

CARTA DEI SERVIZI di TESI AUTOMAZIONE s.r.l.

Novembre 2014

Sommario

INTRODUZIONE	1
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA OPERATIVA	2
PRINCIPI GENERALI	3
SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE.....	4
LIVELLO DI PRESTAZIONE MINIMO DEI SERVIZI EROGATI.....	8
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	9
STRUMENTI A TUTELA DEI CLIENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO	11
DICHIARAZIONE DI INTENTI.....	13
POLITICA DELLA QUALITÀ'	13

Introduzione

Il presente documento , denominato “Carta dei Servizi “ definisce i livelli minimi di servizio che la società TESI Automazione s.r.l. si impegna ad offrire ai propri clienti. TESI Automazione s.r.l., di seguito denominata TESI, si è dotata anche di un Manuale per il Sistema di Gestione per la Qualità , che descrive le modalità con le quali intende essere conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, e perseguire quindi l’obiettivo della soddisfazione dei propri clienti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

Attraverso la Carta dei Servizi, TESI intende:

1. descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;
2. delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del documento;
3. informare gli utenti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;
4. definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;
5. descrivere il perseguimento del miglioramento continuo;
6. illustrare gli strumenti a tutela degli utenti e le modalità del loro utilizzo.

Descrizione della struttura operativa

TESI Automazione è leader nel settore della formazione e certificazione informatica ed è distributore esclusivo per l'Italia dei programmi di formazione e certificazione Microsoft Office Specialist (MOS), Internet and Computing Core Certification (IC3), Adobe Certified Associate (ACA), Microsoft Technology Associate (MTA), HP Accredited Technical Associate (ATA) e Autodesk Certified User (ACU).

TESI coordina oltre 500 partner sparsi sul territorio nazionale. Costoro per qualificarsi come tali devono possedere una serie di requisiti minimi in termini di risorse umane disponibili, strutturali e didattiche.

Oltre ad avere nel proprio organico minimo due docenti certificati, devono disporre di aule con livello tecnico adeguato per l'erogazione della formazione e la somministrazione degli esami di certificazione.

TESI ha inoltre la responsabilità di gestione e supporto di centri di formazione e certificazione collocati in alcuni paesi dell'area mediterranea come: Algeria, Marocco, Tunisia, Malta e Libano.

TESI è una realtà siciliana, ha forma giuridica di Società a Responsabilità Limitata, opera con la propria sede ad Aci Catena (CT) in Via Tarelli, 3, in locali di sua proprietà ed ha una filiale commerciale a Bresso (MI), in Via XXV Aprile, 39. Il Rappresentante Legale e Amministratore Unico è il Sig. Certo Sebastiano.

Principi Generali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”); inoltre , questo documento è conforme all’articolo 13 della legge 328/2000 ed all’art. 6 del D.P.R: 03/05/2008.

- **Uguaglianza:** TESI rispetta la dignità della persona assicurando il medesimo livello di prestazione dei servizi erogati a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, età , nazionalità, razza di appartenenza, credo religioso, convinzioni politiche, cultura, condizioni di salute
- **Continuità:** TESI garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si adopera per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizio che si dovesse verificare per causa di forza maggiore.
- **Imparzialità:** TESI aborra atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia o anche comportamenti non obiettivi e moralmente non corretti nei confronti degli utenti.
- **Discrezione e riservatezza:** il personale di TESI osserva una condotta discreta e non invadente nei confronti dei propri utenti e sottoscrive l’impegno alla riservatezza, mantenendo il segreto professionale nei limiti stabiliti dalla legge.
- **Efficienza ed efficacia:** TESI ha adottato un sistema di gestione della qualità al fine di garantire la piena soddisfazione degli utenti anche aumentando l’efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.
- **Partecipazione:** Tutti gli utenti sono invitati a contribuire al miglioramento del livello delle prestazioni del servizio offerto loro attraverso osservazioni e suggerimenti e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite. Le informazioni di ritorno da parte degli utenti sono raccolte e costituiscono uno dei criteri per la valutazione dell’andamento dei processi e una delle basi per il miglioramento.

