



Carta della Qualità dei Servizi

SOMMARIO

0	Matrice delle revisioni, descrizione modifiche e lista di distribuzione	2
	PREMESSA	3
1.	CiEffe S.r.l. : ATTIVITA'E FILOSOFIA	3
2.	LIVELLO STRATEGICO	4
	La politica della qualità	4
3.	LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
	Informazione generali sui servizi formativi offerti	5
4.	LIVELLO OPERATIVO	8
	4.0. Fattori di qualità	8
	4.1. Indicatori di qualità	13
	4.2. Strumenti di verifica:	13
5.	LIVELLO PREVENTIVO	14
	5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:	14
6.	CONDIZIONI DI TRASPARENZA	16
7.	LE RELAZIONI DI CiEffe S.r.l. CON IL TERRITORIO	18



Carta della Qualità dei Servizi

Ed.2 Rev 06 del 15/01/24

Pagina 2 di 18

0 *Matrice delle revisioni, descrizione modifiche e lista di distribuzione*

6	15/01/24	Aggiornamento §7			
5	30/09/22	Denominazione sociale			
4	09/05/22	Inserimento terza sede			
3	04/10/21	Inserimento seconda sede			
2	03/12/19	Aggiornamento sede e logo			
1	03/04/18	Aggiornamento contenuti §4.0.5.0,6.0			
0	01/09/17	Transizione alla ISO 9001:2015			
Rev.	Data	Descrizione	Redazione (RGQ)	Verifica (RGQ)	Approvazione (AD)

Rev.	Descrizione principali modifiche	Motivo Modifiche
1		
2		
3		
4		



PREMESSA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare al sistema committente / beneficiari gli impegni che **CiEffe srl** assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti / beneficiari).

1. CiEffe S.r.l. : ATTIVITA'E FILOSOFIA

CiEffe inizia la propria attività nel 2005 con lo scopo di supportare Istituzioni e Organizzazioni territoriali nella ricerca e nello sviluppo di interventi formativi concretamente rispondenti alle necessità emergenti dalla continua trasformazione del mercato del lavoro e delle relazioni internazionali.

La formazione è il core business di questa società fondata e tutt'ora condotta da Daniela Bonomini, amministratore unico. I primi anni vengono investiti nella crescita di un pool di professionisti qualificati e fidelizzati per la progettazione, erogazione e rendicontazione di percorsi formativi professionalizzanti realizzati in collaborazione con varie Associazioni di categoria e con l'Ente pubblico. E' qui che l'azienda inizia a sperimentare servizi formativi complessi ricadenti in percorsi programmati dalle politiche attive provinciali e comunitarie. **CiEffe** assicura un buon radicamento sul territorio e affianca le imprese nella realizzazione di Piani di sviluppo e crescita professionale.

Di seguito i dati di contatto:

CiEffe s.r.l., Unipersonale originariamente, da settembre 2020 CiEffe Srl con amministrazione pluripersonale collegiale ha sede legale e operativa in via Brennero, 322 - 38121 TRENTO, una seconda sede operativa in Via Ressel, 2 – 39100 Bolzano e una terza sede operativa in via viale S. Eufemia, 194/A -25135 Brescia;

Tel 0461 830804

Mail info@cieffe.tn.it

Pec cieffe.trento@pec.it

sito web www.cieffe.tn.it

Orari ricevimento utenza 9.00 – 12.30 / 14.30 – 16.30

SERVIZI NELLA FORMAZIONE

- ✓ **osservatorio continuo su bandi e avvisi pubblici** per la copertura finanziaria di piani di formazione e riqualificazione del personale aziendale
- ✓ **analisi del fabbisogno d'impresa e bilancio delle competenze**
- ✓ **reperimento di incentivi** e finanziamenti adatti alla singola realtà
- ✓ **piani formativi finanziati**: progettazione – sviluppo – monitoraggio dei risultati
- ✓ piani di **aggiornamento professionale e riqualificazione** dello staff aziendale
- ✓ percorsi di **specializzazione** per singoli lavoratori
- ✓ possibilità di confronto con **professionisti**, esperti di settore, formatori senior



