

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CEFOR

2018

Redatto da:

(S. Cestari)

Data

Verificato da:

(S. Cestari)

Data

Approvato da:

(P. Zardini)

Data

Il documento è da intendersi "Redatto" se provvisto della firma di redazione e "Approvato" se provvisto di tutte le firme.

Versione
documento:

01

Memorizzazione in: P:\CEFOR\ISO9001\COR\CartaQualita 2018.docx



SOMMARIO

1.	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CEFOR	5
2.	VALIDITÀ DELLA CARTA	5
3.	LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI CEFOR	6
4.	STRATEGIE DELLA FORMAZIONE	6
5.	L'UTENZA	7
6.	ASPETTI QUANTITATIVI DELL'OFFERTA FORMATIVA	7
6.1	Anno 2017	7
7.	LA DOCENZA	7
8.	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
9.	I LUOGHI DELLA FORMAZIONE	8
10.	I TEMPI DELLA FORMAZIONE	10
11.	GESTIONE DEI PROCESSI DI FORMAZIONE	10
12.	L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI	11
13.	LA PROGRAMMAZIONE DELLA FORMAZIONE	12
14.	LA PROGETTAZIONE	12
15.	LE METODOLOGIE DIDATTICHE	13
16.	LA GESTIONE OPERATIVA	13
17.	LA COMUNICAZIONE DELLE INIZIATIVE	14
18.	L'ISCRIZIONE DEI PARTECIPANTI	14
19.	ATTIVITÀ DIDATTICA E MONITORAGGIO	15
20.	GRADIMENTO, SUGGERIMENTI E RECLAMI	15
21.	LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE	15
22.	REPORTING	16
23.	INDICATORI	16
23.1	Corsi in sede	16
23.2	Corsi fuori sede	17
23.3	Docenza	17
23.4	Convegni	17
23.5	Relatori	18

Storia delle modifiche

Questa è la prima versione del documento

Cefor srl

Carta della Qualità dei Servizi
anno 2018

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CEFOR

La Carta della Qualità dei Servizi Cefor è un documento nel quale sono descritte le attività di formazione che Cefor si impegna a fornire ai propri utenti.

Attraverso questo atto si definiscono formalmente i servizi offerti, gli standard di qualità e le modalità di erogazione, anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia e collaborazione con i clienti.

Costituisce pertanto uno strumento di informazione e di supporto rivolto a questi ultimi, per aiutarli a comprendere meglio i diversi momenti del processo formativo, dalla fase di pianificazione a quella di gestione operativa.

Cefor si impegna a definire delle garanzie di qualità nell'erogazione del servizio e a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Efficienza ed efficacia

Cefor si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Partecipazione e trasparenza

Cefor promuove nelle forme più adeguate la partecipazione dei clienti al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e strumenti per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Orientamento al cliente

Cefor si impegna a garantire la completezza delle informazioni all'interno del proprio spazio web e l'accessibilità ai documenti elaborati in termini di facilità di contatto ed interazione, nonché di semplificazione del linguaggio.

Le modalità di erogazione dei servizi dovranno essere improntate all'osservanza dei seguenti criteri:

Tempestività e professionalità

Cefor si impegna a promuovere la formazione sulle innovazioni normative con la massima tempestività possibile, al fine di permettere alle professionalità oggetto della formazione di essere prontamente adeguate ad affrontare il cambiamento in atto.

Allo scopo Cefor utilizza propri canali privilegiati di informazione e formazione per mantenere aggiornati i propri funzionari "esperti" e si avvale delle prestazioni di collaboratori esterni di chiara fama, nonché di tecnici di diretta provenienza dai ministeri di riferimento.

Continuità e pubblicità

Cefor si impegna a garantire un'informazione completa e aggiornata, comunicando tempestivamente l'inizio delle attività, nonché eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nella erogazione del servizio, in modo da assicurare una riduzione dei disagi.

2. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta della Qualità dei Servizi è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente rivisto e permette ai Clienti di constatare il rispetto degli standard e degli

impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

La Carta è valida dal momento della sua approvazione, fino al successivo aggiornamento, normalmente fatto con cadenza annuale.

3. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI CEFOR

La nostra Mission

“Sviluppare percorsi formativi che permettano ai fruitori di sviluppare un miglioramento delle loro capacità professionali”

OBIETTIVI

- Diventare un Ente riconosciuto in Regione quale erogatore ai massimi livelli di attività formativa nel campo fiscale e nel campo della normativa del lavoro.
- Sviluppare partnership per potenziare la formazione erogata al mercato delle aziende
- Sviluppare la partecipazione a bandi ed avvisi regionali rivolti al segmento dei giovani e dei disoccupati
- Erogare servizi, anche in regime di convenzione con l'ente pubblico, con criteri qualitativi e di efficienza/efficacia tipici del libero mercato.
- Sviluppare metodologie di apprendimento che permettano di accrescere la interazione docente/discente, allo scopo di generare un livello molto alto di interscambio di informazioni ponendo le due figure quanto più allo stesso livello

IMPEGNI

- Mantenere lo stretto contatto con il mondo “azienda” grazie a collegamenti preferenziali con società di ricerca economica, associazioni di categoria e di consulenza oltre che con il mondo dell'associazionismo e quello della cultura.
- Farsi giudicare costantemente dall'utente con un sistema di monitoraggio e rilevazione continuo.
- Migliorare il livello qualitativo delle attività in modo continuo, compatibilmente alle risorse aziendali ed al mutamento delle esigenze.
- Incentivare il rapporto tra gli operatori sviluppando un sistema di lavoro che faccia comprendere quanto l'apporto formativo migliori l'assetto professionale del discente.

4. STRATEGIE DELLA FORMAZIONE

La profonda trasformazione delle modalità e dei contenuti lavorativi, effetto del generale processo di innovazione, richiede il rafforzamento del ruolo della formazione.

La formazione costituisce infatti uno degli strumenti per elevare il livello di professionalità richiesta dal cambiamento in atto.

Lo sviluppo e l'aggiornamento professionale vanno assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi agli utenti.

In particolare, la formazione deve:

- dare sostegno alla realizzazione degli obiettivi, dei progetti e delle scelte strategiche dei clienti;

- essere pianificata sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni formativi;
- essere bilanciata in modo da sviluppare sia le competenze tecniche e specialistiche, sia quelle manageriali e trasversali;
- sviluppare autonomia, propensione all'innovazione, capacità di iniziativa nel proprio mondo professionale;
- essere costantemente monitorata e valutata.

5. L'UTENZA

Il tradizionale mercato cui si rivolge Seac Cefor srl è quello delle categorie professionali dei:

- commercialisti,
- consulenti del lavoro,
- avvocati,
- collaboratori di studi professionali e di società,
- funzionari di enti pubblici,
- organizzazioni e aziende in generale

operanti in tutto il territorio nazionale.

6. ASPETTI QUANTITATIVI DELL'OFFERTA FORMATIVA

6.1 Anno 2017

Eventi a calendario erogati	325
Eventi personalizzati erogati	71
Presenze in aula	3.136
Eventi in videoconferenza	156
Erogazioni in videoconferenza	1.654

7. LA DOCENZA

Le attività di docenza sono svolte da:

- liberi professionisti e/o formatori esperti delle materie oggetto dell'attività formativa, provenienti da enti pubblici e privati
- funzionari ministeriali delle aree normativa fiscale/tributaria e normativa del lavoro
- personale interno esperto nelle diverse aree professionali oggetto dell'attività formativa

I docenti sono selezionati mediante valutazione del curriculum, del percorso professionale, dell'attitudine didattica.

La loro attività in ambito Cefor è costantemente monitorata tramite le valutazioni di gradimento dei partecipanti all'attività formativa.

