

“Carta della Qualità dell’Offerta Formativa”

Livello strategico:

Politica della Qualità

La Politica della Qualità attesta l’impegno concreto della Direzione aziendale per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l’individuazione ed il riesame degli obiettivi.

Gli impegni primari della Politica della Qualità dell’azienda sono:

L’impostazione di relazioni di qualità con i clienti, i fornitori, i dipendenti e le altre aziende del Gruppo.

L’attuazione di una politica commerciale che, con il contributo di tutta l’azienda ci faccia essere in sintonia con i nostri clienti creando valore aggiunto assieme a loro.

La realizzazione di prodotti e servizi che soddisfino le esigenze esplicite ed implicite dei nostri clienti e che li aiutino a raggiungere gli obiettivi che a loro volta si sono prefissi.

La creazione di un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative, consentendo loro di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro.

La selezione di fornitori affidabili con cui impostare rapporti di collaborazione duraturi e che tengano conto del reciproco benessere.

Il costante impegno di tutta l’organizzazione nel perseguire il miglioramento continuo per accrescere l’efficacia e l’efficienza delle attività e dei processi a vantaggio sia dell’azienda che dei clienti, attraverso la definizione, l’attuazione e la verifica periodica del raggiungimento e della relativa efficacia, di specifici obiettivi.

A fianco di questi impegni generali sono definiti annualmente obiettivi specifici che saranno diffusi a tutto il personale dipendente attraverso il documento di Riesame della Direzione e verificati nell’attuazione in occasione dei successivi riesami.

Le modalità, con le quali operativamente attivarsi per il perseguimento di tali obiettivi, sono riportate nel Manuale della Qualità e nelle Procedure di Sistema da esso richiamate. Tutto il personale aziendale è tenuto ad attenersi in modo scrupoloso a quanto in essi riportato nonché a prestare la propria collaborazione all’attuazione ed all’aggiornamento del Sistema che sarà mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni della norma internazionale di riferimento.

La Direzione si attiva per diffondere e far comprendere la presente Politica della Qualità a tutti i livelli dell’organizzazione, nonché a riesaminarla al fine di valutarne la continua idoneità.



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

La diffusione e comprensione sono assicurate attraverso momenti di incontro e confronto con tutto il personale aziendale attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi offerti:

Progettazione di soluzioni informatiche. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi informatici per la Pubblica Amministrazione. Progettazione ed erogazione di servizi formativi in aula, integrati e a distanza (e-Learning)

Il Gruppo Kibernetes progetta e fornisce consulenza, soluzioni informatiche e servizi di formazione:

- + fornitura di servizi di consulenza metodologica, organizzativa e normativa, progettati in base alle specifiche esigenze del Cliente;
- + realizzazione e fornitura di prodotti software applicativi, che rispondono alle molteplici esigenze dei clienti;
- + fornitura di servizi applicativi in Internet;
- + progettazione e fornitura di percorsi formativi;
- + fornitura di "service" per aiutare i Clienti in caso di carenza di risorse umane.

Le caratteristiche più distintive di Kibernetes sono:

- + il forte orientamento ai risultati del Cliente;
- + il Servizio Assistenza Clienti che la contraddistingue nettamente nel mercato.

I nostri progetti di "servizio" sono:

- 📁 **Area Fiscale**
 - + servizio di analisi, verifica, gestione e recupero IRAP, formazione;
 - + servizio di analisi, verifica, gestione e recupero IVA, formazione.
- 📁 **Area Patrimonio**
 - + aggiornamento e valorizzazione del patrimonio immobiliare e societario, formazione.
- 📁 **Area Risorse Umane**
 - + supporto normativo sulla gestione del personale;
 - + servizio personalizzato sugli adempimenti contributivi e fiscali;
 - + servizi di formazione.



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

Le attività di formazione hanno da sempre rappresentato una componente significativa nei nostri progetti di servizio.

Livello operativo

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di Verifica</i>
Efficienza gestionale	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica ed il volume di affari derivante dall'attività di formazione	$\geq 0,05$	Verifica annuale da parte della Direzione
Livello di soddisfazione degli utenti	Rapporto tra studenti intervistati e quelli iscritti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso
Livello di attuazione dei progetti	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	$\geq 0,7$	Verifica al termine della rendicontazione
	Rapporto tra numero di utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	$\geq 0,7$	Verifica all'avvio delle singole attività formative Verifica annuale dei dati complessivi
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti autorizzati	$\geq 0,7$	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore
Esito occupazionale	Rapporto tra gli allievi intervistati e gli allievi qualificati	$\geq 0,8$	Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche
Efficienza gestionale	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Verifica al termine delle attività di rendicontazione
Grado di Soddisfazione dell'Utente			Analisi dei questionari di customer satisfaction
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Con frequenza almeno annuale, la Direzione dell'azienda esegue un riesame formalizzato del Sistema Qualità aziendale finalizzato alla valutazione della corretta ed efficace applicazione ed in particolare della attuazione della politica per la qualità e del conseguimento degli obiettivi qualitativi prefissati. Nell'ambito di tali riesami vengono, inoltre, fissati nuovi obiettivi qualitativi misurabili e vengono individuati i relativi strumenti attuativi e le responsabilità.

La gestione dei reclami è attuata allo scopo di soddisfare il cliente attraverso una rapida risoluzione dei problemi evidenziati e al fine di prevenire il ripetersi delle cause che hanno generato i reclami.