- ✓ organizzazione di **seminari e workshop** su temi d'attualità
- ✓ organizzazione di **tirocini formativi** e valutazione di **curricula**
- ✓ attività di **coaching** e accompagnamento individuale
- ✓ esperienze outdoor e **team building** aziendali
- ✓ *Erogazione di **formazione a distanza** mediante piattaforme web dedicate*
- ✓ organizzazione di **visite guidate** e **viaggi studio**
- ✓ **laboratori informatici e linguistici** per l'innovazione e l'internazionalizzazione d'impresa.

Vision aziendale:

Nello svolgimento di tutte queste attività **CiEffe** mira a trovare il contesto per conoscere, comprendere e capire le tematiche rivolte al mondo del lavoro, sia dal punto di vista delle aziende che delle risorse, nella convinzione che da queste esperienze nasce e si sviluppa il radicamento sul territorio, le competenze nella progettazione e gestione di percorsi formativi e di orientamento, l'implementazione di metodologie formative valide e la costruzione di strumenti di monitoraggio e validazione efficaci.

2. LIVELLO STRATEGICO

La politica della qualità

Mission: la mission di **CiEffe S.r.l.** è progettare ed erogare azioni formative in funzione delle esigenze degli utenti;

- offrire una vasta scelta di prodotti e servizi di qualità, cercando di proporli ad un costo concorrenziale;
- garantire al nostro cliente la richiesta qualificazione professionale, nonché la crescita formativa continua finalizzata al miglioramento delle sue competenze.

CiEffe S.r.l. ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a. L'analisi del contesto di riferimento e delle esigenze e/o aspettative di tutte le parti interessate;
Analisi delle opportunità e dei rischi sia in relazione al contesto che in relazione ai processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività di **CiEffe**;
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- c. la definizione della modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.



CiEffe S.r.l. ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei servizi erogati e ne ha individuati gli input, gli output, le responsabilità, le interconnessioni, i parametri e gli indicatori tipici del processo stesso. Tali processi sono gestiti in accordo con le norme di riferimento e in accordo con quanto definito nella documentazione di Sistema.

Inoltre qualora la Società scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio finale, assicura il controllo di tali processi, mediante audit programmati e attraverso gli strumenti di controllo degli obiettivi e dei processi definiti nel presente manuale. L'affidamento di tali attività a società o professionisti esterni avviene formalizzando nell'incarico:

- le modalità di esecuzione del servizio;
- i controlli da effettuare;
- i documenti e le procedure di riferimento per l'esecuzione del servizio;
- le modalità di verifica di accettazione dei risultati.

Sempre in linea con gli obiettivi del Sistema per la Qualità, è prevista una selezione e valutazione dei fornitori, secondo criteri condivisi e in funzione del prodotto e servizio oggetto dell'approvvigionamento.

CiEffe S.r.l. controlla regolarmente le forniture critiche ai fini della Qualità del servizio erogato; le forniture sottoposte a regolare controllo sono quelle relative a:

- attrezzature didattiche;
- servizi di manutenzione delle infrastrutture e attrezzature dell'Azienda;
- materiali didattici (testi, dispense, guide per esercitazioni, software applicativi per esercitazioni e simulazioni, prodotti per e-learning);
- prestazioni professionali di docenza;
- prestazioni professionali di progettazione formativa.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazione generali sui servizi formativi offerti

3.0. Area attività: CiEffe S.r.l. eroga diverse tipologie di servizi formative, di seguito quelle principali articolate su:

- corsi a catalogo
- formazione finanziata e/o cofinanziata (bandi pubblici);
- corsi on demand
- progetti specifici

