

CARTA DELLA QUALITÀ

Rev.	Data	Causale	Approvazione (DIR)
0	28/10/2016	PRIMA EMISSIONE	<i>[Handwritten signature]</i>
1	24/10/2017	PERIODICITA' REVISIONE E RELAZIONI CON IL TERRITORIO	<i>[Handwritten signature]</i>
2	27/02/2018	AGGIORNAMENTO RELAZIONI CON IL TERRITORIO	<i>[Handwritten signature]</i>
3	10/09/2018	AGGIORNAMENTO ORGANIGRAMMA E PRECEDENTI AZIONI FORMATIVE APPROVATE	<i>[Handwritten signature]</i>
4	27/11/2019	AGGIORNAMENTO ORGANIGRAMMA E RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE E DELLA PROGETTAZIONE E PRECEDENTI AZIONI FORMATIVE APPROVATE	<i>[Handwritten signature]</i>

datef
MOVE TOGETHER
Datef AG
I-39100/Bozen, Luigi Negrelli 13 B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
MwSt.Nr.-H.Reg.BZ

datef
MOVE TOGETHER
Datef AG
I-39100 Bozen, Luigi Negrelli 13 B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
MwSt.Nr.-H.Reg.BZ

datef
MOVE TOGETHER
Datef AG
I-39100 Bozen, Luigi Negrelli 13 B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
MwSt.Nr.-H.Reg.BZ

Datef SPA

I-39100 Bolzano, via Luigi Negrelli 13 B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
E info@datef.it

C.F.-P.I.-R.Impr.BZ: 00711530212
Cap.sociale 126.000 € i.v.
CGC: www.datef.it/impressum.html

www.datef.it

5	14/12/2021	AGGIORNAMENTO PRECEDENTI AZIONI FORMATIVE APPROVATE, ORGANIGRAMMA E PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO	<i>Luigi Negrelli</i> <i>Roberto</i>
6	10/05/2022	AGGIORNAMENTO ORGANIGRAMMA E RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE E DELLA PROGETTAZIONE E PRECEDENTI AZIONI FORMATIVE APPROVATE	<i>Luigi Negrelli</i> <i>Roberto</i>

datef
MOVE TOGETHER
Datef AG
I-39100 Bolzano, Luigi Negrelli 13/B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
C.F.-P.I.-R.Reg.BZ: 007115

datef
MOVE TOGETHER
Datef AG
I-39100 Bolzano, Luigi Negrelli 13/B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
C.F.-P.I.-R.Reg.BZ: 007115

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Datef è una società che si occupa di consulenza, formazione, fornitura e gestione dei sistemi IT di aziende medio-grandi e ha sede a Bolzano, in via Negrelli 13/B.

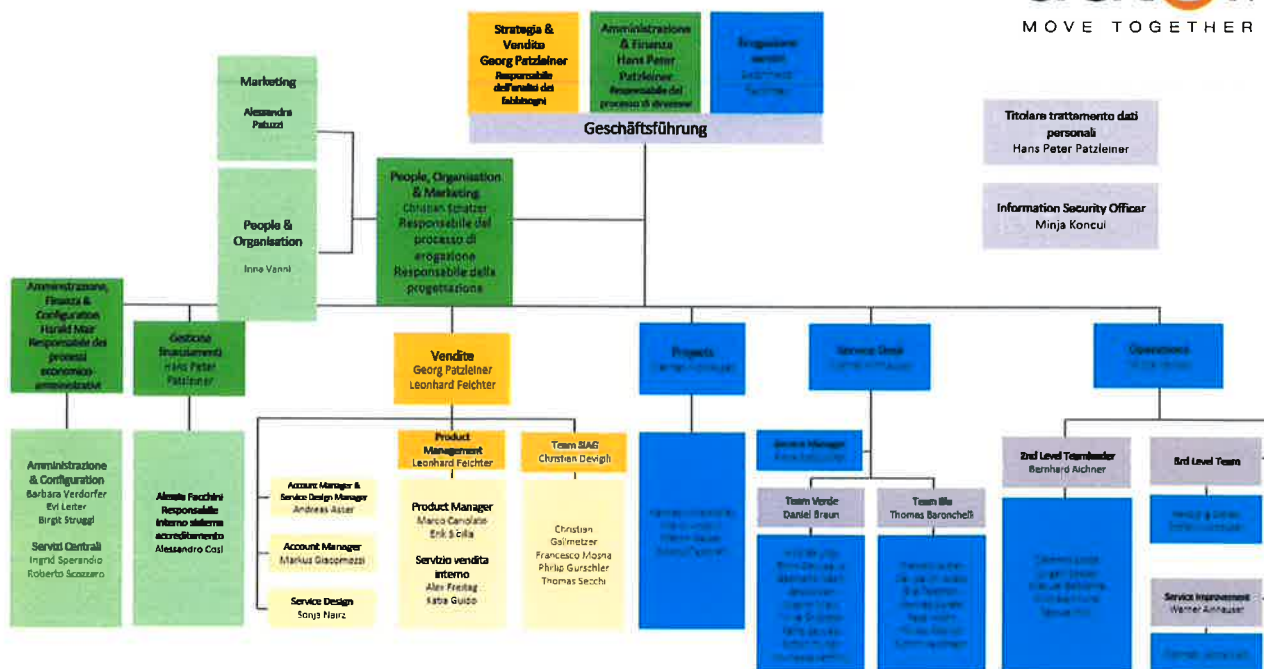
La Direzione della Datef S.p.A., volendo garantire la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati e la soddisfazione dei propri clienti, ha istituito e mantiene attivo un sistema di procedure per l'accreditamento della propria struttura formativa.

