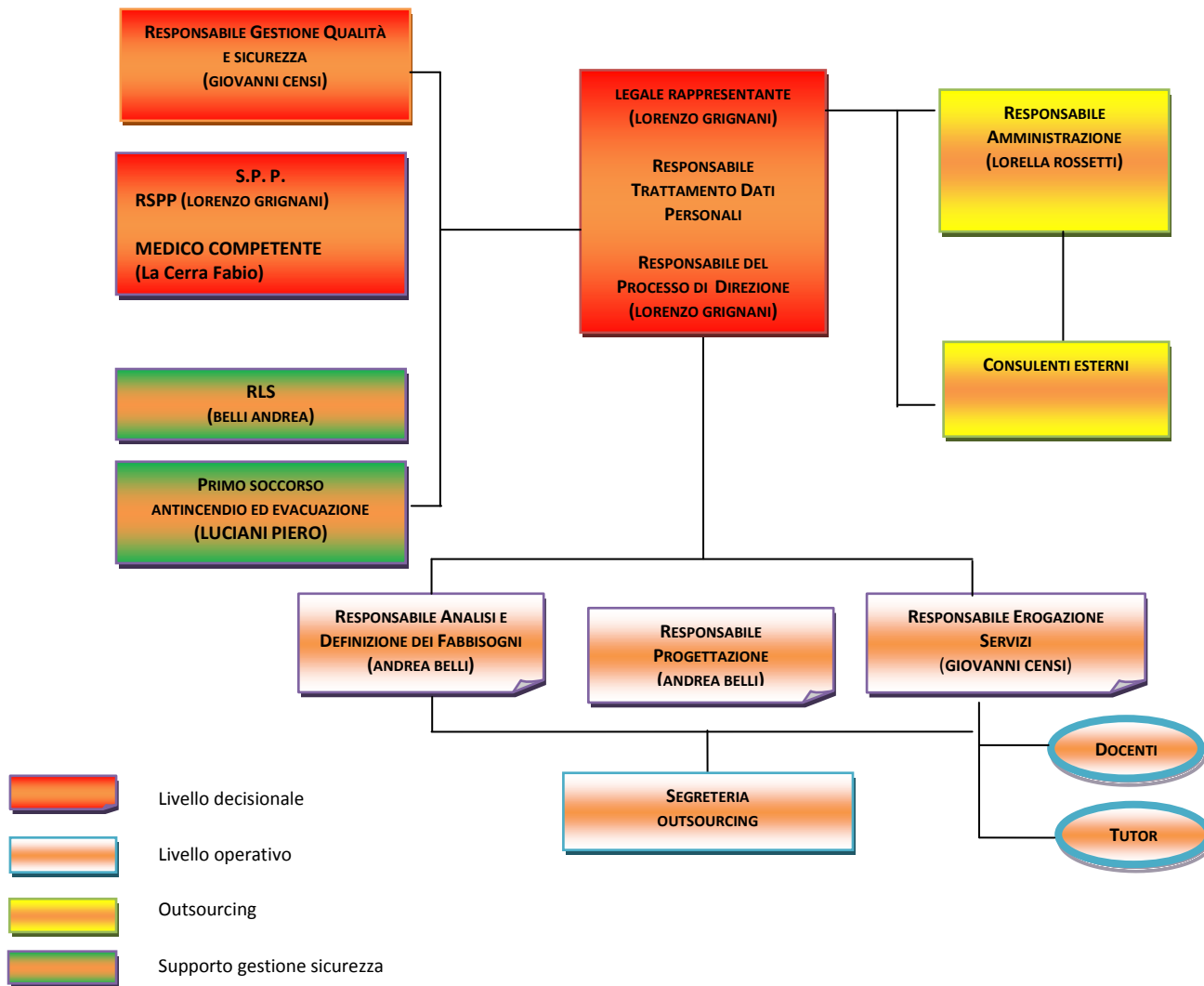
Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. Per ogni funzione, è istituito un apposito Dossier individuale. L'Ente si avvale di personale Tecno service e personale condiviso ovvero figure outsourcing, così suddivise:

- ✓ n. 1 **Responsabile del processo di direzione** che ricopre anche il ruolo di Responsabile Trattamento Dati Personali e di Legale Rappresentante;
- ✓ n. 1 **Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi**, che ricopre anche il ruolo di Responsabile Gestione Qualità e Sicurezza;
- ✓ n. 1 **Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni**, che ricopre anche il ruolo di **Responsabile del processo di Progettazione**;
- ✓ n.1 **Responsabile dei processi Economici-Amministrativi**;

La Tecno Service impegna, in outsourcing, consulenti e addetti ai servizi informativi per il completamento del proprio organigramma. Inoltre l'Azienda nell'ambito della realizzazione degli interventi formativi si avvale di collaborazioni con qualificati e specializzati professionisti esterni (Docenti e Tutor), selezionati ed inseriti in apposito Albo fornitori, in base alle competenze e alle esperienze maturate. Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'Azienda predispone annualmente un piano di formazione interno per il tutto il personale coinvolto nelle attività formative.