Per i corsi di formazione a catalogo i requisiti sono determinati internamente sulla base delle analisi del mercato, degli indirizzi aziendali e delle politiche commerciali. Esempio:

Corsi rivolti a candidati disoccupati e/o svantaggiati

Corsi di formazione continua

Corsi di formazione obbligatoria

Corsi di riqualificazione

Per i corsi on demand, i requisiti sono concordati con il cliente e formalizzati in un'offerta formativa in cui sono definiti in modo specifico obiettivi generali e formativi del corso, articolazione, metodologie e strumenti di verifica e valutazione dei risultati e relativi criteri di accettazione.

Per i corsi connessi ad attività finanziate e/o cofinanziate da Fondi (Bandi pubblici, FSE, Fondi interprofessionali nazionali e regionali) i requisiti generali sul servizio, quali i requisiti su strutture e supporti didattici e sui servizi accessori, sono fissati sulla base delle disposizioni e dei regolamenti emanati dall'ente finanziatore, ovvero in sede contrattuale e sono riportati sul progetto formativo.

All'avvio di ciascun corso agli allievi viene consegnato un documento che contiene tutte le indicazioni relative alle caratteristiche del corso.

3.1. Dotazione di risorse professionali: La Direzione ha definito e documentato i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale interno, garantendo le necessarie autorità ed autonomia per la corretta gestione di **CiEffe S.r.l.** .

L'organigramma aziendale illustra le dipendenze funzionali del personale, il mansionario illustra i compiti e le responsabilità delle diverse aree e funzioni, in aggiunta a quanto stabilito dalla normativa cogente di riferimento. L'organigramma è diffuso al personale tramite la bacheca e/o intranet aziendale.

Inoltre la Direzione di **CiEffe** ha attivato un sistema ove ai ruoli organizzativi (esplicitati in organigramma) corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività.

L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminato periodicamente in sede di Riesame della Direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Funzione: Responsabile del processo di direzione

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;



Carta della Qualità dei Servizi

Ed.2 Rev 03 del 04/10/21

Pagina 7 di 18

- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Funzione: Responsabile dei processi economico-amministrativi

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Funzione: Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

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

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Funzione: Responsabile del processo di progettazione

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Funzione: Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

3.2. Dotazione di risorse logistico professionali: CiEffe S.r.l. dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio.

Le sedi rispondono a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispongono di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le attrezzature utilizzate dal personale interno e esterno in collaborazione sono sottoposte a regolare manutenzione e i relativi interventi dal servizio informatico in outsourcing; la rete informatica è gestita da tecnico qualificato che ne garantisce la disponibilità ed il corretto funzionamento.

Ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative **CiEffe S.r.l.** mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali temperatura, luminosità, igiene e pulizia, nel rispetto delle prescrizioni di legge (D.Lgs. 81/2008) e, per quanto possibile, delle richieste emerse in sede di colloqui con il personale.

Sono applicate tutte le disposizioni applicabili del D.Lgs. 81/2008 e dei decreti collegati.

3.3. Dichiarazione di impegno: CiEffe S.r.l. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. LIVELLO OPERATIVO

4.0. Fattori di qualità

Al fine di migliorare costantemente il livello della qualità dei servizi erogati, **CiEffe S.r.l.** ha predisposto un sistema di controllo dell'organizzazione e dell'operatività.

Le varie fasi del processo vengono definite e dettagliate nel rispetto e nella coerenza della Sistema di qualità e della Carta di Qualità qui illustrata.

4.0.1. Macro attività: PIANIFICAZIONE PROCESSI e COSTRUZIONE OFFERTA:

CiEffe S.r.l. pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del Sistema per la Qualità.

Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi;
- le eventuali registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed il servizio risultante soddisfino i requisiti.

Al fine di garantire gli standard di qualità stabiliti, vengono definiti i requisiti relativi alle diverse tipologie di servizio erogato.

