

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

- Settembre 2021 -

Il presente documento – denominato “Carta dei Servizi” – definisce i livelli minimi di servizio che la società TESI Automazione SRL, con sede ad Aci Catena (CT) – via Tarelli n° 3, si impegna a offrire ai propri clienti. TESI Automazione SRL si è dotata altresì di un manuale per il sistema di gestione della Qualità, che descrive le modalità con le quali intende essere conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, e perseguire quindi l’obiettivo della soddisfazione dei propri clienti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

Attraverso la Carta dei Servizi, Tesi Automazione SRL 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

### **1. Descrizione della struttura operativa**

TESI Automazione S.r.l è Partner esclusivo per l’Italia di Certiport, Inc. (Gruppo Pearson, USA) produttore dei Programmi di Formazione e Certificazione leader nel mondo IT. TESI intende acquisire la Certificazione di Qualità ISO 9001 da DNV Italia sui processi di Formazione e Certificazione informatica. L’Azienda è inoltre Ente di Formazione Accreditato per Regione Lombardia (N. 277161/2008DGR. 6273 21-12-07) e Official Reseller di Certiport nell'area Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA).

TESI Automazione coordina una rete di oltre 500 partner sul territorio nazionale. Ogni Partner viene accuratamente selezionato per essere qualificato come Centro ufficiale, per erogare tutti i Programmi di Formazione e Certificazione. Nella progettazione degli interventi formativi, TESI tiene conto di obiettivi e specificità del progetto e delle linee guida di attuazione dei programmi di Formazione e Certificazione. Oltre ad avere nel proprio organico minimo due docenti certificati, i Partner devono disporre di aule con livello tecnico adeguato per l’erogazione della Formazione e la somministrazione degli esami di Certificazione.

TESI Automazione 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 Bollate (MI), P.zza Madonna in Campagna,16. Il Rappresentante Legale e Amministratore Unico è il Sig. Certo Sebastiano.

## **2. Principi Generali**

I contenuti della presente 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 Automazione 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 Automazione 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 Automazione aborrisce 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 Automazione 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 Automazione 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.

## **3. Servizi Erogati ed attività svolte**

All’interno delle proprie attività, relative al settore della Formazione e Certificazione, le priorità tecnologiche di TESI Automazione sono evidenziabili in:

**Offerta 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 abbonamento 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** – 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 date dall'aggiornamento del Codice dell'Amministrazione Digitale si è reso necessario aggiornare e aggiungere elementi didattici rispetto ai siti della Pubblica Amministrazione, il Disaster Recovery e il Cloud Computing.

**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.

**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. 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.

**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.

**Certificazione IC PHP Developer Fundamentals** - Questo nuovo programma di Certificazione si avvale di un completo percorso di Formazione, che nasce per rispondere alla crescente importanza che stanno assumendo, a livello mondiale, le applicazioni web dinamiche basate sull'uso di linguaggi di scripting lato server e di database relazionali. PHP è un linguaggio di programmazione web di ultima generazione, open source, e rappresenta lo strumento di lavoro ideale per la generazione di applicazioni Web. Si interfaccia comunemente con i Relational Database Management System (RDBMS), composti sia da Client che da Server, per la gestione di flussi dati ed informazioni. In questo modo la Certificazione IC PHP Developer Fundamentals diviene il connubio ideale per la realizzazione di applicazioni lato server in grado di soddisfare le esigenze più evolute in termini di sviluppo per il web. Il programma viene supportato da specifico Materiale Didattico, e-learning, Test di Simulazione, Certificazione Docenti ed esame finale.

#### **4. Livello di Prestazione Minimo dei Servizi Erogati**

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

- **Accoglienza:** L'accoglienza dei clienti avviene in un clima disteso, familiare e discreto. Generalmente TESI Automazione riceve i propri clienti a seguito di appuntamento telefonico.
- **Assistenza:** Il personale di TESI Automazione è in grado di dare assistenza telefonica ai clienti che la richiedono
- **Informazione:** Tutto il personale di TESI Automazione è ben lieto di dare le migliori indicazioni sulle certificazioni più adatte ai clienti.
- **Cortesìa:** La cortesia è una caratteristica di tutto il Personale di TESI Automazione; 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 TESI Automazione è messo in grado di offrire ai clienti 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 all'elevata professionalità, ai programmi di Formazione e 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 Automazione garantisce la piena accessibilità a qualsiasi utente con qualsivoglia grado di disabilità motoria.

#### **5. Progetti di miglioramento**

Fin dall'inizio della propria attività TESI Automazione 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 Automazione ha come costante obiettivo mantenere e migliorare il proprio sistema di Qualità. A tal proposito ha identificato i processi che intende monitorare rispetto all'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 attraverso:

- **Tempificazione dei servizi**

Al fine di garantire ai clienti un servizio sempre coerente con le esigenze, ha provveduto a tempificare la gestione degli ordini e delle spedizioni dei materiali didattici. Tale tempificazione è stata comunicata a tutti i clienti per evitare situazioni di emparse nella consegna. Essa prevede:

1. L'aver stabilito 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 dall'ordine.

- **Livelli di servizio**

I livelli di servizio sono l'asse portante del contratto stipulato con i clienti, in quanto traducono le attese qualitative 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 Automazione 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.

Con il progredire delle 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 la 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. Così come 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.

## **6. Strumenti a Tutela dei Clienti e Modalità del loro utilizzo**

- **Riservatezza dei dati personali.**

TESI Automazione garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili dei propri clienti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e dal Reg. UE n.697/2016 GDPR (General Data Protection Regulation). 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 Automazione 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 o attraverso la posta elettronica all'indirizzo email: info@tesiautomazione.it. TESI Automazione si impegna a risolvere i reclami fondati dei clienti senza indugi e 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 DLgs. 196/2003 relativi al Codice in materia di protezione di dati personali si informano i clienti e i fornitori che:

A) 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 stage e promuovere attività. Per questa finalità TESI Automazione 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.

B) Il conferimento dei dati è obbligatorio

C) Un eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità dell'erogazione del servizio richiesto.

D) Diritti di cui gode l'interessato. L'interessato gode dei diritti previsti articolo 7 D.Lgs. 196/2003

E) Il titolare del trattamento è TESI Automazione SRL, via Tarelli, 3 Aci Catena (CT) a cui è possibile rivolgersi per l'esercizio dei diritti descritti al punto D.

## **7. Dichiarazione Di Intenti**

Questo documento descrive l'impegno che TESI Automazione SRL 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.

## **8. Politica Della Qualità**

TESI Automazione SRL si impegna a mirare alla 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 reclami 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 Automazione SRL si impegna inoltre 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 relativa all'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.