

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	1 di 13



# CARTA QUALITA'

## ISTITUTO CEFI Informatica

6	13/06/2016	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
5	14/04/15	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
4	01/08/13	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
3	27/02/11	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
2	06/06/11	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
1	23/06/09	Revisione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
0	09/07/08	Emissione	Ing Perrone Andrea	Arch Giuliani Stefano
<b>N°</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>RGQ</b>	<b>DIR</b>
		<b>REVISIONE</b>	<b>Emesso</b>	<b>Approvato</b>



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	2 di 13

## Livello strategico

### **1 Considerazioni generali**

Questa carta Qualità contiene le linee guida per le strategie di gestione e di sviluppo degli interventi di formazione Regionale erogati dalla CEFI Informatica Srl. Tali linee guida ricalcano il Sistema di Gestione per la Qualità che la Cefi Informatica adotta dal 2006 quando viene certificata dalla CERMET in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2008 Settore EA37 (Formazione).

Il Sistema di Gestione per La Qualità viene adottato univocamente da tutte le sedi e divisioni della CEFI Informatica Srl.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **2 Politica della Qualità**

La soddisfazione delle aspettative dei Clienti, dei dipendenti e, più in generale, di tutti gli attori che, nell'organizzazione, intervengono nei processi aziendali, è il principio che guida la definizione degli obiettivi che l'organizzazione intende raggiungere e la modalità di utilizzo delle risorse impiegate per il loro raggiungimento.

L'approccio aziendale a delle procedure di qualità è un approccio globale, ne è la sua "spina dorsale" e il suo "modus operandi" nel raggiungimento del massimo risultato qualitativo. In questa ottica essa si vede come un sistema in continua evoluzione di cui il Sistema di Gestione per la Qualità ne identifica le direttrici.

La Politica per la Qualità di CEFI Informatica Srl ha come valori fondamentali: l'onestà, l'affidabilità e l'impegno.

Perché i processi di erogazione e fornitura dei suoi servizi siano sempre conformi alle esigenze dei Clienti ed a tutti gli altri requisiti determinati dagli attori del processo, l'organizzazione utilizza un adeguato sistema di misura della loro caratteristica di Qualità. Sulla base di tali dati l'organizzazione determina la propria evoluzione nella direzione individuata dal principio del miglioramento continuo.

L'organizzazione determina e promuove i processi di comunicazione interna che permettono a ciascuno di conoscere, comprendere e condividere i principi e le pratiche della "soddisfazione dei requisiti" e di "soddisfazione del Cliente" in tutti i processi in cui essi sono attori. Tra le forme di comunicazione interna tenute, fondamentali solo le riunioni di frequenza trimestrale, che riassumono tutte modalità e gli strumenti adottati fino a quel momento.

L'impegno di ciascun componente dell'organizzazione è indirizzato al miglioramento continuo dei nostri servizi e prodotti attraverso il controllo ed il miglioramento del processo.



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	3 di 13



### 3 Mission

I servizi nel campo della formazione informatica sono la mission di CEFI Informatica S.r.l. sin dal 2001, quando la società viene creata fondendo esperienze decennali nel campo della formazione.

CEFI Informatica S.r.l., azienda certificata ISO-9001:2008 per le attività di formazione è in grado di occuparsi di tutti gli aspetti di analisi, progetto, supporto e gestione dei percorsi formativi.

CEFI Informatica S.r.l. nasce nel 2001 con la mission di fornire servizi qualificati di formazione informatica a privati, enti ed aziende.

Le metodologie di intervento di CEFI Informatica presentano standard di elevata efficienza in tutti gli aspetti di pre-assessment, progettazione, coordinamento e tutoraggio, verifica di risultati e customer care.

La policy di CEFI Informatica si può riassumere in due punti: ricerca della massima qualità e centralità della soddisfazione del Cliente. Tutte le metodologie gestionali e didattiche di CEFI Informatica sono certificate ISO 9001:2008.