Inoltre la rispondenza di tutte le caratteristiche del corso rispetto agli elementi legislativi e tecnici che ne sono all'origine e agli eventuali requisiti del cliente viene sempre verificata.

Nel caso di attività formative destinate al mercato viene redatta un'offerta che contiene un progetto di massima che definisce già tutti i requisiti base del corso e che costituirà in caso di accettazione il documento dei requisiti di base per la progettazione dell'intervento formativo.

Per i corsi a catalogo il cliente presenta la propria richiesta di partecipazione tramite una Scheda di iscrizione prestampata in cui sono indicate le modalità di partecipazione ai corsi, che il cliente firma per accettazione. In questo caso non si procede a un riesame formale di ciascun ordine, poiché il requisito è ritenuto soddisfatto dal processo di approvazione del catalogo e del calendario dei corsi.

4.0.2. Macro attività: PROGETTAZIONE e VALIDAZIONE PROGETTI

Per commesse che prevedono una progettazione di attività formative articolate e complesse (corsi finanziati dal FSE o dai Fondi interprofessionali) e per la progettazione dei cataloghi formativi, viene predisposto il "Piano della Progettazione" al fine di garantire uno sviluppo del Progetto coerente con i requisiti di base e ogni altra esigenza del cliente e dei corsisti.

La progettazione potrà anche essere affidata a progettisti esterni all'Azienda, scelti dall'Elenco Fornitori Qualificati, ai quali affidare parte del progetto formativo o la sua intera redazione.

I requisiti di base per la progettazione saranno indicati nel piano di progettazione o in un documento allegato.

Il risultato della progettazione consisterà nel progetto del corso e/o dei relativi materiali didattici.

In fasi appropriate della progettazione e secondo quanto previsto dal piano di progettazione, saranno condotte verifiche e riesami sui risultati delle attività progettuali. Il fine di tali verifiche e riesami è garantire la rispondenza degli elementi progettuali definiti ai requisiti di base all'origine della progettazione del corso.

La progettazione è soggetta a validazione in cui saranno esaminati gli aspetti di:

- rispondenza del progetto ai requisiti di base fissati (coerenza fra gli elementi progettuali definiti come requisiti di base e le scelte progettuali adottate in termini di obiettivi, contenuti, articolazione, materiali e strumenti didattici da utilizzare, verifiche da effettuare, attestazioni da rilasciare).
- congruità della durata e della articolazione del corso (rispetto agli obiettivi formativi dichiarati);
- adeguatezza delle metodologie e degli strumenti adottati (coerenza fra obiettivi formativi e metodologie formative adottate);
- adeguatezza degli strumenti di verifica dei risultati adottati (coerenza fra obiettivi di apprendimento e strumenti di verifica del raggiungimento di tali obiettivi adottati);

La validazione finale del progetto è seguita dalla fase di validazione del servizio, che avviene al termine dell'erogazione e che consente di valutare l'adeguatezza del progetto a fornire un corso che risponda alle esigenze specificate dal cliente e che ne garantisca la soddisfazione.

4.0.3. Macro attività: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, il sistema di controllo si differenzia in funzione della tipologia dei corsi erogati, in particolare:

- ✓ I corsi finanziati da bandi pubblici sono realizzati secondo le specifiche modalità prescritte da ciascun Fondo erogante.
- ✓ I corsi aziendali sono tenuti sotto controllo tramite i seguenti strumenti:
 - **Catalogo**, in cui è illustrata l'offerta formativa di **CiEffe S.r.l.**, esplicitando per ciascun corso:
 - Obiettivi;
 - Destinatari;
 - Contenuti;
 - Didattica;
 - Durata.
 - **Calendario**, in cui sono riportate le date e le sedi di svolgimento delle attività formative;
 - **Attività di tutoraggio** durante lo svolgimento dei corsi, quando previsto contrattualmente;
 - **Test di apprendimento e/o prove di abilitazione professionale**, somministrati ove previsto dal progetto o dalla normativa vigente (per i corsi di formazione obbligatoria);
 - **Questionario Valutazione fine servizio formativo per la rilevazione della customer satisfaction**;
 - **Registro**, tramite il quale si ha evidenza di:
 - Luogo e data del corso;
 - Titolo del corso;
 - Nominativo del Docente e del Tutor;
 - Nominativi dei partecipanti al corso;
 - Avvenuta distribuzione dei materiali didattici e degli attestati.