8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Ruolo	titolare	☎	✉
Amministratore Unico	Paolo Zardini	0461.805.155	pzardini@seac.it
Staff / Segreteria Corsi	Francesca Schench	0461.805.192	fschench@seac.it
	Thomas Pintarelli	0461.805.456	tpintarelli@seac.it
	Mara Denardi	0461.805.468	mdenardi@seac.it
	Arianna Bertagnolli	0461.805.242	gabertagnolli@seac.it
Coordinatore area Fiscale	Paolo Chizzola	0461.805.345	pchizzola@seac.it
Coordinatore area Normativa del Lavoro	Francesca Caresia	0461.805.314	fcaresia@seac.it
Responsabile per la Qualità	Sandro Cestari		scestari@seac.it
Supporto informatico e web	Thomas Pintarelli	0461.805.456	tpintarelli@seac.it
Pagine web del Settore Formazione	http://www.cefor-formazione.it	0461.805.242	info.cefor@seac.it

9. I LUOGHI DELLA FORMAZIONE

Le attività formative organizzate da Cefor si svolgono sia presso la struttura del Centro di Formazione di Trento, di proprietà della capogruppo SEAC Spa, sito in via Solteri 56 e concesso in utilizzo, che presso sedi esterne non di proprietà distribuite sul territorio nazionale.

Il Centro Formazione di Trento si sviluppa su di una superficie di oltre 2.000 mq e consente la presenza contemporanea di più di 400 persone.

Il primo piano, dotato di strumenti tecnologici all'avanguardia, è composto da 7 aule (di cui 4 informatizzate); inoltre dispone di un'**aula magna** con 80 posti a sedere.



Oltre a queste strutture, il Centro Formazione è dotato dell' **Auditorium "Ivo Perini"** con una capienza massima pari a 200 posti a sedere.



Le **aule informatizzate** dispongono di 28 personal computer che possono essere personalizzati in base alle esigenze del corso, sono collegati in rete o in stand alone, con possibilità di connessione internet.

Aula	Capienza	Informativa	Videoproiet	Lavagna	Tavoli
Aula 1+2	24 pax	si	si	si	si
Aula 3	30 pax	no	si	si	si
Aula 4	15 pax	no	si	si	si
Aula 5	20 pax	si	si	si	si
Aula 6	8 pax	no	si	si	si
Aula Magna	80 pax	no	si	si	si
Aula Rossa	8 pax	no	si	no	si
Aula Blu	10 pax	no	si	no	si



Sistemi di videoproiezione con cui proiettare slides e lucidi predisposti dal docente e videate dei programmi garantiscono una partecipazione attiva durante le singole sessioni dei corsi.

È possibile inoltre usufruire del servizio di ristorazione al piano seminterrato con accesso diretto dalla struttura.

Gli eventi organizzati in altre città d'Italia si svolgono presso rinomate strutture alberghiere dotate di sale attrezzate con una tecnologia all'avanguardia.

10. I TEMPI DELLA FORMAZIONE

La programmazione delle attività formative rispetta le pause estive e i periodi di ferie e festività.

Cefor produce annualmente un calendario di massima per l'erogazione delle attività formative.

Nel corso dell'anno la programmazione del calendario viene integrata con altri eventi formativi proposti da Cefor a fronte di novità / opportunità che vengono a manifestarsi nel tempo o su richiesta specifica della clientela.

11. GESTIONE DEI PROCESSI DI FORMAZIONE

La formazione è un processo costituito da quell'insieme di attività e servizi necessari per promuovere, facilitare e valorizzare la crescita e l'aggiornamento professionale dei clienti.

Le fasi del processo sono:

- Analisi dei bisogni formativi
- Programmazione dell'attività formativa
- Progettazione degli interventi formativi
- Comunicazione dell'offerta formativa
- Erogazione degli interventi formativi
- Valutazione degli interventi formativi
- Reporting

È un processo ciclico che inizia con l'analisi dei bisogni formativi dei mercati di riferimento. Sulla base dei dati emersi dall'analisi si procede alla programmazione delle attività formative con la redazione del calendario annuale della formazione ("Guida Corsi").

