CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Presentazione dell'Ente

Tecno Service società cooperativa è Organismo di formazione accreditato con sede legale in Tivoli (RM), strada Paterno n. 1, operante nel settore della formazione professionale e dei servizi per l'orientamento e l'inserimento lavorativo e specializzato nella progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.

L'Ente è attivo dal 2001 e si è sviluppato nel tempo in coerenza con le evoluzioni del contesto socio-economico, con l'obiettivo di favorire e sviluppare competenze coerenti con le esigenze del mercato del lavoro e favorire l'inserimento e la crescita occupazionale degli utenti.

L'offerta formativa comprende percorsi di formazione professionale, aggiornamento e riqualificazione, anche nell'ambito di programmi finanziati (es. Programma GOL), oltre a corsi in ambito sicurezza, qualifiche professionali e competenze trasversali e digitali.

Nel corso della propria attività, Tecno Service ha sviluppato competenze specifiche in:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione;
- gestione dei processi organizzativi;
- monitoraggio e valutazione delle performance;
- attenzione alla relazione con l'utente.

L'ente è accreditato per le macroaree:

- **formazione superiore**
- **formazione continua**
- **utenze speciali**

presso:

- la Regione Lazio (Determinazione G14658 del 28/10/2019), con sede operativa in Tivoli (RM), via Nazionale Tiburtina 156;
- la Regione Abruzzo (Determinazione DPG25/378 del 29/07/2025), con sede operativa in Popoli Terme (PE), via Giuseppe Garibaldi 27.

Tecno Service opera in conformità ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 21001:2018, mantenendo sistemi di gestione per la qualità e per le organizzazioni educative orientati al miglioramento continuo e alla soddisfazione degli utenti.

L'attività dell'ente è improntata alla centralità della persona e alla qualità dell'offerta formativa, con particolare attenzione all'inclusione e all'accessibilità dei percorsi, anche in favore di utenti appartenenti a categorie svantaggiate o con bisogni specifici.

L'organizzazione opera attraverso personale qualificato e costantemente aggiornato, garantendo trasparenza, efficienza e tracciabilità dei processi, nonché il rispetto dei requisiti previsti dai sistemi di accreditamento regionali.

Mission

Tecno Service società cooperativa ha come mission la progettazione ed erogazione di percorsi formativi di qualità, finalizzati allo sviluppo di competenze professionali, trasversali e digitali, in coerenza con i fabbisogni del mercato del lavoro e del contesto socio-economico.

L'Ente opera per favorire l'occupabilità, l'inserimento e la crescita professionale degli utenti, attraverso un'offerta formativa diversificata che comprende percorsi di formazione iniziale, continua, riqualificazione e aggiornamento, anche nell'ambito di programmi finanziati e politiche attive del lavoro.

Tecno Service si impegna a garantire servizi formativi accessibili, inclusivi e orientati ai risultati, con particolare attenzione alle utenze speciali e ai soggetti in condizioni di svantaggio.

Attraverso il mantenimento di sistemi di gestione conformi alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 21001:2018, l'Ente assicura:

- la centralità dell'utente;
- la qualità dei processi formativi;
- il coinvolgimento degli stakeholder;
- il miglioramento continuo delle proprie attività.

Vision, Principi e Valori

Tecno Service ispira la propria attività a principi e valori che orientano l'azione quotidiana e definiscono la propria visione di sviluppo nel settore della formazione professionale.

Vision

Contribuire allo sviluppo delle competenze e alla crescita professionale delle persone, favorendo l'inclusione sociale e l'accesso al lavoro, attraverso un'offerta formativa di qualità, innovativa e coerente con i fabbisogni del territorio e del sistema produttivo.

Principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

L'accesso ai servizi è garantito senza discriminazioni, nel rispetto dei principi di equità e pari opportunità.

Centralità della persona

L'utente è al centro del processo formativo, valorizzato nelle sue esigenze, potenzialità e obiettivi professionali.

Inclusione e accessibilità

L'Ente promuove l'inclusione sociale e l'accesso alla formazione, con particolare attenzione alle utenze speciali e ai soggetti in condizioni di svantaggio.

Qualità e miglioramento continuo

Tecno Service adotta sistemi di gestione certificati e orientati al monitoraggio costante e al miglioramento continuo dei servizi.

Trasparenza e partecipazione
Sono garantite chiarezza delle informazioni, accessibilità ai servizi e possibilità per gli utenti di esprimere valutazioni, suggerimenti e reclami.

Continuità e affidabilità del servizio
I servizi sono erogati in modo regolare e continuativo, nel rispetto degli impegni assunti.

Orientamento al lavoro
I percorsi formativi sono progettati in funzione delle esigenze del mercato del lavoro e delle opportunità occupazionali.

Innovazione didattica
L'Ente promuove metodologie formative aggiornate e strumenti didattici innovativi, anche in ambito digitale.

Standard di qualità

Tecno Service definisce e monitora standard di qualità relativi ai principali processi, al fine di garantire efficacia, efficienza e miglioramento continuo dei servizi formativi.