CEFI Informatica può contare su una base organizzativa di 12 addetti e su più di 100 docenti schedati e periodicamente valutati.

CEFI Informatica è:

- dal 2005 Test Center accreditato dall'Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico per il rilascio della Patente Europea del Computer.
- dal 2004 IQ Center accreditato da Microsoft e Certiport per il rilascio delle certificazioni Microsoft Office User Specialist e IC3.
- dal 2006 accreditato dalla Regione Lazio nel campo della formazione continua per l'erogazione di corsi finanziati.
- dal 2006 certificazione del sistema di gestione per la qualità per la Progettazione e l'erogazione di servizi di Formazione.
- dal 2009 PersonVUE, centro accreditato per certificazioni di alta qualifica.

Da oltre 10 anni CEFI Informatica è attiva nel settore consumer per la formazione e certificazione ECDL. I risultati di questa attività, rilevati attraverso le statistiche del programma di certificazione sono estremamente positivi: solo il 9% dei tentativi d'esame sono stati falliti.

Analoga analisi fatta per i percorsi di **Formazione Regionale** evidenziano un'ancor miglior risultato portando a solo 1% i casi di fallimento.



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	4 di 13

Allo stesso tempo CEFI Informatica ha realizzato diversi interventi di formazione informatica a dipendenti di Enti pubblici, Organizzazioni internazionali, Università, Multinazionali e personale di ambasciate estere anche in lingua inglese.

Tra le altre ricordiamo:

- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Ministero dell'Interno
- Aeronautica Militare
- Esercito Italiano
- CNR
- INFN - Istituto Nazionale di Fisica Nucleare
- Università di Roma " La Sapienza"
- Comune di Roma
- Regione Lazio
- Provincia di Roma
- Onlus
- Croce Rossa Italiana
- Agenzia delle Entrate
- Poste Italiane
- ADR - Aeroporti di Roma
- Rete Ferroviaria Italiana
- Ambasciata dei Paesi Bassi
- Istituto Giapponese di Cultura
- ONU – IFAD Fondo Internazionale per lo Sviluppo Agricolo

ed in forma privata a personale di ambasciate e consolati esteri.

In tutti questi interventi è stata utilizzata una metodologia che prevedeva le fasi di pre-assessment, suddivisione dei partecipanti in gruppi omogenei, definizione di percorsi differenziati.

CEFI Informatica ha sempre utilizzato una metodologia didattica basata sui principi di progettazione e verifica, alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi.

A questo scopo abbiamo iniziato un percorso di certificazione che ha portato ad ottenere, nel febbraio 2006, la certificazione ISO-9001:2008 settore EA 37 (ente Cermet) per le seguenti attività:

- *Progettazione ed erogazione corsi di formazione informatica, lingue, elettronica, ed architettura in modalità aula e di informatica ed architettura in modalità e-learning.*

## 4 Organizzazione

Cefi Informatica srl per lo svolgimento delle proprie attività formative, usufruisce delle sue tre sedi, di strutture e attrezzature proprie.

SEDI:

- CEFI EUR sita in Viale Pasteur, 78 - 82
- CEFI SUD site in Via dei Mamili, 18
- CEFI CENTRO sita in Piazza di Porta Maggiore, 6



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	5 di 13

Per la formazione regionale la CEFI Informatica impiega prevalentemente la sede dell' EUR.

In particolare il personale che si occupa delle attività formative è organizzato secondo un organigramma aziendale definito scrupolosamente dal Sistema di Gestione della Qualità e che viene qui riassunto nelle figure principali:

Direzione / Resp del Processo di Direzione  
 Responsabile amministrativo /Resp dei Processi Economici  
 Responsabile della qualità  
 Responsabile del processo d'analisi e definizione dei fabbisogni  
 Responsabile del processo di Progettazione  
 Responsabile della sicurezza  
 Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Cefi Informatica srl per lo svolgimento di attività formative si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni selezionati in base alla competenza e alle esperienze maturate.