Gli impegni che la Datef S.p.A. assume nei confronti del sistema committente/beneficiario a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi sono descritti nel presente documento.

La costante applicazione delle regole di assicurazione della qualità consente a Datef S.p.A. di mantenere sotto controllo le attività di formazione professionale.

DATEF S.p.A. è ente accreditato ISO 9001, ISO 20000 e ISO27001.

2. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



“Responsabile del processo di Direzione”: Hans Peter Patzleiner

Mansioni:

- 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

“Responsabile del processo di Erogazione”: Christian Schatzer

Mansioni:

- governo della 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

“Responsabile Interno Sistema Accreditamento”: Alessia Facchini

Mansioni:

Assicura il mantenimento ed il miglioramento del sistema, mediante:

- aggiornamento, conservazione e diffusione del sistema documentale;
- assistenza all'organizzazione nell'implementazione del sistema accreditamento;
- verifica del sistema di accreditamento e stimolo al suo sviluppo (controllo conoscenza e applicazione del sistema, suggerimenti e proposte di revisione);
- elaborazione di dati della qualità per riferire alla Direzione in sede di riesame (report su rispetto sistema qualità);
- collaborazioni con personale, fornitori, clienti al fine di raccogliere informazioni su occasioni di miglioramento;
- assistenza alla compilazione della modulistica prevista dal servizio FSE relativamente ai progetti presentati e finanziati;
- comunicazioni con il servizio FSE.

“Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni”: Georg Patzleiner

Mansioni:

- 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

“Responsabile della Progettazione”: Christian Schatzer

Mansioni:

- governo dei processi di progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa

“Responsabile dei processi economico-amministrativi”: Harald Mair

Mansioni:

- governo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali per i progetti FSE
- controllo economico
- governo della rendicontazione delle spese
- governo della gestione amministrativa del personale
- governo della gestione amministrativa di risorse co-finanziate FSE nel settore della formazione

3.POLITICA DELLA QUALITÀ

Datef S.p.A., consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Accreditamento della struttura formativa riconosciuto in ambito provinciale, al fine di garantire la qualità dei prodotti e dei servizi erogati e raggiungere la soddisfazione dei propri clienti, ha ritenuto opportuno conformarsi al modello proposto dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

La direzione ha individuato e persegue i seguenti obiettivi:

- Il soddisfacimento del cliente attraverso l'erogazione di un servizio di qualità costante, con attenzione alle diverse tipologie di beneficiari e l'orientamento al miglioramento continuo.
- L'esecuzione delle attività nel rispetto delle modalità, dei tempi concordati e delle esigenze contrattuali, sociali e ambientali
- L'efficienza supportata dalla competenza e dall'addestramento di tutto il personale impiegato.
- Il mantenimento, all'interno dell'organizzazione, di un impegno collettivo per la qualità teso al continuo miglioramento del prodotto e del servizio offerto.
- L'ottimizzazione dei costi connessi con la qualità
- Il miglioramento del livello qualitativo e della soddisfazione del personale interno
- Una sensibile crescita del livello di soddisfazione del cliente

Il conseguimento degli obiettivi citati viene garantito da Datef S.p.A. attraverso l'attuazione delle procedure operative previste dalla Provincia Autonoma di Bolzano per l'accREDITamento formativo, le quali identificano e descrivono responsabilità, compiti, risorse e modalità operative di ogni singola attività che abbia influenza sulla qualità del prodotto/servizio formativo fornito al cliente.