In sintesi, per ciascuna fase, i fattori qualità:

FASI		FATTORE QUALITA'
1	Pianificazione del corso	<p>Nella fase di pianificazione i fattori di qualità sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> analisi fabbisogni clienti; lavoratori candidati; analisi fabbisogno territorio; <input type="checkbox"/> definizione del progetto; <input type="checkbox"/> condivisione con cliente progetto; <input type="checkbox"/> elaborazione offerta;



Carta della Qualità dei Servizi

Ed.2 Rev 03 del 04/10/21

Pagina 11 di 18

2	Progettazione e validazione progetti	Nella fase di progettazione e validazione dei progetti i fattori di qualità sono: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> definizione di un “piano di progettazione” in funzione delle esigenze individuate nella fase di pianificazione;<input type="checkbox"/> verifica e riesame dei risultati dell’attività progettuale
3	Produzione ed erogazione dei servizi	Nella fase di produzione ed erogazione fattori di qualità sono: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> rispetto delle indicazioni e della normativa di riferimento (Vademecum, normativa fondi);<input type="checkbox"/> corrispondenza tra contenuti e necessità del cliente/candidato;<input type="checkbox"/> attività di tutoraggio;<input type="checkbox"/> test di apprendimento e di abilità professionali;<input type="checkbox"/> questionario di customer satisfaction.

Ulteriori standard di qualità fattori:

FASI	ULTERIORI FATTORI DI QUALITA'
Pianificazione del corso	<p>La pianificazione e coordinamento per la realizzazione del corso.</p> <p>Ai fini delle pianificazione delle attività si dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisire le conferme di disponibilità dei docenti individuati per il corso, ovvero, qualora vi siano degli incarichi vacanti, individuare fra i docenti presenti in albo quelli idonei alle attività formative previste; • redigere un calendario delle attività; • programmare le attività di verifica sull'avanzamento e sui risultati del corso; • consegnare a tutti i docenti il calendario delle attività. <p>Verifica e aggiornamento dei materiali didattici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accertare la disponibilità dei materiali previsti dal progetto; • far effettuare dai docenti incaricati una verifica dei materiali didattici disponibili; • affidare l'incarico per la redazione o la modifica di eventuali materiali non disponibili o inadeguati; • acquisire dai docenti le slides che utilizzeranno in aula durante i corsi; • acquisire dai docenti una copia dei materiali per le esercitazioni previste; • pianificare di concerto con i docenti le attività di riproduzione e distribuzione dei materiali didattici.
<p style="text-align: center;">2</p> <p>Produzione ed erogazione dei servizi</p>	<p>Per ciascun corso attivato dovranno essere predisposti i seguenti materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • programma del corso; • questionario di customer satisfaction; • test di ingresso (se previsto dal progetto); • kit didattico di accoglienza (se previsto dal progetto). <p>Nel corso delle attività saranno somministrati dai docenti i test e le prove previste dal progetto.</p> <p>Eventuali anomalie in fase di realizzazione del corso dovranno essere segnalate</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p>Chiusura delle attività</p>	<p>Al termine delle attività il coordinatore dovrà verificare che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • siano state svolte tutte le attività previste dal progetto; • siano stati somministrati tutti i test e i questionari previsti dal progetto; • siano stati distribuiti tutti i materiali didattici previsti dal progetto; • siano stati raccolti tutti i risultati delle attività di monitoraggio e verifica previste dal progetto.