## 5 Attuazione della Carta di Qualità

Cefi Informatica srl per l'attuazione delle linee guida dettate dalla carta qualità, si avvale di procedure di qualità, audit di controllo e incontri pianificati (riunioni trimestrali tra tutti gli attori dei processi aziendali).

Periodicamente la direzione esegue degli audit di controllo e di formazione, in modo da poter rilevare il livello di qualità istantaneo e studiare processi di miglioramento.

Annualmente la direzione redige un riesame della direzione dove seguendo specifici fattori di qualità, propone e produce nuove procedure o controlli atti ad aumentare sempre di più l'indice di gradimento da parte del cliente.

## Livello Organizzativo

## 6 Servizi Offerti / Aree di attività

Servizi di formazione offerti dalla Cefi Informatica Srl riguardano, l'informatica e sotto la divisione EasySchool, lo studio delle lingue.

Si articolano in:

- **Formazione Privata non finanziata:** destinata a privati e Aziende.
- **Formazione Continua:** destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003
- **Formazione Superiore:** comprende la formazione post-obbligatoria, l'istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003.
- **Formazione finanziata:** formazione relativa ai Bandi promossi tramite il Fondo Sociale Europeo.



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	6 di 13

## 7 Risorse professionali

Tutti i servizi formativi erogati dalla Cefi Informatica, vengono tenuti da collaboratori fidati ed esperti nella materia di formazione specifica del piano di formazione assegnatogli.

In tutto il Cefi utilizza circa 100 collaboratori, suddivisi per aree operative, quali:

- Programmazione
- Disegno CAD
- Progettazione WEB
- Grafica e DESIGN
- Animazione
- Sistemistica e DBA

E per quanto riguarda la divisione Easyschool di Cefi informatica le aree sono:

- Inglese
- Inglese Business
- Italiano per stranieri
- Spagnolo
- Francese
- Altre lingue

## 8 Risorse logistiche-strumentali

La Cefi informatica, per l'erogazione dei servizi formativi regolati dalle linee guida Regionali, si avvale della sede dell'EUR, sita in viale Pasteur 78-82, 00144 Roma.

Tale sede dispone di:

- Zona accoglienza
- Reception
- Zona direzione
- 5 Aula Teoriche/Informatiche
- 4 WC (2 ad uso esclusivo di disabili)

L'intera sede è accessibile ed organizzata ad accogliere, persone disabili. Ogni aula è confortevole e dotata di aria condizionata.

## 9 Promozione dei servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta ed erogata dalla CEFI Informatica Srl, viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e delle eventuali certificazioni previste.

E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e le attività vengono pubblicizzati con inserzioni sui giornali, depliant, manifesti e siti internet aziendali ([www.cefi.it](http://www.cefi.it) - [www.easyschool.it](http://www.easyschool.it)).

La stessa CARTA QUALITA' viene messa a disposizione dei potenziali beneficiari tramite i nostri siti internet ([www.cefi.it](http://www.cefi.it) - [www.easyschool.it](http://www.easyschool.it)).

Chiaramente la CARTA QUALITA', viene messa a disposizione anche direttamente in forma cartacea nella sede Cefi EUR.



