

Tecseo S.r.l.
Zona Industriale Est - 66043 Casoli (Ch)
Tel. +39 0872 993444 - Fax +39 0872 991112
tecseo@tecseo.it - www.tecseo.it
P. Iva 01933110692



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Di TECSEO S.r.l.

1 - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità dell'offerta formativa della Società Tecseo srl si pone come obiettivo quello di rendere note, in maniera sintetica e precisa, le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti, indirizzando la Società stessa ad una politica ispirata a principi di qualità, efficacia e trasparenza in accordo con le norme UNI EN ISO 9001:2008, ISO 9000 E 9004.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la Società Tecseo srl utilizza sia verso l'interno come riferimento comportamentale e professionale per i propri collaboratori, sia verso l'esterno come documento informativo per i propri clienti.

1.1 Mission, obiettivi ed impegni

La TECSEO Srl è una società di formazione alle imprese, operante nelle seguenti macrocategorie:

- Servizi di Formazione
- Servizi Commerciali
- Knowledge Management
- Consulenza aziendale

La missione aziendale è generare valore per i clienti, contribuendo con, formazione, consulenza e software specializzato, e con un livello di qualità, efficienza ed affidabilità senza confronti, a migliorare le decisioni relative alle strategie, all'organizzazione ed agli investimenti delle imprese.

La prima responsabilità della Tecseo è verso i Clienti. I servizi a loro offerti devono risultare di altissima qualità e di costo ragionevole.

Nell'ambito del servizio formativo la mission è quella di, partendo da un'analisi della situazione attuale nella zona territoriale circostante, rispondere ai fabbisogni delle aziende. Dai dati raccolti e in base alle esigenze delle aziende, la TECSEO organizza, sperimenta e personalizza corsi di formazione con progetti specifici che rispondono ai requisiti richiesti dalle imprese e coerenti con le esigenze del mercato del lavoro.

La TECSEO struttura i propri percorsi formativi, predisposti di una parte teorica ed una pratica, al fine di perseguire una professionalizzazione pratica degli allievi.

Durante l'erogazione del servizio la TECSEO prevede un continuo monitoraggio al fine di verificare la corrispondenza di quanto pianificato con quanto realizzato. Monitoraggio effettuato dalla società verso l'erogazione del servizio (docenti, argomenti, risultati concreti...) e dai docenti verso gli allievi. Quest'ultimo, è fondamentale, perchè permette di valutare se le competenze acquisite dagli allievi soddisfano le aspettative degli obiettivi di formazione pianificati.

1.2 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Allo scopo di formare il personale della TECSEO srl sulla Politica di Qualità e perseguirne gli obiettivi la Direzione attua le seguenti procedure interne:

- Definizione e diffusione a tutto il personale della Politica e degli obiettivi per la Qualità;
- Sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione;
- Comunicazione a tutta l'organizzazione circa le esigenze del Cliente e requisiti legali e/o regolamentari
- Disponibilità delle risorse necessarie per il sistema di gestione;
- Periodici riesami del sistema di gestione;
- Incontri periodici con i RdF per la valutazione delle prestazioni e la prevenzione di NC (*Non conformità*) di qualsiasi genere;

Tecseo S.r.l.
Zona Industriale Est - 66043 Casoli (Ch)
Tel. +39 0872 993444 - Fax +39 0872 991112
tecseo@tecseo.it - www.tecseo.it
P. Iva 01933110692



- Attivazione e controllo di un sistema di comunicazione interna adeguato che garantisca alla Direzione il feedback desiderato sull'andamento e miglioramento dei processi (Riunioni periodiche, trasmissione di documenti, affissioni in bacheca, aggiornamenti periodici del Manuale di Qualità)
- Piani di sensibilizzazione e formazione del personale.