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

2.2 ORGANIGRAMMA FUNZIONE



Firma del Responsabile del Processo di Direzione

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

2.3 RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

L'Azienda dispone di struttura operativa per complessivi 246,98 mq., sita in Comune di Tivoli, loc. Villa Adriana, all'interno di edificio di proprietà del Consorzio Rolando Innocenti.

La sede operativa è identificabile, disposta su due piani; ogni aula ed ufficio di competenza sono dotati di collegamento a INTERNET, collegamento a scanner/stampante/fax e collegamento telefonico.

Piano terra (mq. 153,36):

- N. 1 Aula di 51,42 mq. di didattica "teorica" per la capienza di N. 25 allievi, dotata di n. 30 sedie, N. 7 tavoli/scrivania, N. 1 lavagna, N. 1 schermo, N. 1 video proiettore, N. 1 proiettore per slide, N.1 computer portatile, N.1 sistema di video conferenza e formazione a distanza, N. 1 scaffalatura per archiviazione dispense e materiale didattico.
- N. 1 Aula informatica di mq. 27,20 mq per la capienza di n. 13 allievi, dotata di n. 14 sedie, N. 7 tavoli/scrivania, N. 7 Computer, N. 3 scaffalature per archiviazione materiale didattico, dispense e progetti.
- N. 1 Ufficio di Direzione di mq. 15,70, dotata di n. 4 sedie , N. 3 scrivanie, N. 3 Computer, N. 1 stampante/scanner, N. 1 scaffalatura per archiviazione documenti.
- N. 2 servizi igienici, di cui 1 per persone diversamente abili.
- N. 1 ufficio di segreteria organizzativa di mq. 16,60, messa a disposizione dal Consorzio Rolando Innocenti.
- N. 1 sala d'attesa e ristoro di mq. 15,20.

Piano primo (mq. 93,62):

- N. 1 Aula informatica di mq. 26,71 mq per la capienza di n. 13 allievi, dotata di n. 14 sedie, N. 7 tavoli/scrivania, N. 7 Computer, N. 2 scaffalature per archiviazione materiale didattico, dispense e progetti.
- N. 1 Aula di 35,11 mq. di didattica "teorica" per la capienza di N. 17 allievi, dotata di n. 20 sedie, N. 6 tavoli/scrivania, N. 1 lavagna a fogli mobili, N. 1 video proiettore, N. 1 proiettore per slide, N.1 computer portatile, N. 1, N. 1 scaffalatura per archiviazione dispense e materiale didattico.
- N. 1 servizi igienici;
- N. 1 Disimpegno/sala di attesa di 21,20 mq.

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Tutti i locali sono accessibili e fruibili anche per le persone diversamente abili, secondo i requisiti della L.13/89 e s.m.i.. L'accesso al piano primo è garantito da rampa esterna.

La Tecno Service ha redatto e mantiene aggiornato il proprio D.V.R. (Documento di Valutazione dei Rischi), e sulla base del D.U.V.R.I. del Consorzio Rolando Innocenti, ha valutato il rischio relativo alle interferenze, come previsto dal D.lgs 81/2008. Inoltre sono state redatte procedure relative alle misure di prevenzione ed emergenza relativamente a:

- ✓ Comportamenti da tenere in caso di incendio;
- ✓ Comportamenti da tenere in caso di evacuazione.

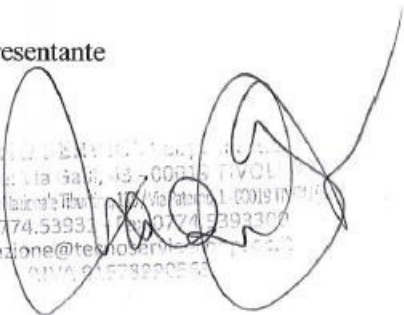
L'inizio di ogni attività didattica è preceduta da informazione agli utenti circa le attività interferenti e le misure di prevenzione ed emergenza da adottare.