4.1. Indicatori di qualità

I criteri adottati per la validazione dei processi di erogazione dei servizi di formazione sono riportati nella tabella che segue:

Tipologia di corsi	Criteri di validazione
Corsi aziendali	<ul style="list-style-type: none">• Assenza di NC Gravi;• Assenza di reclami fondati;• Valutazione generale del corso da parte degli utenti superiore a 7
Corsi a bando pubblico	<ul style="list-style-type: none">• Assenza di NC Gravi;• Assenza di decurtazioni (superiori al 2% sul valore del corso) da parte dell'organismo finanziatore;• Assenza di reclami fondati;• Esecuzione conforme al progetto.

4.2. Strumenti di verifica:

L'attività di monitoraggio si estende a diversi aspetti dell'attività formativa e rileva la percezione da parte del cliente e del personale della qualità della stessa, confrontando attese e soddisfazione. **CiEffe S.r.l.** attiva misure di monitoraggio:

- a) del servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese delle parti interessate (partecipanti, aziende e enti locali), attraverso il monitoraggio della soddisfazione;
- b) di specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc;
- c) della conformità del servizio e del SGQ, attraverso gli audit interni;
- d) del servizio prestato, attraverso le relazioni finali dei docenti e le verifiche di apprendimento (ove previste).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente mediante questionari di rilevazione somministrati ai partecipanti è effettuato:

- e) al termine di ogni attività corsuale per i corsi rivolti al mercato;
- f) a campione per i corsi rivolti a lavoratori purchè siano di durata superiore o uguale alle 24 ore.



L'esito complessivo del monitoraggio viene analizzato utilizzando le opportune tecniche statistiche. Inoltre viene valutata l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, si provvede alla modifica degli stessi, accogliendo anche eventuali suggerimenti da parte dei compilatori.

I questionari compilati sono conservati dall'Ufficio Qualità per 3 anni dall'anno di somministrazione.

Inoltre sono effettuati Audit Interni periodici, condotti da valutatori interni o esterni imparziali, indipendenti dalle aree/attività soggette a verifica e in grado di documentare la propria competenza professionale.

Gli Audit Interni sono effettuati secondo quanto previsto nel "Piano annuale delle Verifiche Ispettive Interne". Gli Audit sono pianificati sulla base della criticità e dell'importanza dei processi da sottoporre a verifica e comunque almeno una volta l'anno.

La Direzione di **CiEffe S.r.l.** considera l'analisi dei risultati degli Audit Interni come fondamentali per il miglioramento dei processi aziendali.

La documentazione relativa agli Audit Interni è archiviata secondo le modalità condivise.

5. LIVELLO PREVENTIVO

5.0. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

CiEffe S.r.l. ha adottato un sistema di monitoraggio delle performance dei processi individuando per ciascun processo alcuni indicatori che forniscano un'indicazione oggettiva delle prestazioni del processo stesso.

Il sistema di indicatori adottati è riportato in un apposito allegato al Manuale Qualità, ALL (MdQ 6-1)-1 "Processi Indicatori Obiettivi".

In base ai risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente vengono fissati i valori obiettivo per l'anno successivo.

Per maggiore completezza e trasparenza del processo, viene inoltre definita una gestione della Non conformità, cioè di quelle circostanze non previste che possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato.

La raccolta sistematica delle segnalazioni di Non Conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell'azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla.

In base all'analisi della documentazione inerente le Non Conformità vengono definite Azioni Correttive volte al miglioramento del Sistema della Qualità.



Carta della Qualità dei Servizi

Ed.2 Rev 05 del 30/05/22

Pagina 15 di 18

E' previsto inoltre un processo di gestione dei reclami che prende avvio dal ricevimento del reclamo da parte del Cliente e/o del candidato. Il reclamo dopo essere stato raccolto in forma scritto o verbale, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione dello stesso. Le stesse risorse si faranno carico di comunicare al cliente o al candidato la risoluzione dello stesso.