1 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Aree di attività

La caratteristica di interdisciplinarietà dell'offerta formativa di TECSEO srl garantisce l'erogazione del servizio per numerosi campi di interesse aziendale, individuabili con sei macro aree di competenza quali:

1. Area Direzionale: Leadership, Direzione Vendite, Communication, Customer Satisfaction, Marketing, Responsabile Marketing & E-Business, Customer Care, Responsabile del Personale, Assistente di direzione;
2. Area Informatica: Informatica di Base, Pacchetto Office, Ms Project, Programmatore Java 2, Programmatore C++, Visual Basic, Gestore Database, Asp Web Developer, Internet Explorer e Posta Elettronica;
3. Area Gestione e Servizi: Project Management, Programmazione della Produzione, Responsabile Acquisti, Controllo di Gestione, Assicurazione Qualità (ISO 9001 e QS 9000), Assicurazione Qualità dei Servizi, Sicurezza sul Lavoro TU 81/08, Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza;
4. Area Logistica: Logistica Generale, Logistica avanzata, Magazzinieri, Inventario, SPSS Data Entry, Gestione Imballaggi e Trasporti, JIT – Tecniche del Just in Time, Carrellisti;
5. Area Tecnica: Responsabile di Produzione, Gestore di Reparto, Controllo Qualità, Collaudi Saldature, Disegnatore meccanico su CAD 2D e 3D, Programmatore di Macchine CNC (a Bordo Macchina e con Sistemi CAD CAM), Installazione e Programmazione Inverter, PLC, Manutentore Meccanico, Gestione della Manutenzione (TPM), Tornitori, Fresatori, Manutentore Elettromeccanico;
6. Area Produzione: Saldatore (a Filo Continuo MIG - MAG, TIG, e Robotizzato), Operatore Macchine CNC, Operatore Produzione Gomma, Operatore nel Tessile, Operatori Stampaggio (a Freddo, a Caldo).

Tali corsi di formazione sono rivolti a:

- Liberi Professionisti, Responsabili di aziende pubbliche e private;
- Laureati e Laureandi di qualsiasi facoltà;
- Operatori dei vari settori industriali;
- Disoccupati e giovani in cerca di primo impiego;

2.2 Dotazione di competenze professionali

I corsi sono tenuti da esperti in possesso di comprovata e pluriennale esperienza professionale nelle tipologie di attività di cui sopra..

Le capacità educative degli insegnanti sono valutate sia al momento dell'assunzione, sia monitorate nel tempo, in modo da garantire un aggiornamento costante delle lezioni in base allo sviluppo legislativo e tecnologico e la stabilità del processo formativo.

Il metodo di monitoraggio è descritto nel punto 3.1 (valutazione e verifica dei fornitori).

2.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

La TECSEO Srl è dotata di un ambiente di lavoro atto ad ottenere la conformità della formazione ai requisiti diretti ed indiretti del Cliente.

Le infrastrutture comprendono:

- la sede operativa della TECSEO Srl, comprendente gli uffici, gli spazi di lavoro attrezzati, le attrezzature informatiche e le attrezzature d'ufficio;
- i locali di lavoro interni (es.: aule), in cui si svolgono gli eventi formativi;
- i locali e le infrastrutture "esterne" (locate) per l'erogazione della formazione, che ospitano il Cliente;

- i servizi di supporto, acquisiti all'esterno (approvvigionati) per l'erogazione della formazione (servizi di ristorazione, logistica, trasporto, ecc.).

Le infrastrutture vengono controllate: in tal modo viene valutata l'adeguatezza delle infrastrutture nel garantire la conformità del servizio di erogazione della formazione.

I fattori, umani e fisici, presi in considerazione per la creazione di un ambiente di lavoro adatto sono, ad esempio:

- il rispetto delle regole in conformità all'attuale testo unico 81/08, per l'igiene e la sicurezza, inclusa l'utilizzazione di attrezzature a norma;
- gli aspetti ergonomici delle postazioni di lavoro;
- la localizzazione dei luoghi di lavoro, inclusa la facilità di accesso (come vicinanza di fermate di mezzi pubblici o privati e di strutture per i portatori di handicap).

TECSEO Srl provvede inoltre a mantenere nel tempo il livello di adeguatezze delle proprie infrastrutture, attraverso un monitoraggio continuo delle stesse ed un'attenta valutazione di efficacia/efficienza. Oggetto delle manutenzioni sono le attrezzature hardware.

La Manutenzione viene effettuata da fornitori specializzati esterni.

Il Coordinatore Tecnico, sulla base delle indicazioni del fornitore, cura annualmente la predisposizione dei piani di intervento preventivo ordinario di manutenzione per i mezzi in uso, nonché la definizione delle frequenze degli interventi, e la loro effettuazione.