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La Direzione si impegna a mettere a disposizione dei richiedenti la Carta della Qualità, la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Direzione della Tecno Service coop. sociale stabilisce che tutte le attività e le risorse necessarie per la corretta e puntuale realizzazione dei servizi erogati sono opportunamente definite, pianificate e progettate al fine di assicurare il pieno soddisfacimento di tutti i requisiti richiesti, impliciti e cogenti del Cliente/Utente.

Il Legale Rappresentante



1301302001801001
Sede Legale: Via Galilei, 45 - 00136 TIVOLI
Sede Operativa: Via Galilei, 45 - 00136 TIVOLI
Tel. 0774.53931 - 0774.5393100
formazione@tecnoservice.it
0119.9157899055

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

3 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 e soggetti al Riesame della Direzione, sono:

- Progettazione dell'offerta formativa
- Erogazione e il monitoraggio del servizio
- Valutazione dei risultati

definiti sulla base di:

- **Fattori di Qualità:** 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.

3.1 FATTORI DI QUALITÀ

La seguente tabella riporta gli elementi considerati come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione

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
		gg. intercorrenti tra la presa in carico della commessa 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)

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

4 LIVELLO PREVENTIVO

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

- **La procedura *Verifiche Ispettive interne (Audit interni)*** definisce le responsabilità e le modalità adottate dall'Azienda per pianificare, programmare, condurre e documentare le Verifiche Ispettive all'interno della propria organizzazione, al fine di stabilire la conformità e l'efficacia del Sistema di gestione Qualità e fornire alla Funzione verificata l'opportunità di migliorare il proprio rendimento e aumentare la soddisfazione del Cliente/Utente (sia interno che esterno). Le Verifiche Ispettive Interne interessano tutte le Funzioni aziendali al fine di valutare:
 - ✓ La preparazione del personale e l'efficacia della formazione;
 - ✓ Le modalità di gestione della documentazione e delle registrazioni;
 - ✓ Il grado di comprensione delle Procedure di gestione dei Processi;
 - ✓ La conformità dell'erogazione dei servizi di formazione ai requisiti specificati;
 - ✓ Le modalità di esecuzione dei controlli sulle attività svolte.
- **La procedura *Gestione delle Non Conformità*** stabilisce le modalità e le responsabilità per individuare le Non Conformità nell'ambito delle attività aziendali, al fine di evitare che queste non soddisfino le esigenze implicite ed esplicite del Cliente/Utente. Con essa vengono definite le procedure adottate per avviare azioni finalizzate all'eliminazione di cause, esistenti o potenziali, di Non Conformità dei servizi e dei Processi.

La Gestione delle Non Conformità si applica a tutte le Non Conformità rilevate nei processi produttivi e gestionali dell'impresa che possano influire sulla qualità dei processi dell'impresa stessa nonché a tutte le attività di analisi e studio dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali e in tutti i casi in cui si rende necessario un intervento per rimuovere cause di Non Conformità rilevate a seguito di:

 - Carenze emerse durante le Verifiche Ispettive Interne (da questo

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

momento VII);

- Carenze emerse durante VII condotte da Clienti, Organismi di Certificazione o altri Enti Terzi;
- Riesame della Direzione;
- Non Conformità ripetitive o di notevole portata rilevate;
- Tendenze negative dei Processi;
- Reclami da parte dei Clienti;
- Inadempienze nell'attuare il Sistema Qualità da parte delle Funzioni Aziendali.

Le Azioni Correttive, Preventive e la Gestione dei Reclami costituiscono elemento di valutazione nell'ambito del Riesame della Direzione.

La Tecno Service coop. sociale, distingue le Non Conformità in:

- Non Conformità per attrezzature e/o servizi approvvigionati;
- Non Conformità dei processi produttivi;
- Non Conformità di sistema (attività operative / gestionali);

4.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Il processo di gestione dei reclami prende avvio dal ricevimento concreto del reclamo da parte del Cliente/Utente che può avvenire in maniera diretta tramite comunicazione verbale o indirettamente tramite lettere, fax, e-mail.

Il sistema di Qualità aziendale della Tecno Service coop. sociale si avvale di un'apposita procedura per far fronte ai reclami provenienti dai nostri allievi.