Alla programmazione segue la progettazione dei singoli interventi formativi previsti o resi necessari da esigenze non prevedibili e non programmabili insorte successivamente.

L'insieme dell'offerta formativa e i singoli interventi formativi sono pubblicizzati in vario modo, principalmente attraverso la Guida Corsi, la pagina web di Cefor, l'invio diretto per email di specifiche comunicazioni inviate ai clienti destinatari dei vari eventi.

L'erogazione dagli eventi formativi, sia nella sede di Trento che nelle altre location periferiche, è curata direttamente da Cefor e può prevedere diverse modalità didattiche.

Al termine dell'intervento formativo si svolge un'attività di valutazione della soddisfazione del cliente.

La successiva fase di reporting è finalizzata a fornire ai diversi interlocutori informazioni di dettaglio sulle attività svolte.

Nelle pagine successive sono descritte le varie fasi del processo di formazione, che sono curate dallo Staff di Cefor.

12. L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI

La clientela tradizionale di Cefor è costituita dalle aziende e dagli studi professionali erogatori dei servizi di elaborazioni fiscali, tributarie e di consulenza del lavoro per gli adempimenti normativi nei confronti della PA da parte delle PMI operanti nei comparti del Commercio, del Turismo e dei Servizi.

Le figure di riferimento sono:

- **specialisti in amministrazione e contabilità** (responsabili amministrativi, responsabili budget e controllo, responsabili contabilità, responsabili finanziari, responsabili pianificazione e controllo amministrativo, revisori contabili),
- **specialisti aziendali in problemi finanziari e fiscali** (esperti fiscali e tributari),
- **specialisti aziendali in promozione e marketing** (responsabili commerciali, responsabili acquisti),
- **specialisti legali** (consulenti del lavoro, addetti pratiche notarili, esperti in contrattistica, responsabile servizi legali),
- **tecnici dell'amministrazione e della contabilità** (addetti amministrazione, addetti contabilità, assistenti amministrativi, addetti alla consulenza fiscale, tecnici dell'amministrazione del personale, tecnici della gestione del personale),
- **impiegati addetti alla contabilità** (addetti fatturazione, addetti paghe e contributi, addetti contabili),
- **figure** coinvolte nella formazione in tema di **sicurezza e salute**,
- **dipendenti delle aziende delle PMI** del comparto Commercio, Turismo e Servizi

La progettazione relativa agli eventi formativi che vengono proposti da Cefor nasce dal presupposto che questi soggetti erogatori di servizi svolgono un ruolo di primaria importanza nei confronti delle aziende clienti, assicurando loro la correttezza di tutti gli adempimenti contrattualmente stabiliti, nel rispetto dei tempi previsti, sollevando quindi l'imprenditore dall'onere della gestione operativa diretta e assicurandolo di fronte ad una impegnativa realtà di cogente in continua modifica, che prevedono, in caso di errori od omissioni, la comminazione di pesanti sanzioni amministrative.

Le aziende e gli studi professionali erogatori di questi servizi poggiano la loro qualità operativa in modo prevalente sul fattore umano. Sono quindi le capacità e le competenze del personale addetto all'erogazione dei servizi, a tutti i livelli gerarchici, gli elementi sui quali si fonda la qualità del servizio erogato.

Uno dei requisiti fondamentali per poter assicurare il cliente sulla eccellenza del proprio servizio in risposta all'esigenza dell'adempimento degli obblighi normativi è il costante, puntuale e continuo aggiornamento in tema di normativa cogente del personale adibito, a tutti i livelli, all'erogazione del servizio.

L'analisi puntuale dei bisogni formativi che emergono in questo contesto viene periodicamente svolta, con cadenza mensile, dal Gruppo di Lavoro Normativa e dal Comitato Tecnico Scientifico.