2.4 Consegna documentazione

La documentazione definita e utilizzata dall'ente di formazione risulta essere:

▪ Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità:
• Politica ed Obiettivi della Qualità
• Manuale della Qualità, comprendente Procedure documentate richieste dalla normativa di riferimento, e relativi Allegati;
• Procedure ed Istruzioni esterne al Manuale della Qualità;
• Documenti di pianificazione ed organizzazione;
• Modulistica e RegISTRAZIONI della qualità,
▪ Banche Dati
• Archivi informatici contenenti dati utilizzati per lo svolgimento delle attività
▪ Documentazione relativa a norme e leggi cogenti/volontarie
• Documenti vari, recepiti dall'esterno, che identificano i requisiti che devono essere soddisfatti da particolari servizi, processi

Il Coordinatore Tecnico del corso di formazione ha il compito di predisporre una valutazione iniziale dei corsisti per valutarne il livello di conoscenza iniziale sulle materie riguardanti il corso ed il *Registro Presenze Allievi* (qualora non venga consegnato dal Cliente/committente).

Ogni qual volta viene consegnato del materiale attinente il corso, chi prende in consegna il materiale compila e sottoscrive il modulo di *Consegna Materiale Didattico*.

In base alla frequenza e le modalità di controllo stabilite, il Coordinatore tecnico del corso provvede ad eseguire il controllo sull'evento, nell'ambito delle presenze dei partecipanti, puntualità e capacità organizzativa del docente, presenza del materiale didattico occorrente per la parte teorica e pratica, funzionamento delle attrezzature, ecc. e annotando tutte le problematiche che si verificano.

Nel rispetto di quanto previsto nel programma del corso, al termine del corso possono essere previsti:

- eventuale test raggiungimento obiettivi (predisposto dal docente);
- "Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente" (*M QSU*).

A tutti gli allievi viene rilasciato un attestato di partecipazione utile ai fini di adempimenti formali che richiedono una specifica preparazione professionale. Attualmente la Tecseo non eroga formazione ad utenze speciali, ma nel caso in cui questo dovesse verificarsi la stessa carta della qualità verrà modificata inserendo le modalità di contatto con i servizi sociali.

Per cui è impegno della direzione TECSEO Srl consegnare, contestualmente alla Carta, tutta l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le relative modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3 - LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di Qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica

Verifiche ispettive interne: Le verifiche ispettive interne vengono condotte da personale esterno, qualificato ai sensi della norma UNI EN ISO 19011: 2003, in modo da non compromettere, per fini diretti ad interessi aziendali, la veridicità dei giudizi espressi.

La verifica ispettiva interna viene pianificata ed eseguita annualmente ed è volta a verificare la congruità dei processi con il sistema di gestione della qualità adottato e viene condotta mediante il controllo della documentazione ed interviste al personale.

Attraverso un tale sistema di monitoraggio è possibile riscontrare il verificarsi di episodi di *Non Conformità NC*, isolati o frequenti, eventualmente critici, e pianificare *Azioni Correttive* e *Azioni Preventive* atte all'eliminazione dei difetti rilevati ed al miglioramento della qualità del servizio erogato.

Valutazione e verifica dei fornitori: sia per i fornitori di servizi formativi, sia per quelli di altri servizi e prodotti, viene compilata una scheda di valutazione dalla quale si ricava un punteggio di qualifica. Sulla base di tale punteggio viene identificato per quel fornitore un livello di qualifica (da A a D) su cui si basano i criteri e le preferenze di scelta del fornitore da parte dell'azienda. I livelli di qualifica sono individuati in base al punteggio ottenuto secondo la tabella sottostante:

Punteggio Totale	Qualifica	Livello	Criterio di scelta
$90 \leq \text{Tot} \leq 100$	Eccellente	A	Scelta prioritaria
$60 \leq \text{Tot} \leq 89$	Qualificato	B	Scelta secondaria
$30 \leq \text{Tot} \leq 59$	Qualificato con riserva	C	Ultima scelta
$\text{Tot} < 30$	Non Qualificato	D	"Bloccato"

Per quanto riguarda la valutazione degli insegnanti vengono considerati sia parametri iniziali (Curriculum vitae, Costo, Valutazione personale) che monitoraggi durante la prestazione del servizio (Questionario di soddisfazione degli alunni, Non conformità riscontrate), secondo un criterio del QCD – Qualità, Costo, Disponibilità.