1. Informazione, orientamento e accoglienza

- Tempo di risposta alle richieste: **entro 3 giorni lavorativi**
- Informazioni aggiornate sui corsi: **100%**
- Soddisfazione utenti (fase iniziale): **≥ 85%**

2. Progettazione formativa

- Coerenza con fabbisogni del mercato del lavoro: **100%**
- Aggiornamento contenuti formativi: **annuale**
- Coinvolgimento stakeholder: **≥ 1 consultazione per intervento formativo**

3. Erogazione della formazione

- Rispetto del calendario: **≥ 95%**
- Regolarità delle attività didattiche: **≥ 95%**
- Soddisfazione partecipanti: **≥ 85%**
- Tasso di abbandono: **≤ 20%**

4. Monitoraggio e valutazione

- Questionari di soddisfazione somministrati: **100% dei corsi**
- Analisi risultati formativi: **100%**
- Report di monitoraggio: **100%**

5. Gestione reclami e segnalazioni

- Presa in carico reclami: **entro 5 giorni lavorativi**
- Risposta al reclamo: **entro 10 giorni lavorativi**
- Reclami risolti: **≥ 90%**

6. Competenze e risorse professionali

- Docenti qualificati: **100%**
- Aggiornamento del personale: **≥ 1 attività annua**
- Valutazione positiva docenti: **≥ 85%**

7. Miglioramento continuo

- Azioni di miglioramento attuate: **≥ 1 annua**
- Riesame della Direzione: **annuale**
- Verifica del sistema qualità: **annuale**

Diritti degli utenti

Gli utenti dei servizi formativi erogati da Tecno Service hanno diritto a:

- accedere ai servizi senza discriminazioni, nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità;
- ricevere informazioni chiare, complete e aggiornate sull'offerta formativa, sulle modalità di accesso e sui percorsi;
- usufruire di servizi formativi erogati secondo standard di qualità definiti e monitorati;
- essere supportati durante tutte le fasi del percorso formativo (orientamento, frequenza, valutazione finale);
- vedere tutelata la propria riservatezza e il corretto trattamento dei dati personali;
- esprimere valutazioni, suggerimenti e reclami in merito ai servizi ricevuti;
- ricevere riscontro alle segnalazioni presentate nei tempi previsti.

Doveri degli utenti

Gli utenti sono tenuti a:

- rispettare il regolamento dell'Ente e le disposizioni organizzative;
- frequentare con regolarità le attività formative previste;
- mantenere comportamenti corretti e rispettosi nei confronti del personale e degli altri partecipanti;
- utilizzare in modo appropriato strutture, attrezzature e materiali messi a disposizione;
- comunicare tempestivamente eventuali impedimenti alla frequenza o variazioni della propria situazione;
- collaborare alle attività di monitoraggio e valutazione (questionari, feedback, ecc.).

Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Tecno Service garantisce la possibilità di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti relativi ai servizi erogati, al fine di migliorare continuamente la qualità dell'offerta.

Modalità di presentazione

I reclami possono essere presentati:

- in forma scritta (email o modulo dedicato);
- direttamente presso la segreteria dell'Ente;
- tramite eventuali canali digitali messi a disposizione.

Gestione

- Presa in carico del reclamo: **entro 5 giorni lavorativi**
- Analisi e valutazione: a cura della Direzione o del Responsabile Qualità
- Risposta all'utente: **entro 10 giorni lavorativi**

Qualora il reclamo richieda tempi più lunghi di gestione, l'utente sarà informato sullo stato di avanzamento.
Tutti i reclami vengono registrati, analizzati e utilizzati come input per il miglioramento continuo dei servizi.

Tutela della privacy

Tecno Service garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR), assicurando riservatezza, sicurezza e correttezza.

Contatti

Gli utenti possono contattare Tecno Service ai seguenti riferimenti:
Sede legale:
Tivoli (RM), Strada Paterno n. 1

Sedi operative:

- Tivoli (RM), via Nazionale Tiburtina 156
- Popoli Terme (PE), via Giuseppe Garibaldi 27

Canali di contatto sede di Tivoli (RM):

- Email: formazione@tecnoservicecoopsoc.it
- Telefono: 0774.53931
- Sito web: www.tecnoservicecoopsoc.it

Canali di contatto sede di Popoli Terme (PE):

- Formazione abruzzo@tecnoservicecoopsoc.it
- Telefono 085.2031608 – 3407378724
- Sito web: www.tecnoservicecoopsoc.it

Servizi erogati

Tecno Service società cooperativa offre servizi nell'ambito della formazione professionale, dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro, articolati nelle seguenti aree:

- **Formazione superiore**
  Percorsi finalizzati al conseguimento di qualifiche professionali e competenze specialistiche.
- **Formazione continua**
  Interventi di aggiornamento, riqualificazione e sviluppo delle competenze rivolti a lavoratori e imprese.
- **Formazione per utenze speciali**
  Percorsi dedicati a soggetti in condizioni di svantaggio, finalizzati all'inclusione sociale e lavorativa.
- **Corsi in ambito sicurezza**
  Formazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente (es. sicurezza sul lavoro).
- **Competenze trasversali e digitali**
  Percorsi orientati allo sviluppo di soft skills e competenze digitali.
- **Servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro**
  Attività di supporto alla definizione del percorso professionale e all'inserimento lavorativo, anche nell'ambito di programmi finanziati (es. Programma GOL).

