

# Carta della Qualità

---

**C E D E L**  
E L I S  
cooperativa sociale educativa

**Rev. 0.2 del 15-06-2012**

**Cedel - cooperativa sociale educativa ELIS**

Via Sandro Sandri, 79 - 00159 Roma

**Telefono** +39-06.43.560.31  
**Fax** +39-06.43.560.333  
**Internet** [www.elis.org/cedel](http://www.elis.org/cedel)  
**E-mail** [cedel@elis.org](mailto:cedel@elis.org)  
**PEC** [cedel@pec.elis.org](mailto:cedel@pec.elis.org)

Partita IVA: 01723031009  
Codice fiscale e Iscrizione al registro delle imprese di Roma: 07217320584

Sistema qualità ISO 9001:2008  
Certificato RINA

---

# 1. Livello strategico

---

La Carta della Qualità della Cedel – Cooperativa sociale educativa ELIS si pone l'obiettivo di comunicare a Committenti e Beneficiari delle attività formative gli impegni assunti a Garanzia della Qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

## 1.1. Politica

La Cedel è una cooperativa sociale, nata nel 1985, che promuove iniziative e servizi rivolti alla valorizzazione del lavoro in ambito socio-sanitario ed educativo, nel settore della formazione professionale e di sviluppo dell'occupazione.

Si rivolge soprattutto a giovani, a donne e a lavoratori tecnico-manuali, con attenzione a chi è in situazione di rischio di disoccupazione, esclusione ed emarginazione sociale o arretramento culturale, allo scopo di favorire la trasmissione di una professionalità e la comunicazione di uno stile di vita e di una cultura del lavoro.

La Cedel è sempre attenta ad adeguare il livello della formazione professionale alle trasformazioni del mercato del lavoro, anche per aiutare chi già è occupato ad aggiornarsi professionalmente. La ricerca dell'innovazione tecnologica è accompagnata dallo sviluppo di nuovi metodi pedagogici e formativi, anche nella formazione continua e a distanza.

## 2. Livello Organizzativo

---

### 2.1. Aree di attività della Cedel

L'attività formativa della Cedel è articolata in fasi standard:

- Analisi del fabbisogno formativo;
- Informazione ed accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione, progettazione e costruzione dell'offerta formativa
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati;

Le attività formative riguardano:

**Formazione superiore** – in questo ambito vengono svolte corsi Post-diploma Biennali negli ambiti Telecomunicazioni, Gestione dei processi di Manutenzione, Tecnologie e linguaggi Multimediali – Ifts – Corsi di alta formazione come Responsabili Progetti Formativi, attività project working pre-laurea universitaria finalizzati alla tesi come Junior Consulting e Best Practice Lab.

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

**Orientamento** – interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale.

### 2.2. Risorse professionali

La Cedel, per lo svolgimento delle proprie attività, si avvale di un organico composto da dipendenti e da collaboratori stabili e professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e specialisti che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

### 2.3. Risorse logistico strumentali

La Cedel, per lo svolgimento delle proprie attività formative, può contare su una struttura composta da 7 aule didattiche, 9 laboratori informatici attrezzati, sala accoglienza, segreteria, coordinamento didattico, ufficio colloqui, area consultazione banche dati. L'intera struttura è priva di barriere architettoniche per i disabili.

## 3. Livello operativo

---

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

La misurazione della customer satisfaction è il punto di maggiore importanza nella gestione dei fattori di qualità del Cedel. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

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

### 3.1. Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Customer Satisfaction Beneficiari	Valutazione finale del corso frequentato espressa dagli allievi	> 7 (in base 10)	Questionario di gradimento di fine corso
Tasso di frequenza dei corsi	% frequenza corsi	70%	Registro presenze
Tasso di abbandono corsi per singoli allievo	% presenza singolo allievo	70%	Registro presenze
Efficacia della formazione in termini di spendibilità sul mercato del lavoro	% Placement a 6 mesi	70% (dove applicabile)	Contatto intervista allievi
Qualità della docenza	Grado di soddisfazione espresso dagli allievi alla fine di ogni modulo (media espressa dall'aula)	> 7	Questionario di gradimento docenti per allievi – alla fine del modulo di docenza
Qualità della docenza	Valutazione media degli allievi alla fine del modulo di docenza	> 7	Valutazione dei docenti alla fine di ogni corso/modulo
Flessibilità dell'organizzazione Capacità di risposta ai reclami/guasti	Numero di giorni intercorsi dal reclamo/segnalazione guasto alla risoluzione	Risoluzione di tutti i reclami/segnalazioni entro 20gg lavorativi	Monitoraggio reclami e segnalazioni guasti
Qualità del processo di progettazione e rilevamento del fabbisogno formativo	Numero di versioni d'offerta presentate al cliente/beneficiario a valle della progettazione	< 3	Visita ispettiva interna 2 volte l'anno

## 4. Livello preventivo

---

La Cedel si impegna ad esaminare con tempestività ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela viene effettuata tramite i seguenti canali di Comunicazione:

- per **posta** all'indirizzo Cedel – via Sandro Sandri 79 – 00159 - ROMA;
- per **fax** al n° 0643560333
- per **email** all'indirizzo [Reclami@elis.org](mailto:Reclami@elis.org) ;
- **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 20gg lavorativi successivi alla segnalazione la Cedel comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

### 4.1. Dichiarazione d'impegno

La Cedel allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti si impegna a consegnare a tutti i partecipanti alle attività svolte la presente Carta della Qualità e la presentazione del servizio formativo offerto completa di modalità di svolgimento e accesso alla valutazione positiva. La Carta verrà diffusa pubblicandola sul sito aziendale [www.cedel.it](http://www.cedel.it)

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal RGQ ed è validata dalla direzione

## **4.2. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### **4.2.1. Attività previste per la Direzione Generale**

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

### **4.2.2. Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

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

### **4.2.3. Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

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

### **4.2.4. Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

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

### **4.2.5. Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

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