Servizi Erogati ed attività svolte

Le priorità di TESI sono:

Offerte Classroom License – è una nuova proposta di accesso ed utilizzo dei Programmi di formazione e certificazione informatica , dedicati alle istituzioni scolastiche/accademiche di ogni ordine e grado , che introduce un concetto innovativo, ovvero estendere e fare usufruire a tutta la popolazione studentesca, docenti e personale ATA gli esami di certificazione informatica a costo zero. Classroom License consente alle istituzioni scolastiche/accademiche di aderire ad un abbonamenti annuale destinato all'utilizzo di una serie di prodotti e servizi in modo illimitato e senza ulteriore altro costo aggiuntivo , utili per erogare formazione e certificazione informatica sui programmi di cui TESI è distributore.

Certificazione IC DAC con la versione 2.0 – La certificazione IC DAC si rivolge a studi professionali , imprese e pubbliche amministrazioni che intendano acquisire competenze sulle tecnologie informatiche e le conoscenze normative offerte dal Codice di Amministrazione Digitale, in conformità alle scadenze e agli obblighi che esso pone. Favorendo la velocità dei flussi documentali e determinando minori costi, IC DAC si propone come qualificante strumento di efficienza , coniugando normativa e strumenti tecnologici per la gestione elettronica dei documenti e processi correlati. La Certificazione è stata sviluppata da un team internazionale di esperti ,in osservanza anche delle direttive comunitarie Europee in materia. IC DAC nasce dalla cooperazione di CERTPORT INC (USA) e Tesi Automazione srl, in qualità di partner tecnologico. Per rispondere alle esigenze dovute all'aggiornamento normativo del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal miglioramento delle tecnologie si è reso necessario aggiornare , ma soprattutto aggiungere ,alcuni cenni riguardanti i siti della Pubblica Amministrazione, il Disaster Recovery e il Clou Computing.

La Certificazione IC Health – è un programma completo di Formazione e Certificazione indirizzato a tutti gli operatori sanitari : medici generici, medici specialistici, Manager sanitari , personale infermieristico , nonché personale tecnico ed amministrativo. La certificazione è stata sviluppata con la consulenza e la diretta collaborazione di un team internazionale di esperti della Comunità

Europea e gli Stati Uniti, adattandosi alla specificità dei diversi sistemi sanitari nazionali.

Il programma di certificazione IC Health è votato al miglioramento del livello qualitativo e della professionalità degli operatori, attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti informatici contestualizzati nel proprio settore lavorativo. Particolare attenzione viene data agli aspetti fondamentali e agli elementi chiave da considerarsi rispetto alle attività quotidiane del settore, attraverso singoli moduli che affrontano in modo scientifico e peculiare le tematiche di riferimento.

La Certificazione MTA (Microsoft Technology Associate) - è composta da appropriati percorsi formativi che convalidano conoscenze tecnologiche e nozioni fondamentali per studenti, professionisti e più in genere tutti coloro che siano interessati a possedere competenze IT attuali e competitive.

La certificazione (MTA) ha i seguenti obiettivi strategici:

Ricerca di nuovi segmenti di mercato e tipologie di Candidati: La possibilità di attrarre milioni di candidati delle scuole secondarie, università e non solo, che vogliano costruirsi una competenza di studio e lavorativa nell'ambito delle tecnologie informatiche di livello avanzato e specialistico IT.

Fornire una soluzione completa: Una soluzione completa che procura sia la certificazione per l'attestazione delle competenze, nonché il materiale didattico appositamente predisposto, in modo da facilitare l'adozione di MTA in special modo in ambito scolastico e universitario.

Costruire un nuovo riferimento per la Certificazione delle competenze IT: l'obiettivo è strutturare una piattaforma completa e di lunga durata che produca interesse per la formazione e certificazione sulle tecnologie Microsoft di livello IT. Gli esami MTA sono basati su percorsi tecnologici che tengono in considerazione l'elevata domanda esistente oggi nel mondo del lavoro per figure dotate di competenze informatiche. Sono progettati da tecnici Microsoft esperti sia dal punto di vista didattico che formativo. Ad ogni esame MTA corrisponde una specifica certificazione, secondo lo schema seguente:

IT PRO:

- Windows Server Administration Fundamentals (98-365)
- Networking Fundamentals (98-366)
- Security Fundamentals (98-367)

- Windows Operating System Fundamentals (98-349)

Database Exam:

- Database Administration Fundamentals (98-364)

Developer Exams:

- Software Development Fundamentals (98-361) (C#)
- Software Development Fundamentals (98-361) (VB)
- Windows Development Fundamentals (98-362)
- Web Development Fundamentals (98-363) (C#)
- Web Development Fundamentals (98-363) (VB)
- .NET Fundamentals (98-372)
- HTML5 Application Developer Fundamentals (98-375)
- Gaming Development Fundamentals (98-374)
- Mobile Development Fundamentals (98-373)
- Software Testing Fundamentals (98-379).

