

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	1 di 13

Carta della Qualità ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA SRL (IEDI)

**ISTITUTO EUROPEO
DI INFORMATICA SRL**

Sede Legale

Via dei Mammili, 18
00175 - Roma
Piva : 15363801000

Tel. 06.87.80.9991
Web: www.iedi.it
Mail: iedi@pec.it

3	02/01/25	Emissione	Erion Zhuzhuni	Mariangela De Ciantis
2	04/12/23	Emissione	Erion Zhuzhuni	Mariangela De Ciantis
1	19/01/22	Emissione	Ing Perrone Andrea	Mariangela De Ciantis
0	15/01/21	Emissione	Ing Perrone Andrea	Mariangela De Ciantis
<i>N°</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>	<i>RGQ</i>	<i>DIR</i>
REVISIONE			Emesso	Approvato

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	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 erogati dall'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA. Tali linee guida puntano alla certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015 Settore EA37 (Formazione)**.

La carta Qualità viene adottato univocamente da tutte le divisioni dell'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA

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 dell'ISTITUTO EUROPEO DI 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
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	3 di 13

3 Mission

L'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA, fondato nel 2019 mediante la fusione di esperienze decennali nel settore della formazione, si impegna a offrire servizi eccellenti nel campo della formazione informatica e delle lingue straniere.

La missione dell'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA S.r.l. abbraccia l'intera gamma di attività legate all'analisi, progettazione, supporto e gestione dei percorsi formativi. L'istituto è in grado di soddisfare le esigenze di privati, enti ed aziende, offrendo formazione regionale autorizzata, sia finanziata che non finanziata.

Le metodologie di intervento dell'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA sono caratterizzate da elevati standard di efficienza in tutte le fasi, dalla valutazione iniziale, progettazione, coordinamento e tutoraggio, fino alla verifica dei risultati e all'assistenza al cliente.

La politica dell'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA si focalizza su due principi fondamentali: la ricerca della massima qualità e la centralità della soddisfazione del cliente. Tutte le pratiche gestionali e didattiche aziendali sono guidate da protocolli regolamentati da un sistema di gestione della qualità del servizio, orientato al raggiungimento della certificazione ISO 9001:2015 nel settore EA 37.

Con un team di circa 60 consulenti specializzati nel settore organizzativo e formativo, l'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA può contare su professionisti schedati e valutati periodicamente, garantendo un elevato standard di competenza e affidabilità.

ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA è:

- Test Center accreditato dall' Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico per il rilascio della Nuova Patente Europea del Computer.
- Può svolgere formazione e testing su programma di studi di certificazioni internazionali in ambito IT

Grazie a Partner di Eccellenza può erogare formazione specifica:

- Autodesk Academy
- Microsoft Academy
- Autodesk Academy
- Oracle Academy
- Linux Professional Institute Academy

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	4 di 13

Il gruppo di lavoro dell' ISTITUTO EUROPEO DI 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:

- Ambasciata degli Stati Uniti D'America
- INAIL Direzione Centrale Programmazione Bilancio e Controllo
- Serco Italia Spa
- DSV Spa
- A.T.E.R. della provincia di Roma
- FENDI srl
- Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia
- Aeroporti di Roma spa - Amministrazione e Finanza
- Niche Fusina Rolled Products srl
- Gis Europe S.E.
- Technip Energies Italy SpA
- Ronzoni Group Societ
- Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei Consulenti Finanziari
- Ronzoni Group stp srl
- TALENTFORM SpA
- Reg.Lazio Direz Reg Istruzione, Form e Politiche per l'Occupazione
- Serco Italia Spa
- Rino Pratesi S.p.A
- Direzione di Sicurezza e Protezione Civile
- Consiglio Italiano per i Rifugiati C.I.R. Ets
- MBDA ITALIA SpA
- IC TUBI S.R.L.
- Elettronica spa
- S.A.C.C.I.R SpA
- DSV Spa
- CONSOB
- Elettronica spa
- BASF SpA
- Fondazione Cinema per Roma
- Orpea Italia Spa
- Romana Maceri S.p.A
- Converger SpA

ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA utilizza una metodologia didattica basata sui principi di progettazione e verifica, alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi.