Il Gruppo di Lavoro Normativa è composto dall'Amministratore Delegato di Cefor, lo Staff, i coordinatori designati delle aree Normativa Fiscale e Normativa del Lavoro e, secondo opportunità, integrato con formatori interni esperti.

13. LA PROGRAMMAZIONE DELLA FORMAZIONE

La programmazione delle attività di formazione e aggiornamento professionale è svolta dallo Staff di Cefor.

Annualmente viene redatto un calendario degli eventi formativi pianificati ("Guida Corsi") che assume come riferimento le linee strategiche e gli obiettivi della programmazione formativa così come rilevato dall'analisi dei bisogni.

La Guida Corsi è scaricabile dal sito in formato pdf.

La programmazione delle attività di formazione e aggiornamento professionale non è svolta in modo rigido e impermeabile, ma consente di prevedere la realizzazione di qualche altra attività formativa, soprattutto in caso di eventuali significative evoluzioni dei quadri normativi di riferimento o di altre opportunità formative.

È quindi sempre possibile per particolari strutture o gruppi professionali presentare richiesta di eventi formativi ad hoc, a seguito della quale si provvederà a verificare il bisogno formativo e la disponibilità di risorse. A seguito di questi accertamenti eventualmente si procederà alla progettazione e alla successiva gestione operativa del corso.

Il sito di Cefor presenta la programmazione aggiornata degli eventi formativi di prossima erogazione.

14. LA PROGETTAZIONE

La progettazione dei corsi è affidata in generale ai reparti Normativa Fiscale e Normativa del Lavoro di Seac Spa e può essere coordinata:

- direttamente dallo Staff di Cefor, che segue tutte le fasi, interagendo con i docenti individuati;
- in concorso con i coordinatori delle aree Normative;
- in collaborazione con esperti esterni

La proposta formativa di Cefor si presenta articolata nelle principali grandi aree di intervento delle società di servizio: contabilità fiscale, dichiarativi fiscali, elaborazione libri paga, area amministrativa, marketing, sicurezza e salute, gestione aziendale, area commerciale e marketing, area professionale, lingue straniere.

Gli obiettivi delle progettazioni dovrebbero:

- consentire la formazione di personale neo-assunto da adibire all'erogazione dei servizi, nelle diverse figure lavorative, tramite percorsi che partono dalle conoscenze di base specifiche per ogni tipologia e proseguono poi per diversi percorsi specialistici.
- per il personale già formato, agevolare la crescita delle competenze normative, tecniche e di conoscenza specifiche della propria area di lavoro.
- portare ad un aumento dell'efficienza delle organizzazioni coinvolte.
- generare una crescita di fiducia del cliente e la garanzia della correttezza ed il rispetto dei tempi per gli adempimenti normativi oggetto del contratto di servizio.
- permettere il corretto adempimento di obblighi cogenti.

Per ogni progetto deve essere sviluppato un programma dettagliato in modo tale da poter fornire una corretta comunicazione al mercato dei contenuti formativi che costituiranno materia del corso e della sua traccia di svolgimento.

15. LE METODOLOGIE DIDATTICHE

SEAC Cefor si avvale di tutte quelle attività che accrescono le conoscenze e le competenze dei clienti, quali ad esempio corsi, convegni, giornate di studio, master di approfondimento, incontri dibattito con i docenti, seminari di studio e percorsi formativi personalizzati. Tali iniziative si sviluppano secondo le situazioni e le esigenze organizzative.

I percorsi formativi utilizzano modalità progettuali e metodologie didattiche differenziate in rapporto agli obiettivi e ai contenuti degli stessi.