La certificazione MTA fornisce quindi uno specifico percorso formativo, per convalidare le conoscenze e gli aspetti fondamentali delle tecnologie IT.

La certificazione HP Accredited Technical Associate (ATA) - è composta da appropriati esami di certificazione che convalidano conoscenze tecnologiche e nozioni fondamentali per studenti, professionisti e più in genere tutti coloro che siano interessati a possedere competenze IT avanzate e competitive.

HP ATA è una Certificazione "first architect-level" anche per il mondo Accademico. Offre agli studenti i giusti skill e li prepara adeguatamente per un impiego di successo nella propria futura carriera aziendale.

HP ATA® offre attualmente le seguenti Certificazioni:

- *HP ATA Connected Devices - Designing and Deploying Connected Devices Solutions*: design di soluzioni multi-device con pc, tablet, client internet; installare e configurare soluzioni client connesse; amministrare e risolvere problematiche relative a soluzioni client connesse.

- *HP ATA Networks - Designing and Deploying Network Solutions:* design di soluzioni di rete e wireless; installare e configurare soluzioni di rete e wireless; amministrare, gestire e risolvere problematiche relative a soluzioni di rete e wireless.
- *HP ATA Servers and Storage - Designing and Deploying Server and Storage Solutions:* design di soluzioni server e storage, pianificare e progettare server e storage HP e di altri standard, installare e configurare server e storage HP ed altri standard, inclusi sistemi operativi server e software management.
- *HP ATA Cloud - Designing and Deploying Cloud Solutions:* identificare e descrivere gli standard tecnologici di cloud e virtualizzazione; installare e configurare Soluzioni IT end-to-end; amministrare e gestire soluzioni IT end-to-end (questa certificazione richiede il completamento delle tre precedenti per essere conseguita).
- *HP ATA - IT for Business:* fornisce le conoscenze e l'esperienza per raggiungere gli obiettivi di business attraverso la tecnologia. Con scenari reali, gli studenti acquisiscono esperienza pratica per definire le opportunità di business, analisi di soluzioni IT, pianificazione, esecuzione e la valutazione dei risultati finali.

La Certificazione HP ATA rappresenta quindi una certificazione "first-architect-level" ideale per le Istituzioni Accademiche e non. Attesta le competenze IT negli ambiti di riferimento attraverso strumenti leader di mercato.

La certificazione Autodesk Certified User® (ACU) – ha come obiettivo la realizzazione di figure professionali collocabili con successo nel mercato del lavoro. In tale ambito, i software di progettazione Autodesk® costituiscono oggi lo stato dell'arte nel segmento di riferimento. Le Certificazioni Autodesk Certified User® permettono agli studenti di attestare il possesso delle competenze necessarie per intraprendere una carriera nel segmento della progettazione digitale - sia che frequentino l'università, che stiano per entrare mondo del lavoro o che siano orientati verso ulteriori livelli di Certificazione specialistica. Gli esami disponibili nell'ambito del programma ACU sono:

- AutoCAD® Certified User;
- Autodesk Inventor® Certified User;
- Autodesk Revit Architecture Certified User.

Le Certificazioni Autodesk Certified User® rafforzano il curriculum del candidato, offrendo oggettiva dimostrazione di competenza e professionalità. Il conseguimento delle Certificazioni durante il percorso scolastico, permette agli studenti di acquisire padronanza nell'uso dei prodotti Autodesk, così come a conseguire successivamente le ulteriori Certificazioni Associate come quelle di livello professionale.

Livello di Prestazione Minimo dei Servizi Erogati

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati da TESI per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

- **Accoglienza:** L'accoglienza dei clienti avviene in un clima disteso, familiare e discreto. Di solito TESI riceve i propri clienti a seguito appuntamento telefonico.
- **Assistenza:** Il personale di TESI è in grado di dare assistenza telefonica ai clienti che la richiedono.
- **Informazione:** Tutto il personale di TESI è ben lieto di dare le migliori indicazioni sulle certificazioni più adatte alle esigenze dei clienti.
- **Cortesìa:** La cortesia è una caratteristica di tutto il Personale di TESI; essa è la manifestazione esteriore della consapevolezza dell'importanza dei clienti come "persone".
- **Professionalità:** La professionalità del personale è oggetto di una formazione costante e continua. Il personale di TESI è messo in grado di offrire ai clienti dei livelli di servizio sempre adeguati alla mutevole richiesta del mercato. Periodicamente vengono messi a calendario corsi interni di aggiornamento.
- **Affidabilità:** l'affidabilità è garantita dall'adeguamento periodico delle attrezzature (computer, stampanti, connessioni ad internet, ecc.).
- **Flessibilità:** grazie alla loro elevata professionalità, ai programmi di formazione ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, il personale di TESI

è in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica e delle metodiche didattiche.