I fornitori di servizi o prodotti vengono, invece, valutati sulla base dei prezzi offerti, le distanze ricoperte, la tempestività di intervento ed il monitoraggio di possibili Non conformità riscontrate.

Soddisfazione del Cliente: i Clienti sono invitati ad esprimere un giudizio diretto e puntuale sul livello di soddisfazione per il servizio erogato e per l'intero rapporto con l'azienda, inviando o consegnando loro **Questionario di Soddisfazione Clienti**; gli esiti dei questionari vengono raccolti sul modulo **Report Soddisfazione Clienti**, che definisce il valore medio di valutazione di ciascun servizio attribuito alla Tecseo da ogni Cliente; Il Giudizio Tot deve essere minimo **33**, al di sotto occorre attivarsi per contattare il Cliente e condividere con lui le eventuali misure da adottare; al di sopra occorre accertarsi dove migliorare; se è **48** l'esito è del tutto positivo.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Coerenza con il SGQ adottato	Frequenza dei controlli	1/anno	Verifiche Ispettive Interne (VII)
Valutazione dei fornitori	Livello di qualità (A, B, C, D)	A= scelta prioritaria; D= fornitore bloccato.	Scheda di punteggi del fornitore
Soddisfazione dei partecipanti	Punteggio medio	< 33: Azione Correttiva; 33÷47: Azione preventiva; ≥48: Esito positivo.	Questionario Soddisfazione Clienti (QSC)

Gli indicatori sono contenuti nell'allegato A (in allegato).

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Gestione dei reclami

Reclami e segnalazioni sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni dal Responsabile dell'area. Tali reclami sono trattati mediante una procedura interna di registrazione su apposita pratica e valutazione volta alla risoluzione della problematica messa in evidenza finalizzata alla completa archiviazione.

TELEFONO: 0872 993444

FAX: 0872 991112

INDIRIZZO EMAIL: tecseo@tecseo.it

RECAPITO: TECSEO S.r.l. – Zona industriale EST 66043 –Casoli (CH)

4.2 Azioni correttive e preventive

A seguito delle verifiche ispettive annuali ed mediante la verbalizzazione dei reclami vengono monitorate le criticità presenti nel sistema e pianificate ed attuate opportune azioni correttive e preventive, atte al miglioramento della gestione interna dell'azienda e dell'erogazione del servizio offerto al Cliente.

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Società TECSEO srl si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla Società stessa. L'avvenuta consegna della Carta sarà annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola anche sul sito aziendale www.tecseo.it.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

6 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

La **TECSEO Srl** si è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza e completezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del SGQ

Tale struttura organizzativa comprende diverse funzioni che dipendono e sono coordinate da **DG**; negli allegato B sono riportati l'**Organigramma Funzionale**, quest'ultimo affisso nei locali aziendali per rendere pubblica e trasparente la nostra organizzazione.

Nell'allegato C è riportato il **Mansionario**, documento con il quale **TECSEO Srl** identifica i requisiti e le competenze assegnate a ciascuna funzione.

In particolare la direzione si è occupa di:

- Definire e diffondere a tutto il personale della Politica e obiettivi per la Qualità;
- Sviluppare di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione;
- Comunicare a tutta l'organizzazione circa le esigenze del Cliente e requisiti legali e/o regolamentari;
- Mettere a Disposizione le risorse necessarie per il sistema di gestione;
- Effettuare periodici riesami del sistema di gestione;
- Effettuare incontri periodici con i RdF per la valutazione delle prestazioni e la prevenzione di NC di qualsiasi genere;
- Attivare e controllare un sistema di comunicazione interna e esterno adeguato che garantisca il feedback desiderato alla Direzione sull'andamento e miglioramento dei processi;
- Attivare piani di sensibilizzazione e formazione del personale.

Casoli, 14 Maggio 2009

La Direzione

Il Responsabile Qualità