Qualsiasi operatore/dipendente aziendale può ricevere tale tipo di segnalazioni e riportarle sull'apposito strumento di gestione dei reclami attraverso il quale le funzioni interessate al singolo reclamo analizzano le cause della difformità riscontrata ed adottano le opportune soluzioni, il cui esito sarà in ogni caso verificato dalla Direzione.

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Per ciascun servizio erogato dalla Tecno Service coop. sociale assicura le seguenti clausole di garanzia verso il Cliente/Utente, in termini di esplicitazione del singolo servizio.

- La segreteria offre un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente (linea telefonica), aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.
- Per ciascun corso di formazione, i responsabili delle attività didattiche (docenti e tutor) sono disponibili ad approfondimenti richiesti.
- Sono messi a disposizione dei Clienti/Utenti, sia nella fase di offerta che prima dell'erogazione del corso, dettagliati programmi delle attività didattiche da svolgere.
- Sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie.
- Sono comunicate tempestivamente le modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative.
- Sono verificate le competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo.
- Sono rese note le modalità di valutazione delle competenze acquisite.

5.1 VALIDAZIONE

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

Il Responsabile della Qualità : Censi Giovanni

Il Responsabile della direzione : Lorenzo Grignani

Il Rappresentante Legale: Lorenzo Grignani

La Carta aggiornata al 09/01/2019

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

5.2 MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La Tecno Service coop. sociale 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 aziende aderenti al Consorzio Rolando Innocenti;
- Pubblicazione sul sito web della Cooperativa: www.tecnoservicecoopsoc.it.

5.3 REVISIONE PERIODICA

La Carta della Qualità è revisionata annualmente, nell'ambito del Riesame della Direzione, previsto dal Sistema di Gestione della Qualità della Tecno Service, allo scopo di assicurarne efficacia ed efficienza, nonché valutare l'opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati emersi dalle Verifiche Ispettive (interne ed esterne), dall'analisi dei fabbisogni e dalle esigenze contesto territoriale di riferimento.

5.4 CONDIZIONI PARTICOLARI

Relativamente all'Area dello Svantaggio, la Tecno Service pianifica incontri periodici con Servizi Sociali, di Assistenza e Rappresentanza pertinenti alla propria rete relazionale, al fine di cogliere le esigenze delle categorie svantaggiate.

Inoltre, la Cooperativa si impegna a:

- Predisporre l'organizzazione necessaria a garantire la fruizione di tutte le iniziative formative (dislocazione aule, abbattimento barriere architettoniche, orari compatibili con i servizi di trasporto, comprensione della lingua italiana, etc.).
- Promuovere l'inserimento lavorativo (stage o apprendistato), all'interno delle aziende facenti parte del Consorzio Rolando Innocenti, di persone in situazioni di disagio, al fine di verificare l'applicazione della formazione ricevuta.
-

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

6. ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE (RPD)

Attività:

- + Approva le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- + Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- + Individua le attività aventi particolare effetto sulla corretta implementazione e sul miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità;
- + Valuta le relazioni e gli accordi con la Committenza (Clienti/Utenti), compreso il trattamento dei dati personali (GDPR 2016/679);
- + Valuta e sviluppa le esigenze relative alle risorse;
- + Approva i trattamenti che comportano costi rilevanti;
- + Approva la composizione del gruppo di Verifica;
- + Valida l'implementazione ed il mantenimento dell'accreditamento;
- + Partecipa al Riesame della Direzione.

6.2 RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ (RGQ)

Attività:

- + Individua, in collaborazione con RPD, le attività aventi effetto sul del Sistema di Gestione della Qualità;
- + Redige la documentazione della qualità (manuale, procedure, istruzioni operative, modelli) in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- + Distribuisce al documentazione della qualità al personale aziendale;
- + Pianifica e programma, in collaborazione con RPD, gli audit interni;
- + Gestisce gli audit di II[^] e III[^] parte;
- + Valuta le non conformità dei servizi, dei processi e del Sistema Qualità segnalate dalle funzioni aziendali;
- + Valuta la pertinenza dei reclami pervenuti dal Cliente/Utente,
- + Registra le non conformità rilevate;
- + Attua le Azioni Correttive e Preventive da intraprendere e ne valuta l'esito;

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

- ✚ Partecipa al Riesame della Direzione.