Modalità di Accesso ai Servizi

L'accesso ai servizi erogati da Tecno Service avviene secondo modalità trasparenti e coerenti con la normativa vigente e con i requisiti dei singoli percorsi.
In particolare:

- le informazioni sui corsi sono rese disponibili tramite sito web, canali informativi e presso le sedi operative;
- gli utenti possono presentare domanda di iscrizione secondo le modalità indicate nei bandi o nelle schede corso;
- per alcuni percorsi può essere prevista una **selezione in ingresso**, basata su requisiti specifici (titoli di studio, esperienze, colloqui, conoscenza della lingua italiana, test);
- i requisiti di accesso sono sempre esplicitati in modo chiaro e verificabile;
- è garantita parità di accesso nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità.

Metodologie Formative

Tecno Service adotta metodologie formative diversificate e innovative, finalizzate a garantire efficacia dell'apprendimento e coinvolgimento attivo dei partecipanti.
Le principali modalità didattiche includono:

- **Formazione in aula**
  Lezioni frontali e interattive con supporto di materiali didattici aggiornati, finalizzate all'acquisizione di conoscenze teoriche.
- **Formazione a distanza (FAD)**
  Attività formative erogate attraverso piattaforme digitali, in modalità sincrona e/o asincrona.
- **Blended learning**
  Integrazione tra formazione in presenza e a distanza.
- **Laboratori pratici e formazione pratica**
  Attività esperienziali e pratiche volte allo sviluppo di competenze operative e professionali specifiche.
  In particolare, per i corsi in ambito sicurezza, vengono previste esercitazioni pratiche su:
  - utilizzo di **carrelli elevatori**;
  - **bonifica amianto**;
  - **montaggio e smontaggio ponteggi**;
  - altre attività pratiche relative alla sicurezza sul lavoro, nel rispetto delle normative vigenti e con attrezzature certificate (Accordo Stato Regioni 2025)
- **Stage e tirocini**
  Esperienze in contesti lavorativi reali, ove previsti.
- **Coaching e orientamento**
  Attività di supporto individuale e di gruppo.

Le metodologie sono scelte in funzione degli obiettivi formativi e delle caratteristiche dei destinatari, garantendo sempre la sicurezza, l'efficacia dell'apprendimento e la tracciabilità delle competenze acquisite.

Monitoraggio e valutazione dei servizi

Tecno Service adotta un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione finalizzato a garantire la qualità e l'efficacia dei servizi erogati.

Il sistema prevede:

- raccolta sistematica dei dati relativi alle attività formative;
- somministrazione di questionari di soddisfazione agli utenti;
- analisi dei risultati formativi e degli esiti occupazionali, ove applicabile;
- gestione e analisi di reclami e segnalazioni;
- verifiche interne e riesami periodici della Direzione.

I risultati del monitoraggio sono utilizzati per:

- individuare eventuali criticità;
- definire azioni correttive e di miglioramento;
- aggiornare l'offerta formativa e i processi organizzativi.

Ruoli, Funzioni e Ambiti di Competenza

Ruolo	Principali responsabilità
Direzione	Definizione strategie, approvazione politiche e Carta della Qualità
Responsabile Qualità	Gestione sistema qualità, monitoraggio, audit interni
Docenti	Progettazione contenuti, erogazione corsi, valutazione studenti
Amministrazione	Supporto organizzativo, gestione iscrizioni, reportistica

Processi principali

- **Direzione:** definizione strategie e politiche formative
- **Progettazione:** pianificazione corsi, definizione obiettivi formativi
- **Analisi fabbisogni:** consultazione stakeholder, rilevazione esigenze territorio
- **Erogazione:** attività in aula, pratica, FAD, laboratori, stage

Monitoraggio e valutazione: raccolta dati, analisi esiti, azioni migliorative

Diffusione della Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità è resa disponibile:

- presso le sedi operative di Tecno Service;
- sul sito web istituzionale dell'Ente;
- su richiesta degli utenti.

Validità e aggiornamento

La Carta della Qualità è soggetta a revisione periodica, almeno **annuale**, o in occasione di:

- modifiche normative;
- aggiornamenti organizzativi;
- variazioni dei servizi erogati.

L'aggiornamento del documento è approvato dalla Direzione ed è finalizzato a garantire la coerenza con gli standard di qualità e con i requisiti dei sistemi di accreditamento e certificazione.

VALIDAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI QUALITA'

La presente Carta di Qualità è in rev. 03 ed è validata dal Legale Rappresentante e dal Responsabile della Qualità che ne autorizzano l'emissione.

Validazione Legale Rappresentante

Tivoli 19/01/2026

Virginia Furio _____

Validazione del RGQ

Giovanni Censi _____