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	5 di 13

4 Organizzazione

L' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA per lo svolgimento delle proprie attività formative, usufruisce della sede sita in:

- sita in Via dei Mamili, 18

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

L'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA 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

L'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA per l'attuazione delle linee guida dettate dalla carta qualità, si avvale di procedure di qualità, audit di controllo e incontri pianificati (riunioni semestrali 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 dall' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA riguardano, l'informatica, management, Architettura ed Elettronica.

Si articolano in:

- **Formazione Privata non finanziata:** destinata a privati e Aziende.

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	6 di 13

- **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 Programma GOL**
 Il programma Gol è un'azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell'Italia (Missione 5, Componente 1) . Il Programma prevede infatti diversi percorsi di Formazione a seconda delle necessità: accompagnamento, reinserimento, aggiornamento, riqualificazione professionale, inclusione e ricollocazione collettiva

7 Risorse professionali

Tutti i servizi formativi erogati dall' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA, vengono tenuti da collaboratori fidati ed esperti nella materia di formazione specifica del piano di formazione assegnatogli. In tutto l'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA utilizza circa 20 collaboratori, suddivisi per aree operative, quali:

- Programmazione
- Disegno CAD
- Progettazione WEB
- Grafica e DESIGN
- Animazione
- Reti
- Segreteria e Amministrazione

8 Risorse logistiche-strumentali

L' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA, per l'erogazione dei servizi formativi regolati dalle linee guida Regionali, si avvale della sede sita in **via dei Mamili 18, 00175 Roma.**

Tale sede dispone di:

- Zona accoglienza
- Reception / Direzione
- 2 Aule
- 2 WC (di cui uno disabili)

L'intera sede è accessibile ed organizzata ad accogliere, persone disabili. Ogni aula è confortevole e climatizzata.

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	7 di 13

9 Promozione dei servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta ed erogata dall' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA, 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 tramite canali Social, con inserzioni sui giornali, depliant, manifesti e siti internet aziendali (www.iedi.it).

La stessa CARTA QUALITA' viene messa a disposizione dei potenziali beneficiari tramite il nostro sito internet (www.iedi.it).