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	7 di 13

## **Livello Operativo**

### **10 Fattori di Qualità**

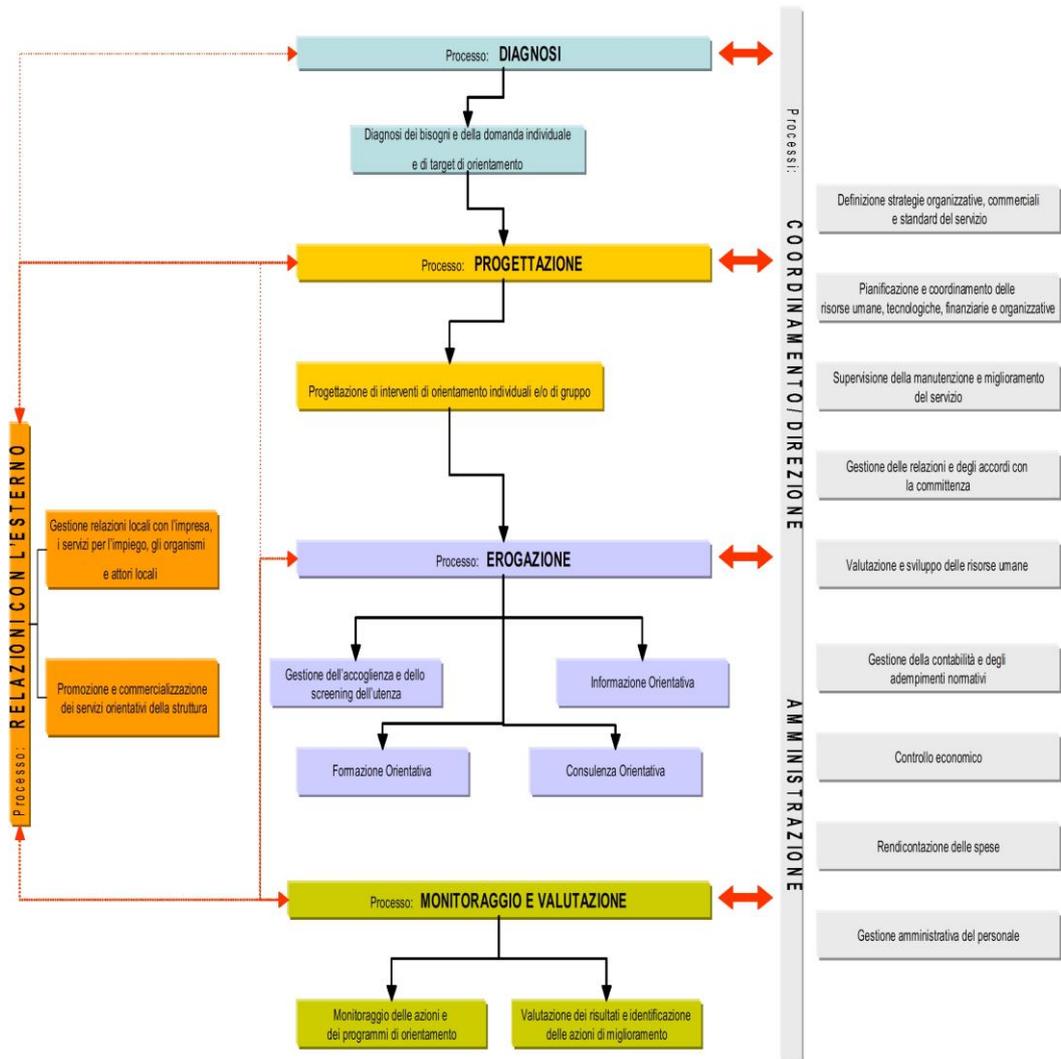
La Cefi Informatica Srl considera importanti fattori di qualità, quali:

- La costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Il costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni
- La predisposizione e verifica del materiale didattico e non, consegnato ai beneficiari
- Il costante monitoraggio della soddisfazione del cliente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- L'analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	8 di 13

## 11 Processi



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	9 di 13

## 12 RUOLI E RISORSE COINVOLTE

### Resp. del processo di Direzione

Rientra tra le sue responsabilità e mansioni:

- definire la politica della società, stabilire gli obiettivi, assegnare i compiti alle aree dipendenti, controllare i risultati di gestione
- effettuare il riesame della direzione
- definire la linea di politica della società nel campo della qualità
- designare il responsabile della gestione per la qualità
- approvare il manuale e le procedure della qualità
- far applicare i contenuti del presente manuale
- stabilire gli obiettivi delle funzioni in accordo con gli obiettivi generali dell'Organizzazione e controllarne il raggiungimento
- individuare le azioni correttive e preventive per migliorare la qualità dei servizi formativi, processi e il sistema qualità
- rendere disponibili mezzi e risorse allo scopo di rendere perseguibili, misurabili ed attuabili gli obiettivi stabiliti nella politica della qualità suddetta.
- elabora e adotta gli indirizzi generali e determina le riforme di autofinanziamento dell'organizzazione;
- delibera il bilancio preventivo e il conto consuntivo;
- stabilisce come impiegare i mezzi finanziari per il funzionamento amministrativo e didattico;
- definisce l'acquisto e il rinnovo e la conservazione di tutti beni necessari alla vita dell'organizzazione
- stabilisce i criteri per l'espletamento dei servizi amministrativi
- esercita le competenze in materia di uso delle attrezzature e degli edifici
- definisce il regolamento interno ;
- decide in merito alla partecipazione dell'organizzazione ad attività culturali, sportive e ricreative, nonché allo svolgimento di iniziative assistenziali;
- ha potere deliberante sull'organizzazione della vita e dell'attività dell'organizzazione, nei limiti delle disponibilità di bilancio
- adotta il Piano dell'Offerta Formativa;
- indica i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei singoli docenti e al coordinamento organizzativo dei consigli di classe;
- esprime parere sull'andamento generale, didattico ed amministrativo;

Inoltre, ha la responsabilità di:

- definizione 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
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali
- promozione e commercializzazione dei servizi formativi e/o orientamento

*Requisiti minimi richiesti:*



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	10 di 13

- Laurea
- Esperienza quadriennale in ambito Direzionale
- Esperienza triennale in ambito Formativo

### **Resp. dei processi economici-amministrativi**

Gestisce tutte le attività di carattere finanziario ed amministrativo legate alla gestione dell'organizzazione ed alla gestione dei corsi di formazione.

Ha la responsabilità di coordinamento e supervisione:

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

*Requisiti minimi richiesti:*

- Diploma maturità
- Esperienza biennale in ambito amministrativo o Diploma in materie economico-amministrative

### **Resp. del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Il sopracitato deve:

- assicurarsi che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabiliti, applicati, predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- riferire alla Direzione l'andamento del Sistema Qualità per consentire di pianificare attività di miglioramento.
- Assicurare la consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- Diagnosticare i fabbisogni di figure e competenze professionali
- Individuare i fabbisogni formativi in settori, settori produttivi territoriali ed imprese
- fa analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

*Requisiti minimi richiesti:*

- Laurea triennale/Titolo di studio secondario superiore
- Esperienza triennale in ambito formativo
- Predisposizione al cliente e al coordinamento delle risorse

### **Responsabile del processo di progettazione**

E' responsabile della progettazione e dell'andamento dello specifico corso.



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	11 di 13

- Redige la pianificazione della progettazione
- Esegue un progetto di massima, esecutivo e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Effettua il riesame, verifica e la validazione della progettazione

*Requisiti minimi richiesti:*

- Laurea triennale/Titolo di studio secondario superiore
- Esperienza triennale in ambito formativo

### **Resp. del processo d'erogazione dei servizi**

E' responsabile del:

- Monitoraggio dei corsi, dei programmi e delle azioni
- Pianificazione del processo d'erogazione
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Coordinamento delle risorse umane e tecnologiche
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Rilevazione e segnalazione di eventuali non conformità

*Requisiti minimi richiesti:*

- Laurea triennale/Titolo di studio secondario superiore
- Esperienza triennale in ambito formativo

### **Docente**

E' responsabile

- della progettazione e dell'andamento dello specifico corso
- rispetta la programmazione
- svolge l'attività didattica
- aggiorna le valutazioni