La gestione dei reclami comprende: la risoluzione dei problemi evidenziati, contattando e dando risposte immediate al cliente; l'informazione delle funzioni aziendali interessate; l'analisi dei reclami allo scopo di adottare specifiche Azioni Correttive e/o Preventive. E' la funzione Pianificazione Servizi che é responsabile di analizzare i reclami dei clienti e, nel caso in cui ne ritenga effettivamente fondati i motivi, a registrarne i relativi riferimenti su apposita modulistica, denominata *Registro delle comunicazioni e dei reclami dei Clienti* ed a trasmettere quanto ricevuto alla funzione aziendale competente.

Pianificazione Servizi provvede, eventualmente in collaborazione con le funzioni aziendali competenti in merito, ad analizzare i motivi del reclamo, valutandone natura ed estensione e definendo con quest'ultime la relativa soluzione. Pianificazione Servizi è responsabile di registrare sul Registro delle comunicazioni e dei reclami del Cliente la soluzione stabilita, le modalità, i tempi e i responsabili dell'attuazione. I responsabili dell'attuazione della soluzione comunicano l'esito delle azioni attuate a Pianificazione Servizi che, di conseguenza, chiude il *Registro delle comunicazioni e dei reclami dei Clienti* e provvede affinché il Cliente venga informato della chiusura del reclamo. Con cadenza semestrale, o quando particolari condizioni lo rendano necessario, Qualità effettua un'analisi dei reclami ricevuti per verificare se esistano delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali Azioni Correttive e/o Preventive necessarie ad eliminare e/o prevenire il ripetersi delle non conformità oggetto dei reclami. I risultati dell'analisi dei reclami vengono presi a riferimento, unitamente alle altre fonti di informazione previste, nel corso del Riesame Direzione.

Area Formazione: Al termine della formazione il Docente rileva la valutazione dei partecipanti ed a sua volta redige per iscritto una *Relazione di chiusura percorso formativo* che condivide con il cliente al fine di approfondire le aree di miglioramento e l'oggettiva efficienza del corso.



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

Il livello qualitativo dei servizi di formazione che Kibernetes fornisce ai propri Clienti viene verificato misurando il grado di soddisfazione dei partecipanti sui servizi di formazione medesimi.

La tecnica usata al riguardo consiste nella:

- distribuzione, alla fine del corso, di un *Questionario di valutazione finale del corso*, del quale si richiede compilazione e restituzione da parte dei partecipanti;
- analisi ed elaborazione dei dati registrati sui questionari di valutazione.

L'analisi dei dati viene effettuata sistematicamente dal Docente o dal Responsabile Area Formazione e dalla persona che ha progettato il corso, e periodicamente da Qualità. Dalla valutazione dei questionari e dai pareri informali raccolti dal Docente vengono raccolte informazioni utili per apportare migliorie ai corsi stessi.

Condizioni di trasparenza

Con frequenza almeno annuale, la Direzione Kibernetes esegue un riesame formalizzato del Sistema Qualità aziendale finalizzato alla valutazione della corretta ed efficace applicazione ed in particolare della attuazione della politica per la qualità e del conseguimento degli obiettivi qualitativi prefissati. Nell'ambito di tali riesami vengono, inoltre, fissati nuovi obiettivi qualitativi misurabili e vengono individuati i relativi strumenti attuativi e le responsabilità.

Elementi d'ingresso per il riesame

Le attività di riesame da parte della Direzione si concretano in apposite riunioni nel corso delle quali vengono analizzati almeno i seguenti aspetti:

- i risultati degli audit;
- le informazioni di ritorno da parte dei Clienti;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti;
- lo stato delle azioni preventive e correttive;
- le azioni a seguire da precedenti Riesami Direzione;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di gestione per la qualità;
- le raccomandazioni per il miglioramento (effettuate dai valutatori esterni, dai Clienti o da precedenti riesami).



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame, effettuato dalla Direzione comprendono decisioni ed azioni relative a:

- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi (obiettivi sullo sviluppo dell'organizzazione, sullo sviluppo delle relazioni con le aziende del Gruppo);
- miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del Cliente (obiettivi sullo sviluppo delle relazioni con i Clienti, sullo sviluppo della qualità del prodotto, obiettivi dei vari reparti, controllo delle attività aziendali);
- ai bisogni di risorse (obiettivi sullo sviluppo delle relazioni con i dipendenti, sullo sviluppo della professionalità).

Gli obiettivi che vengono espressi sono concentrati su tutte le attività dell'azienda.

Nell'ambito delle attività di riesame viene anche valutata la necessità di attivare specifiche azioni correttive/preventive ed in particolare, qualora gli obiettivi prefissati non fossero stati raggiunti, vengono analizzate le motivazioni ed indicati tempi ed azioni per i relativi adeguamenti.

Le risultanze dei Riesami Direzione vengono formalizzate, a cura della funzione Qualità, in appositi verbali di riunione che vengono sottoscritti dal Direttore Generale, dal Rappresentante della Direzione, da Gestione Qualità dell'azienda e distribuiti in copia a tutti i membri del Comitato Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del **processo di direzione**

-  *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*

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*



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it

+ gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

☐ 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

☐ 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

☐ 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

Responsabile Qualità

Luca Torella



Direttore Generale Unità Servizi Specialistici

Maurizio Filiberti



Roma, 20 gennaio 2016



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 51.480,00 i.v.

Unità Servizi Specialistici - Via Gemona del Friuli, 20 - 00188 Roma

Tel. 06 33617711 - Fax 06 33623476 - www.kibernetes.it - E-Mail: posta@kibernetes-rm.it - PEC: kibernetes-rm@pec.it