- **Accessibilità:** la struttura presso cui opera TESI garantisce la piena accessibilità a qualsiasi utente con qualsivoglia grado di disabilità motoria.

Progetti di miglioramento

TESI sin dall'inizio della propria attività si è posta il problema della Qualità come elemento vincente per lo sviluppo del proprio business.

Ha definito quindi il proprio sistema qualità che individua le responsabilità ed indica i procedimenti che devono essere attuati in tutte le aree aziendali che possono avere influenza sulla qualità dei servizi erogati.

TESI ha come obiettivo di mantenere e migliorare continuamente il proprio sistema qualità. A tal proposito, ha identificato i processi che intende monitorare circa l'erogazione del servizio, lo stoccaggio e la conservazione dei prodotti propri della sua missione, la loro sequenza e le loro interazioni.

Di essi ha regolamentato la tempificazione e i livelli di servizio. In particolare:

Tempificazione dei servizi

Al fine di garantire ai clienti un servizio sempre coerente con le loro esigenze ha provveduto a stabilire una tempificazione per la gestione degli ordini e delle spedizioni dei materiali didattici. La tempificazione è stata comunicata a tutti i clienti al fine di evitare situazioni di "stallo" nella consegna. Essa prevede:

1. La fissazione di due giorni settimanali (martedì e giovedì) per l'invio tramite corriere dei prodotti didattici su supporto fisico
2. L'evasione di ordini per prodotti didattici e telematici nell'arco delle 48 ore successive all'invio dell'ordine al commerciale di riferimento.

Livelli di servizio

I livelli di servizio , in particolare, sono l'asse portante del contratto stipulato con i clienti, in quanto traducono le attese qualitative dei clienti in obiettivi quantitativi misurabili, sulla base dei quali è possibile verificare il rispetto delle clausole contrattuali ed in particolare dei livelli di qualità pattuiti.

Per raggiungere il risultato di soddisfare le esigenze del cliente, i servizi sono attuati attraverso dei processi, utilizzando le risorse sales e logistica, per assicurare lo svolgimento in un determinato periodo di tempo delle attività finalizzate all'invio dei beni ordinati.

TESI inoltre ha messo a punto degli indicatori di misurazione e monitoraggio di ciascun processo. A tal proposito ha predisposto :

- Un manuale della qualità,
- Un manuale delle procedure,
- Un manuale del proprio codice etico per il quale ha anche creato un apposito spazio nel proprio sito,
- Altri documenti a supporto come : profili professionali, mappatura dei processi, registrazioni, ecc.

Man mano che se ne sono sentite le esigenze sono state aggiunte nuove procedure a quelle esistenti, nell'ottica di standardizzare i processi e mantenere lo standard di qualità cui l'azienda tende.

Le procedure e tutto il materiale attinente la qualità si trova in copia cartacea controllata presso il Responsabile della Qualità e in formato elettronico nell'intranet aziendale, a disposizione di tutto il personale.

Tutto il materiale è costantemente aggiornato e rivisto quando necessario.

All'interno della documentazione per la qualità è stato predisposto un organigramma costantemente aggiornato, comprendente sia le persone di sede che le persone della filiale di Bresso.

Lo sforzo della Direzione tende al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità che si è dato e si preoccupa di comunicarla e di farla comprendere all'interno dell'organizzazione.

Poiché TESI è una piccola realtà le anomalie che vengono riscontrate nella gestione giornaliera vengono immediatamente risolte e le azioni correttive prontamente effettuate.

Si precisa che, poiché l'alta Direzione è continuamente a contatto con il personale, le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità vengono attuate immediatamente.

La comunicazione stessa all'interno dell'azienda è immediata. Anche la comunicazione verso l'esterno è curata ed immediata. TESI dispone di un proprio sito che viene costantemente aggiornato e qualsiasi informazione viene resa fruibile ai propri partner con le e-mail di canale.