Tra queste possiamo distinguere:

- formazione d'aula:
 - a) tradizionale, che consiste in lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione;
 - b) innovativa e interattiva, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni e studio di casi reali.
- **formazione-intervento**: formazione pragmatica che utilizza processi o progetti di lavoro concreti per trasmettere contenuti teorico-pratici, anche con l'apporto di consulenti esterni.
- **formazione-affiancamento**: percorsi formativi assistiti, anche personalizzati, in particolare destinati al personale neo assunto o interessato da cambio di attività.
- **formazione-laboratorio**: attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti tecnologici e informatici.
- **formazione a distanza (e-learning)**: formazione integralmente basata sull'uso di strumenti informatici, che può prevedere assistenza e tutoraggio a distanza, nonché modalità innovative di interazione e collaborazione fra componenti dell'aula virtuale.
- **videoconferenze**: servizio a richiesta che permette al cliente di partecipare ad un evento informativo, collegandosi dalla propria sede mediante una connessione Internet, scegliendo sia la modalità "in diretta" che quella "in differita".

Nell'attuazione degli interventi programmati, la docenza può essere affidata a risorse interne, (funzionari esperti delle diverse aree professionali), ovvero docenti, professionisti o esperti esterni.

Il percorso formativo è rafforzato dalla distribuzione ai partecipanti di materiale didattico, dispense, slides o testi normativi, che viene appositamente predisposto.

16. LA GESTIONE OPERATIVA

La gestione operativa dei corsi, volta all'attuazione del progetto formativo, prevede di norma, **prima dell'avvio del corso**, le seguenti attività:

- presentazione del corso, degli obiettivi didattici e delle note organizzative;
- spedizione della presentazione, almeno 30 giorni prima dell'evento formativo;
- iscrizione ai corsi
- conferma/convocazione o annullamento dell'evento, almeno 3 giorni prima dell'evento
- predisposizione dell'aula e dei supporti didattici;
- mettere a disposizione i materiali didattici del corso;

Durante le lezioni, sono invece svolte le seguenti attività:

- raccolta delle firme di presenza sull'apposito registro;
- eventuale attivazione dei collegamenti in videoconferenza diretta;

- supporto in aula per i docenti e i partecipanti;
- raccolta delle impressioni, delle reazioni e dei suggerimenti dei partecipanti.

Al termine di ogni intervento, Cefor provvede di norma allo svolgimento delle seguenti azioni:

- inserire i dati individuali di frequenza ai corsi nella banca dati
- stampare gli attestati di partecipazione
- comunicare ai partecipanti l'attribuzione degli eventuali crediti formativi
- elaborare i questionari di gradimento del corso
- eventuale attivazione dei collegamenti per la videoconferenza differita.

17. LA COMUNICAZIONE DELLE INIZIATIVE

Gli eventi formativi (presentazione, obiettivi didattici e note organizzative) vengono divulgati tramite il sistema di comunicazione del Settore Formazione che si avvale di strumenti quali:

- il **sito web** di Cefor
- le **liste di distribuzione** attraverso la posta elettronica
- il telefono,
- il fax

18. L'ISCRIZIONE DEI PARTECIPANTI

L'iscrizione alle attività formative avviene con modalità standard (modulo prestampato via fax o email).

Il modulo di adesione contiene tutte le informazioni necessarie al cliente per perfezionare in modo adeguato e completo la sua iscrizione all'evento formativo desiderato e permettere alla Segreteria Corsi di gestire secondo le regole stabilite ogni possibile configurazione di utente.

In particolare è richiesto di dichiarare preventivamente l'eventuale possibilità di finanziamento tramite fondi inter-professionali e l'appartenenza a ordini professionali per la gestione dei crediti formativi.

L'iscrizione, la conferma, la disdetta ed il pagamento sono disciplinati nel seguente modo:

Modalità di conferma:

L'erogazione dell'evento formativo verrà confermata tramite e-mail. Qualora tale documento non dovesse pervenire, il cliente dovrà contattare la Segreteria Cefor.

Modalità di disdetta:

La richiesta di rimborso della quota d'iscrizione, in caso di disdetta, dovrà pervenire presso Cefor secondo la forma scritta almeno 5 gg prima dell'evento unitamente all'indicazione delle coordinate bancarie di riferimento.