L'analisi dei reclami ricevuti costituisce uno degli indicatori utilizzati per l'individuazione di carenze dell'Organizzazione e la messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati vengono costantemente raccolti e analizzati per poter migliorare continuamente il livello di qualità del servizio erogato.

Tali informazioni sono lo strumento attraverso il quale può essere verificata l'adeguatezza e l'efficace applicazione del Sistema di Qualità, nonché il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica per la qualità; inoltre possono permettere di individuare in modo oggettivo le azioni necessarie per realizzare il miglioramento continuo di **CiEffe S.r.l.**

CiEffe S.r.l. compie analisi periodiche inerenti a:

- Partecipanti dei corsi:
 - risultati dell'apprendimento;
 - risultati della soddisfazione;
 - numero complessivo;
- reclami dei clienti;
- Non Conformità ai requisiti del servizio;
- prestazioni dei fornitori ai fini della valutazione ed inserimento nell'elenco;

Inoltre **CiEffe S.r.l.** si avvale di elementi quali:

- Analisi del Contesto Aziendale (interno ed Esterno);
- Valutazione dei rischi e delle opportunità sia del Contesto che per i processi;
- Politica per la qualità;
- Obiettivi per la qualità;
- Risultati degli Audit;
- Analisi dei dati;
- Azioni Correttive;
- Riesami della Direzione.

Come indicato vengono intraprese sia Azioni Correttive, ossia volte a eliminare la causa di Non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate sia Azioni



Migliorative, attuate per eliminare la causa di altre situazioni potenziali indesiderabili, al fine di evitare il loro verificarsi.

6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La trasparenza della carta della qualità e delle procedure di qualità è garantita dalla possibilità di fruirla:

- da parte degli utenti dalla pubblicazione sul sito aziendale **CiEffe S.r.l.**;
- da parte degli operatori di **CiEffe S.r.l.** sul server aziendale.

La Direzione s'impegna ad applicare il Sistema di Gestione per la Qualità e ad attivarsi per il miglioramento continuo della sua efficacia e per il conseguimento di una sempre migliore qualità dei servizi formativi erogati, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore. Ciò mediante:

- la comunicazione continua al personale dell'azienda, a tutti i livelli e per tutte le funzioni, dell'importanza di soddisfare i requisiti degli utenti e dei clienti in generale ed i requisiti cogenti;
- la definizione della politica per la qualità e dei relativi obiettivi;
- l'effettuazione di riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la gestione di risorse adeguate, sia in termini di struttura organizzativa sia di mezzi e risorse materiali.

Al fine di assicurare un'adeguata descrizione dei vari processi e garantire uniformità e qualità, la Società ha inoltre predisposto la redazione, la diffusione e il mantenimento, di un manuale della qualità, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.

L'azienda definisce, ed aggiorna annualmente, in sede di Riesame (d'ora in poi chiamato Riesame della Direzione), gli obiettivi e gli impegni aziendali per miglioramento della Qualità dei processi e per la soddisfazione del sistema committente / beneficiari. Tali obiettivi sono:

- coerenti con la politica per la qualità;
- misurabili;
- stabiliti per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione;
- comunicati al personale coinvolto nel raggiungimento, per definire gli strumenti necessari da adottare per facilitarne il raggiungimento (addestramento, richiesta di nuove risorse, nuove procedure ed istruzioni di lavoro ecc.).



Carta della Qualità dei Servizi

Ed.2 Rev 05 del 30/05/22

Pagina 17 di 18

Nell'ALL (MdQ 6-1)/1 "Processi- Indicatori -Obiettivi" sono riportati gli indicatori che consentono il monitoraggio e la misurazione dei processi e nel ALL (MdQ 6-1)/2 "Piano Obiettivi di Miglioramento", gli obiettivi di miglioramento aziendali.

