



Carta di qualità dell'offerta formativa

TINTORETTO FORMAZIONE S.R.L.

La Tintoretto Formazione è nata nel 1997, con lo scopo sociale principale di fornire corsi di formazione professionale per il rilascio delle qualifiche nel campo dell'informatica e nel settore commerciale. Successivamente l'azienda è stata rilevata dall'attuale proprietà nel luglio del 2001 ed opera sul mercato con la denominazione di "Tintoretto informatica".

La Tintoretto Formazione S.r.l., intende porsi validamente, con professionalità e semplicità, tra l'utente ed il software per condurre il primo ad usare con profitto le potenziali capacità di quest'ultimo, svolgendo in tempi brevi e soddisfacenti la propria attività.

Il centro dispone di quattro ampi parcheggi, aule informatiche adeguatamente attrezzate, predisposte anche per i portatori di handicap con servizi dedicati, tutti gli ambienti sono stati climatizzati per rendere più confortevole il soggiorno didattico ed inoltre un efficiente servizio di segreteria è a disposizione dei discenti.

La Tintoretto Formazione S.r.l. a fronte della serietà e competenza dimostrata nella sua attività è stata autorizzata dalla regione Lazio a svolgere corsi di formazione professionale con delibera N°.G01391 del 10/02/2014.

Livello strategico

Politica della qualità

La TINTORETTO FORMAZIONE S.r.l. da sempre ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri Clienti/Utenti, in termini di qualità dei servizi rogati.

Il Centro di formazione per l'Informatica, TINTORETTO FORMAZIONE S.r.l., si avvale di docenti qualificati, ponendosi come obiettivo fondamentale l'effettiva preparazione tecnica dell'allievo al fine di ottenere una preparazione idonea a procurargli una valida possibilità d'inserimento nell'attuale mercato del lavoro oppure un aggiornamento professionale indispensabile per stare al passo con i tempi.

Particolare attenzione è rivolta alla metodologia didattica, in particolare si evidenziano gli aspetti più rilevanti:

- Un approccio pratico, esercitativi, finalizzato alla massima operatività strumentale che eviti lunghe esposizioni teoriche con una conduzione comunicativa, coinvolgente e flessibile;
- L'uso di un linguaggio semplice, conciso, scevro da terminologia tecnica;
- La massima concentrazione dell'istruttore sul "come" trasferire i contenuti;
- La disponibilità dichiarata dell'istruttore a fornire, nei momenti d'intervallo o al termine della sessione giornaliera, approfondimenti sui contenuti esposti;
- Il cercare di creare in aula un ambiente interattivo, cooperativo e stimolato alla curiosità tecnologica.

La nostra organizzazione si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

A tal fine, la Direzione intende per l'anno in corso perseguire i seguenti obiettivi:

- Aumentare il numero di corsi erogati;
- Acquisire docenti con livello di specializzazione ed esperienza nel campo della formazione più elevato;
- Aumentare il livello di preparazione e soddisfazione dei corsisti;
- Aumentare la visibilità e la conoscenza del nostro mercato di riferimento.

La Tintoretto Formazione S.r.l. è consapevole che tali obiettivi richiedono un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

La **Tintoretto Formazione S.r.l.** ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione dell'organizzazione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.

Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità della Tintoretto Formazione S.r.l. è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la Tintoretto Formazione S.r.l. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la Tintoretto Formazione S.r.l., lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della **Mission** espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete";
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della Mission la Tintoretto Formazione S.r.l. si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la Tintoretto Formazione S.r.l. ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

Livello Operativo

Fattori di qualità

L'attività formativa svolta dalla Tintoretto Formazione S.r.l. è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza dei clienti;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, Ifts, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Per quanto riguarda l'area dello svantaggio, la Tintoretto Formazione S.r.l., svolge incontri periodici con i servizi (in particolare con i Centri per l'Impiego della Provincia) per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari ecc..) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

Le risorse professionali

La Tintoretto Formazione S.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La Tintoretto Formazione S.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Tintoretto Formazione S.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la Tintoretto Formazione S.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Tintoretto Formazione S.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Tintoretto Formazione S.r.l. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	60%	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg	Schema di rilevazione delle non conformità

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La Tintoretto Formazione S.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La Tintoretto Formazione S.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Tintoretto Formazione S.r.l. – Via Moscca, 52– 00142 Roma;
- per fax al n° 06 51963572
- per email all'indirizzo tintorettoformazione@gmail.com;
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Tintoretto Formazione S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Tintoretto Formazione S.r.l. si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato della Tintoretto Formazione S.r.l. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, è pubblicandola sul sito aziendale www.tintorettoformazione.it.

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

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

- per fax al n° 06 51961572
- per email all'indirizzo timorettoformazione@tin.it
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Timoretto Formazione S.r.l. provvederà a tutti gli accertamenti completi e gli eventuali provvedimenti.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti della Timoretto Formazione S.r.l. si impegna a consegnare una copia della frequentazione un corso organizzato dalla Timoretto Formazione S.r.l. e annotata in apposito Registro con la firma del partecipante, e pubblicandola sul sito aziendale www.timorettoformazione.it. La carta della qualità viene revisionata annualmente dalla Direzione.

LA DIREZIONE
Dott. Alfredo Cbtignola

Attività previste per il responsabile del processo di gestione delle risorse umane

- definizione di strategie organizzative, commerciali e strategiche;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e materiali;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del sistema;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile del processo di gestione economica

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativi;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche e private nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di gestione della qualità

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/P.A.) di bisogni professionali prodotti i territori ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

amministrativi

gestione delle risorse umane

gestione dei fabbisogni di competenze professionali nei settori, sistemi