*Requisiti minimi richiesti:*

- Laurea triennale o Diploma di materia tecnico-scientifica
- Minima esperienza nel campo della formazione



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	12 di 13

### 13 Standard di Qualità

PROCESSO	INDICATORE	METODO DI CALCOLO	FREQUENZA O DI ELABORAZIONE
Commerciale	Sviluppo commerciale  Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	= N° CORSI EROGATI NELL'ANNO/ N° CORSI EROGATI NELL'ANNO PRECEDENTE  RILEVAZIONE A CAMPIONE DEI TEMPI DI RISPOSTA.	ANNUALE (Soglia definita dalla Direzione nel riesame dell'anno precedente) ANNUALE (Soglia definita dalla Direzione nel riesame dell'anno precedente)  2 Giorni max per richieste di info 4 Giorni max per richieste di preventivo
Progettazione corsi	Efficacia dei progetti in aula e assistiti a distanza  Efficacia dei progetti elearning	= MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE  = MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	ANNUALE (Livello soddisfazione generale - Soglia 3,5) (Materiale didattico – Soglia 3,5)  ANNUALE (Livello soddisfazione generale - Soglia 3,5) (Materiale didattico – Soglia 3,5)
Selezione docenti	Valutazione docenti	= MEDIA RILEVATA DAL MOD. "VALUTAZIONE DOCENTE"  = MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	FINE PRIMO MODULO  FINE MODULO/ANNUALE (Sistema didattico e Insegnamento -Soglia 3,5) (Supporto Elearning – Soglia 3,5)
Erogazione dei corsi	"Efficacia dei corsi in aula e assistiti a Distanza"  "Efficacia dei corsi elearning"	=N di esami di certificazione superati/ N di esami di certificazione erogate  =N di Attestati erogati/N. degli iscritti al corso su base annua.	T <sub>4</sub> / ANNUALE (Soglia 75%)  T <sub>4</sub> / ANNUALE (Soglia 75%)
Responsabilità della direzione	Efficacia SGQ	= n° di NC ATTRIBUIBILI ALLA DIR  = MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	ANNUALE (Soglia <0)  ANNUALE (Giudizio sul coord del Direttore – Soglia 3,5)
Gestione dei documenti	Rintracciabilità documentale	= n° DI N.C. DOCUMENTALI	ANNUALE (Soglia <0)
Gestione delle	"Aggiornamento	= ORE DI	ANNUALE (Soglia >0)



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
6	13/06/16	<b>CARTA QUALITA'</b>	13 di 13

risorse	del personale” “Manutenzione dei mezzi e delle strutture”	FORMAZIONE = N° NC PER MANCANZA DI MEZZI /INFRASTR.  = MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	FINE CORSO (Soglia <0)  ANNUALE (Strutture didattiche – Qualità della sede, Soglia 3,5)
Monitoraggio e Misurazione	Efficienza del SGQ	= n° AZIONI DI MIGLIORAMENTO INDIVIDUATE	ANNUALE (Soglia >0)

## 14 GESTIONE DI RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali alla Cefi informatica Srl con le seguenti modalità:

- Email, utilizzando i riferimenti specificati nel Sito internet
- Telefonicamente o personalmente contattando la segreteria (Numeri di telefono presenti sul Sito internet)

Ad ogni reclamo corrisponderà l’apertura di un’azione correttiva inoltrata dal responsabile del servizio.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’organizzazione e dell’erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Tali suggerimenti possono essere comunicati direttamente al personale Cefi Informatica, oppure possono essere comunicati tramite form online, proposto dalla Cefi Informatica alla fine di ogni sessione di formazione.

## 15 Diffusione della carta

La carta della qualità è pubblicata sul sito internet [www.cefi.it](http://www.cefi.it) e [www.easyschool.it](http://www.easyschool.it) ed è a disposizione dei beneficiari delle azioni formative, diffusa nelle zone di segreteria.