Anche il riesame del sistema qualità, a prescindere dalla compilazione della modulistica prevista, viene fatto costantemente: è infatti l'opportunità per il miglioramento, e le esigenze che man mano scaturiscono vengono recepite da detto sistema e prontamente attuate.

Strumenti a Tutela dei Clienti e Modalità del loro utilizzo

Riservatezza dei dati personali.

La TESI Automazione garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili dei propri clienti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. In qualsiasi istante il cliente può accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

Reclami

TESI presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte dei propri clienti. Ne assicura l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva. I reclami dei clienti sono accolti come motivazioni di miglioramento. Il reclamo può essere presentato

inviandolo tramite fax al numero 095/7636162 oppure via posta elettronica all'indirizzo info@tesiautomazione.it.

TESI si impegna a risolvere i reclami fondati dei clienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

Informativa sul trattamento dati per gli utenti degli interventi formativi

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali si informa che:

- I dati personali sono raccolti per consentire l'efficace svolgimento delle attività di erogazione di formazione e certificazione. E' escluso qualsiasi trattamento dei dati ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Finalità: i dati personali sono trattati per la selezione dei candidati, per erogare corsi, organizzare stages e promuovere attività . Per questa finalità TESI non raccoglie, e di conseguenza non tratta in nessun caso, i dati personali relativi ad opinioni politiche, sindacali, religiose e filosofiche dei propri utenti.

Modalità: i dati personali a cui hanno accesso tutti coloro che sono coinvolti a vario titolo con le attività di erogazione corsi e certificazioni, sono raccolti mediante appositi moduli on line.

- Il conferimento dei dati è obbligatorio
- Un eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità dell'erogazione del servizio richiesto.
- Diritti di cui gode l'interessato . L'interessato gode dei diritti previsti articolo 7 D.Lgs. 196/2003
- Il titolare del trattamento è TESI Automazione srl, via Tarelli, 3 Acicatena (CT) a cui è possibile rivolgersi per l'esercizio dei diritti descritti al punto precedente.

Dichiarazione di intenti

Questo documento descrive l'impegno che TESI intende assumere con l'adozione di un sistema di gestione per la qualità.

Missione

Contribuire al miglioramento della società attraverso l'erogazione di servizi di formazione e certificazione.

Visione

I servizi di formazione e certificazione sono considerati gli strumenti principali per promuovere la dignità dell'individuo, esaltandone e difendendone la sensibilità, le attese, le aspettative ed ogni altro suo elemento umano al fine di favorirne il suo coinvolgimento ed inserimento nella società.

Politica della qualità'

TESI si impegna a perseguire la piena soddisfazione dei propri clienti e intende perseguirla come segue :

Nei confronti dei clienti:

- Valorizzando ed esaltando il rapporto umano basato sulla fiducia e sulla comprensione
- Analizzando attentamente le richieste di esigenze di formazione e certificazione
- Utilizzando il contenuto dei corsi per trasferire valori e modelli certi e universalmente riconosciuti
- Promuovendo la formazione dell'individuo nel suo complesso
- Attivando corsi i cui contenuti siano spendibili e all'avanguardia
- Adottando tecniche e metodi didattici innovativi ed efficaci
- Fornendo strumenti necessari per intraprendere percorsi formativi autonomi
- Massimizzando l'interesse negli argomenti trattati
- Accogliendoli in modo caloroso ed umano

- Raccogliendo con discrezione i dati per il bilancio delle competenze
- Valorizzando i risultati raggiunti
- Fornendo tutte le informazioni necessarie richieste
- Garantendo elevata professionalità
- Analizzando gli eventuali reclamo come spunto per il miglioramento
- Considerando le non conformità come strumento per scoprire i punti di debolezza in modo da porvi rimedio.

Nei confronti della Società

- Analizzando costantemente le figure professionali necessarie
- Promuovendo lo scambio tra varie culture
- Garantendo elevata professionalità.

La Direzione di TESI si impegna a:

- Divulgare e diffondere la politica della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione
- Garantire la definizione di obiettivi specifici e misurabili per ogni funzione dell'organizzazione e pianificare il loro raggiungimento
- Perseguire il miglioramento continuo attraverso l'analisi delle informazioni di ritorno da parte dei clienti e l'analisi delle eventuali non conformità con la conseguente adozione di efficaci azioni correttive
- Riesaminare periodicamente ed adeguare la propria politica per garantirne efficacia ed applicabilità
- Rendere disponibili le risorse necessarie per garantire la corretta esecuzione delle attività.