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

Livello Operativo

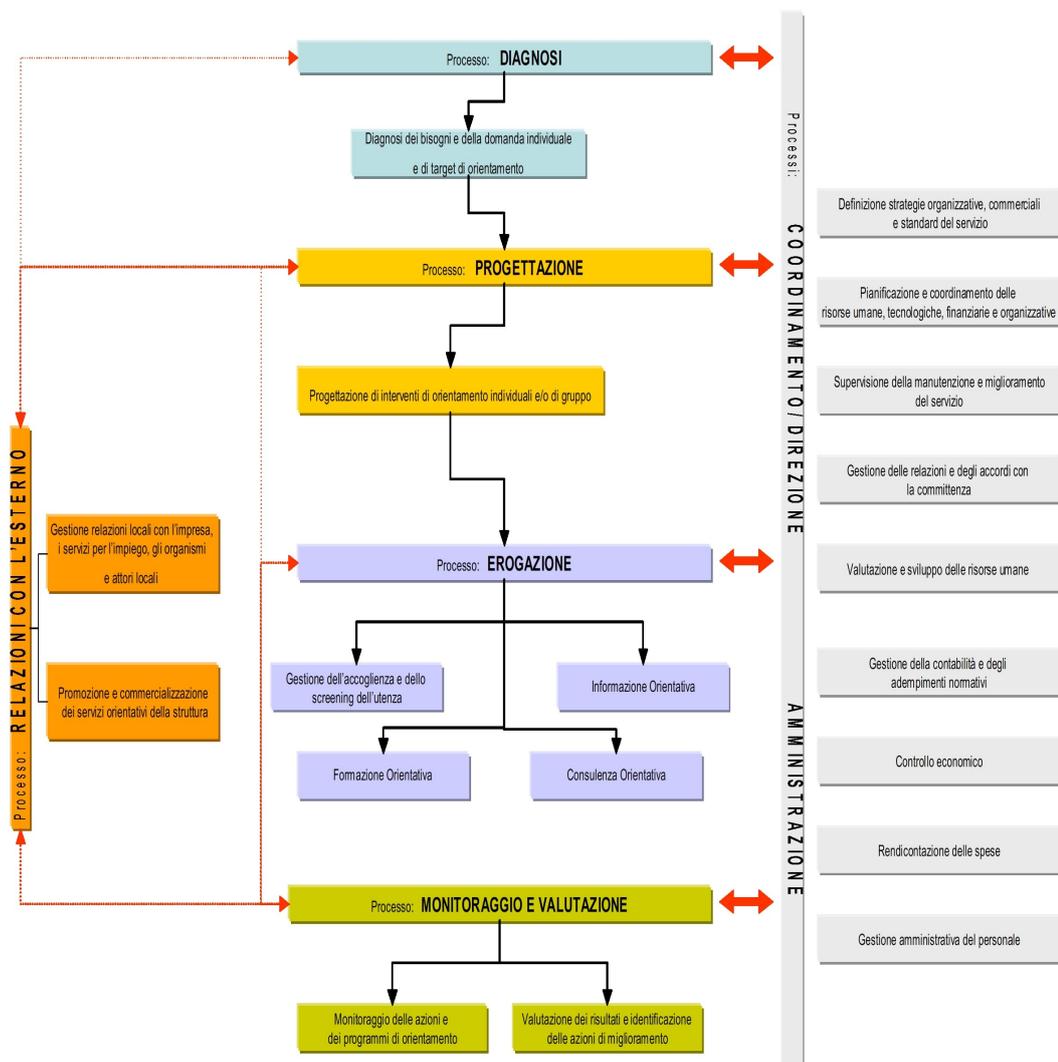
10 Fattori di Qualità

L' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA 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
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	8 di 13

11 Processi



Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	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

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	10 di 13

Requisiti minimi richiesti:

- Titolo di studio secondario superiore e
- 4 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione / amministrazione / gestione risorse umane / nel settore della Formazione / educazione e orientamento.

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:

- Titolo di studio secondario superiore e
- 5 anni di esperienza nella gestione amministrativa oppure 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

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:

- Titolo di studio secondario superiore e
- Esperienza triennale in ambito di attività di analisi e fabbisogni o 5 anni di esperienza nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento.

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	11 di 13

Responsabile del processo di progettazione

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

- 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 o 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
- Esperienza nel campo della formazione o esperienza almeno biennale nell'ambito specialistico in cui si propone per la formazione.

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	12 di 13

13 Standard di Qualità

PROCESSO	INDICATORE	METODO DI CALCOLO	FREQUENZA O MOMENTO DI ELBORAZIONE
Commerciale	Sviluppo commerciale	= N° CORSI EROGATI NELL'ANNO/ N° CORSI EROGATI NELL'ANNO PRECEDENTE = N° di corsisti/ N° di corsisti anno precedente	ANNUALE (Soglia definita dalla Direzione nel riesame dell'anno precedente) ANNUALE (Soglia definita dalla Direzione nel riesame dell'anno precedente)
Progettazione corsi	Efficacia dei progetti	= MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	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)
Erogazione dei corsi	"Efficacia dei corsi"	=N di esami di certificazione superati/ N di esami di certificazione erogate	T₄ / ANNUALE (Soglia 75%)
Responsabilità della direzione	Efficacia SGQ	= n° di NC ATTRIBIBILI 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 risorse	"Aggiornamento del personale" "Manutenzione dei mezzi e delle strutture"	= ORE DI FORMAZIONE = N° NC PER MANCANZA DI MEZZI /INFRASTR. = MEDIA RILEVATA DAL MOD. ONLINE	ANNUALE (Soglia >0) 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)

Rev.	Emissione	Titolo	Pagina
3	02/01/25	CARTA QUALITA'	13 di 13

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 all' ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA con le seguenti modalità:

- Email, canali social, 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 dell'Istituto, oppure possono essere comunicati tramite form online, proposto dall'ISTITUTO EUROPEO DI INFORMATICA alla fine di ogni sessione di formazione.

15 Diffusione della carta

La carta della qualità è pubblicata sul sito internet www.iedi.it ed è a disposizione dei beneficiari delle azioni formative, diffusa nelle zone di segreteria.