Annullamento corsi:

Cefor si riserva la possibilità di annullare i corsi qualora il numero degli iscritti non sia tale da garantire un buon successo dello stesso. La comunicazione avverrà con contatto telefonico, unicamente ai Clienti che avranno data l'adesione per iscritto.

Modalità di pagamento:

Il pagamento o la sua attestazione devono pervenire alla Segreteria Cefor almeno 5 giorni prima del corso/convegno. In caso contrario Cefor si riserva la possibilità di applicare una maggiorazione del 10% del prezzo di listino.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- Bonifico bancario intestato a: SEAC CEFOR S.r.l. - IBAN IT 88 P080 1301 8070 0010 0302 428
- Assegno bancario intestato a SEAC Cefor srl

Qualora il numero di richieste lo renda necessario, si programmano, compatibilmente con la disponibilità delle risorse, ulteriori edizioni dell'evento.

19. ATTIVITÀ DIDATTICA E MONITORAGGIO

La Segreteria Corsi si occupa della gestione dell'aula, della registrazione delle presenze dei partecipanti, della diffusione del materiale didattico, della somministrazione di un questionario di gradimento anonimo al termine dell'intervento formativo.

La Segreteria Corsi segnala immediatamente ai corsisti ogni variazione al programma.

La Segreteria Corsi interviene sulle eventuali criticità di tipo didattico-logistico-organizzativo in corso d'opera, qualora sia fattibile.

20. GRADIMENTO, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le iniziative formative sono costantemente monitorate e aggiornate al fine di un miglioramento continuo del servizio offerto.

A conclusione del percorso formativo si prevede di:

- elaborare i risultati dei questionari di gradimento, i cui riscontri verranno attentamente valutati ai fini di un miglioramento dell'attività organizzativa e progettuale;
- stampare e inviare tramite posta elettronica gli attestati di partecipazione
- eventuali suggerimenti e reclami possono essere comunicati
 - compilando gli appositi spazi sui questionari di gradimento
 - chiamando direttamente la Segreteria Corsi di Cefor
 - scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info.cefor@seac.it

21. LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

La valutazione della formazione consiste in un'attività di indagine in continuo sviluppo che ha l'obiettivo principale di conoscere in quale misura gli interventi formativi realizzati abbiano soddisfatto i bisogni dei clienti.

Tale attività implica una molteplicità di azioni, di strumenti e modalità di intervento con diversi obiettivi all'interno del più ampio processo della formazione.

In particolare, al termine del processo formativo si provvede alla valutazione di gradimento, al fine di rilevare la soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza svolta.

Il gradimento è valutato mediante un questionario, mirato a rilevare la valutazione soggettiva dei partecipanti al termine di ciascun modulo.

Per alcune attività è valutato anche l'apprendimento, al fine di verificare conoscenze tecniche e capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi. Gli strumenti utilizzati sono di tipo tradizionale come il test o il colloquio.

Tutte le informazioni derivanti dagli esiti della valutazione verranno utilizzate nella riprogettazione degli interventi formativi.

22. REPORTING

L'attività di reporting ha l'obiettivo di fornire ai diversi interlocutori interni informazioni sulle attività svolte.

I report previsti da Cefor sono:

- rapporti quadrimestrali sull'andamento quantitativo e qualitativo della formazione erogata
- rapporto annuale sulle attività di formazione sotto i profili economico, qualitativo e quantitativo

23. INDICATORI

23.1 Corsi in sede

CONTENUTI	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Collocazione temporale	8,50	29,14%	99,34%	0,66%	0%
Durata del corso	8,35	23,18%	98,68%	1,32%	0%
Conformità con le aspettative	8,70	34,87%	98,68%	1,32%	0%
Coerenza dei contenuti	8,80	36,18%	99,34%	0,66%	0,66%
Utilità per la professione	8,86	39,74%	98,68%	1,32%	0,66%