Nell'ambito dei Riesami della Direzione, i valori assunti dagli indicatori di processo nel periodo di analisi stabilito, andranno confrontati con gli obiettivi stabiliti in Politica, per poter stabilire i nuovi target di miglioramento, comprese le risorse necessarie, materiali ed economiche, per conseguirli.

CiEffe S.r.l. assicura che i requisiti per un'adeguata informazione trasparenza, siano definiti e soddisfatti allo scopo di garantire gli standard qualitativi definiti nella presente Carta della Qualità.

A seconda della tipologia viene stabilita un adeguato flusso delle informazioni: per corsi e seminari interaziendali è garantita un'adeguata informazione su obiettivi, contenuti e articolazione delle attività al fine di consentire una partecipazione a tali attività consapevole e in linea con le esigenze dei partecipanti.

Durante le attività corsuali, inoltre, sono attuate diverse modalità di comunicazione e rilevazione delle attese e della soddisfazione degli utenti, al fine di confermare l'adeguatezza delle forme di comunicazione e di informazione adottate e delle analisi dei fabbisogni effettuate.

La comunicazione con gli allievi dei corsi avviene mediante avvisi scritti o e-mail o sms. Strumento di comunicazione ai potenziali allievi e alle imprese interessate ai servizi di **CiEffe** è il sito web che sarà articolato in modo da fornire un'informazione tempestiva ed esaustiva sulle attività di **CiEffe S.r.l.**

L'identificazione dello stato di erogazione del servizio e di tutti gli elementi che costituiscono il servizio è garantito dalla documentazione di progetto e dai documenti di registrazione (*Archivio corsi e registri*) del corso. Per i corsi rivolti a personale in somministrazione tali dati sono rilevabili dagli archivi del database aziendale di gestione clienti, candidati e corsi di formazione.

In tali documenti sono identificati e registrati:

- i partecipanti al corso;
- il personale di coordinamento e di tutoraggio e mentoring;
- i docenti;
- i calendari di svolgimento delle attività (sia a preventivo che a consuntivo);
- i materiali didattici utilizzati (nel loro stato di revisione);
- le verifiche effettuate;
- i risultati conseguiti dagli allievi;
- gli esiti delle attività di monitoraggio.

Tali informazioni garantiscono sia l'identificazione dello stato di erogazione del corso (calendario e registro presenze) sia la rintracciabilità di ogni elemento del processo formativo all'interno di ciascun corso (docenti, partecipanti, materiali didattici, ecc).

Inoltre, **CiEffe S.r.l.** conserva i prodotti strumentali e le registrazioni relative all'erogazione del servizio in locali appositi, in modo tale da garantirne l'integrità e la conformità all'uso.

7. LE RELAZIONI DI CiEffe S.r.l. CON IL TERRITORIO

A testimonianza del suo radicamento nel tessuto sociale, culturale ed economico nel territorio Trentino-Alto Adige e negli ultimi anni anche in Lombardia, CiEffe S.r.l. ha stipulato dei protocolli di collaborazione con diverse istituzioni.

Si citano ad esempio:

- ISIT Istituto Universitario per Interpreti e Traduttori di Trento per quanto riguarda la progettazione e realizzazione di attività formative;
- L'Associazione degli Industriali della Provincia di Trento;
- L'Ente Bilaterale del Terziario della provincia di Trento E.B.TER;
- Trentino Sviluppo Srl;
- FISASCAT CISL del Trentino;
- Cooperativa Sociale Officine Vispa;
- Kantea Srl;
- Fisascat SGBCISL Alto Adige – Sudtirolo;
- CSV;
- *Ente Bilaterale Bresciano del commercio dei servizi*
Confcommercio Lombardia
- *CGIL Lombardia*
- *CISI Lombardia*
- *UIL Lombardia*

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Daniela Bonomini



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Daniela Bonomini', is written over a horizontal line.