6.3 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI (RAF)

Attività previste:

- ✚ Ricerca e valuta fabbisogni di figure e competenze in ambito nazionale;
- ✚ Ricerca e valuta bisogni professionali e formativi nei settori e sistemi produttivi in ambito regionale e locale;
- ✚ Coordina le attività di reperimento e dei flussi informativi alle opportunità di offerte (bandi pubblici, programmi, richieste aziendali, etc.) di concerto con le funzioni preposte alla formazione;
- ✚ Individua le opportunità di mercato da sottoporre alla Direzione;
- ✚ Gestisce, in collaborazione con RPP, lo stato dei progetti della Tecno Service (presentati, ammissibili ed approvati) ed elabora i relativi indici;
- ✚ Mantiene sotto osservazione la domanda e le opportunità del territorio;
- ✚ Ricerca e mantiene contatti con Enti/Clienti ed in generale con tutte le organizzazioni produttive per cogliere le evoluzioni ed i bisogni formativi;
- ✚ Gestisce, in collaborazione con RPD la documentazione per l'implementazione ed il mantenimento dell'accREDITAMENTO;
- ✚ Gestisce, in collaborazione con RES, la lista dei corsi erogabili e la modulistica relativa;
- ✚ Partecipa al Riesame della Direzione.

6.4 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE (RPP)

Attività previste:

- ✚ Monitora, in collaborazione con RAF, la disponibilità di iniziative istituzionali e/o private, al livello europeo, nazionale, regionale e locale, anche nella forma di bandi pubblici, tali da consentire il sostegno finanziario del progetto elaborato;
- ✚ Esegue valutazione delle migliori opportunità di finanziamento esistenti in relazione ad un determinato bisogno;
- ✚ Sviluppa la condivisione dell'idea progettuale a livello locale, promuovendo la nascita di "partenariati";

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

- ✚ Collabora con RAF all'analisi del territorio nelle sue componenti demografiche, economiche, sociali e culturali al fine di individuare le potenzialità di sviluppo dell'idea progettuale;
- ✚ Redige il Piano di progettazione;
- ✚ Elabora e riesamina il progetto preliminare, prevedendo:
 - Definizione dei contenuti generali;
 - Definizione dei soggetti coinvolti e ruoli;
 - Definizione delle risorse necessarie;
 - Definizioni delle competenze e responsabilità;
 - Definizione del target di utenza;
 - Definizione del cronoprogramma e delle modalità operative;
 - Definizione del preventivo di massima
- ✚ Elabora e riesamina il progetto esecutivo;
- ✚ Valida il progetto;
- ✚ Riesamina e valuta le attività erogate, in collaborazione con RES e Docenti, in relazione a:
 - **Contenuti**
(Interesse e approfondimento dei temi trattati, comprensione della didattica, adeguatezza dei contenuti, metodologia utilizzata, qualità del materiale didattico, clima di gruppo)
 - **Organizzazione**
(Comunicazione organizzativa, efficienza della logistica, gestione dei tempi, efficacia dell'azione del tutor,
 - **Valutazione del personale docente**
(Chiarezza espositiva, competenza in materia, pertinenza dei temi trattati, interesse suscitato dalla lezione, gestione dei tempi, valore aggiunto alla propria conoscenza
 - Suggerimenti da parte dei partecipanti.
- ✚ Partecipa al Riesame della Direzione.

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

6.5 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (RES)

Attività previste:

Pianifica il processo di erogazione della formazione, nel merito di:

- + Ricevimento e registrazione della Richiesta da parte del Cliente/Utente;
- + Emissione dell'offerta formativa a Cliente/Utente, comprensivo di:
 - a) Modulo di iscrizione
 - b) Schema formativo (progetto)
- + Registrazione dell'accettazione dell'offerta e apertura della Commessa;
- + Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- + Verifica, in collaborazione con i Docenti, dell'adeguatezza della documentazione dei corsi;
- + Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- + Monitoraggio delle azioni ed dei programmi;
- + Emissione di attestati e qualifiche finali;
- + Registrazione della formazione erogata;
- + Riesame e valutazione delle attività erogate;
- + Segnala a RGQ eventuali non conformità riscontrate in fase di erogazione;
- + Partecipa al Riesame della Direzione:

6.6 RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI (RAM)

Attività previste:

- + Gestisce gli adempimenti amministrativi e fiscali, compreso Clienti e Fornitori;
- + Valida la rendicontazione dei costi (bilancio commesse);
- + Partecipa al Riesame della Direzione.

Firma del Responsabile del Processo di Direzione



Tivoli 09/01/2019