STRUTTURA	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Comfort sala	8,37	27,21%	97,28%	2,72%	1,36%
Attrezzature didattiche	8,26	24,14%	95,17%	4,83%	2,07%
Facilità di raggiungimento	8,48	28,32%	98,23%	1,77%	0,88%
Facilità di parcheggio	8,35	31,73%	96,15%	3,85%	1,92%

ORGANIZZAZIONE	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Gestione delle iscrizioni	8,56	29,01%	96,95%	3,05%	0,76%
Conferme via email	8,40	29,77%	93,13%	2,29%	2,29%
Assistenza diretta della segreteria	8,55	29,66%	97,46%	2,54%	2,54%

23.2 Corsi fuori sede

CONTENUTI	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Collocazione temporale	8,18	24,04%	92,90%	7,10%	1,09%
Durata del corso	8,30	23,24%	95,68%	4,32%	0,54%
Conformità con le aspettative	8,80	33,15%	100%	0%	0%
Coerenza dei contenuti	8,90	35,68%	100%	0%	0%
Utilità per la professione	8,85	38,38%	98,38%	1,62%	0%

STRUTTURA	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Comfort sala	7,94	18,75%	93,75%	6,25%	0%
Attrezzature didattiche	8,13	13,33%	93,33%	6,67%	0%
Facilità di raggiungimento	6,93	20,00%	73,33%	26,67%	20,00%
Facilità di parcheggio	7,75	41,67%	83,33%	16,67%	16,67%

ORGANIZZAZIONE	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Gestione delle iscrizioni	9,08	38,46%	100%	0%	0%
Conferme via email	8,92	38,46%	100%	0%	0%
Assistenza diretta della segreteria	8,83	33,33%	100%	0%	0%

23.3 Docenza

DOCENZA	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Competenza	9,64	70,72%	100%	0%	0%
Chiarezza	9,54	66,02%	100%	0%	0%
Rispetto della durata del corso	9,41	60,94%	100%	0%	0%
Organizzazione dei tempi	9,29	56,67%	100%	0%	0%
Approfondimento dei chiarimenti	9,48	63,61%	100%	0%	0%
Disponibilità	9,67	73,48%	100%	0%	0%
Coinvolgimento	9,46	65,10%	100%	0%	0%
Materiale Didattico	9,07	50,84%	99,44%	0,56%	0,56%

23.4 Convegni

CONTENUTI	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Attualità del tema	9,55	71,67%	100%	0%	0%
Approfondimento degli argomenti	9,28	42,95%	97,32%	2,68%	0,67%
Utilità per la professione	9,42	47,02%	98,68%	1,32%	0,66%

STRUTTURA	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Comfort sala	8,14	27,81%	92,72%	7,28%	1,99%
Attrezzature didattiche	8,32	33,33%	95,24%	4,76%	2,72%
Documentazione	8,42	36,17%	93,62%	6,38%	3,55%
Facilità di raggiungimento	8,61	35,56%	98,52%	1,48%	0%
Facilità di parcheggio	7,90	32,31%	83,85%	16,15%	6,15%

ORGANIZZAZIONE	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Gestione delle iscrizioni	9,03	49,28%	98,55%	1,49%	0%
Conferme via email	8,95	47,01%	98,51%	1,49%	0,75%
Supporto della segreteria	8,96	45,53%	99,19%	0,81%	0,81%
Orari	9,03	51,47%	97,06%	2,94%	1,47%

23.5 Relatori

DOCENZA	2017	Eccellente	Soddisfacente	Critico	Molto critico
Competenza	9,73	70,89%	99,16%	0,84%	0,84%
Chiarezza	9,68	64,98%	99,16%	0,84%	0,84%
Organizzazione dei tempi	9,45	56,95%	97,37%	2,63%	0,88%
Approfondimento chiarimenti	9,66	61,61%	95,09%	4,91%	0,89%
Disponibilità	9,78	69,91%	99,56%	0,44%	0%
Coinvolgimento	9,55	61,57%	99,13%	0,87%	0,87%