L'applicazione delle metodologie di qualità è un'esigenza sentita e ritenuta necessaria da tutti i responsabili dell'area formazione.

Il monitoraggio continuo dei processi e le verifiche ispettive interne della qualità garantiscono il mantenimento ed il miglioramento dei livelli qualitativi prestabiliti dalla struttura formativa per i servizi forniti.

I Responsabili di Funzione identificati nell'organigramma hanno diretta responsabilità dell'implementazione e del rispetto dei requisiti della Politica della Qualità, nell'ambito della funzione di propria competenza.

4.SERVIZI EROGATI

La nostra offerta formativa si articola in due sezioni:

Formazione Superiore per la formazione di competenze avanzate relative l'IT

Formazione Continua per la riqualificazione e l'aggiornamento dei lavoratori.

Datef S.p.A. ha investito molto sul contributo di figure chiave che consentissero di elevare il livello di qualità dell'area formazione. Infatti, la nostra organizzazione è fortemente orientata alla crescita delle risorse umane che rappresentano il tassello più importante nella realizzazione di un servizio qualitativamente ad hoc.

Per questo, Datef S.p.A. si avvale di un progettista e un coordinatore della formazione che sono le persone responsabili dell'intero progetto, dalla sua ideazione alla sua realizzazione concreta e dei risultati ottenuti al termine del percorso formativo.

Il tutor assume il ruolo di intermediatore tra i partecipanti e i docenti garantendo che l'intervento formativo si svolga come da progetto.

I docenti sono esperti qualificati con competenze certificate da titoli di studio e curriculum professionale. Ogni docente viene sottoposto a valutazione rispetto all'intervento e alla performance nell'attività fornita alla Datef S.p.A.. La valutazione del docente viene registrata dagli allievi seguendo un'apposita griglia di valutazione. Datef S.p.A. stipula un contratto professionale con i docenti esterni ed interni che precisi gli standard professionali e i requisiti di qualità attesi dall'intervento di docenza.

I corsi si svolgono presso l'aula di Datef S.p.A. o presso aule attrezzate con un'adeguata strumentazione didattica per la realizzazione delle attività formative (videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili) e fornisce testi didattici e dispense come sussidio alle attività in aula.

Come iscriversi: l'iscrizione avviene, compilando la scheda di adesione reperibile presso la sede Datef S.p.A. oppure presso il sito www.datef.it. Una volta compilata, la scheda dovrà essere restituita a Datef S.p.A. nei termini indicati.

Le iscrizioni dei partecipanti verranno considerate in base al criterio dell'ordine di arrivo. In ogni caso è prevista una selezione tramite colloquio, e in caso di un numero maggiore di iscrizioni rispetto agli allievi previsti, una prova scritta e/o orale.

I corsi per i quali è previsto il rilascio di una qualifica, di una specializzazione o abilitazione devono concludersi con un esame finale. Per gli altri corsi verrà rilasciato un attestato di frequenza. Al momento delle iscrizioni ai corsi che verranno attivati, Datef S.p.A. si impegna ad informare tutti i potenziali beneficiari interessati al corso delle modalità di accesso, iscrizione, selezione e valutazione finale.

Informazioni generali: i corsi vengono tenuti solamente in presenza di un numero sufficiente di partecipanti, nel caso in cui non si dovesse raggiungere il numero sufficiente, i partecipanti già iscritti verranno informati telefonicamente.

5.FATTORI DI QUALITÀ

Per il raggiungimento di risultati della Politica della Qualità Datef S.p.A. prevede un sistema di monitoraggio (verifica dei risultati verso standard stabiliti) della Qualità del servizio stesso, durante tutte le fasi del processo di formazione. Lo schema che segue fornisce una descrizione dei fattori di qualità che vengono presi in considerazione relativamente alle diverse fasi con gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica relativi.

Fattori che garantiscono la Qualità del servizio offerto all'utenza

Fase del processo formativo	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
1. Costruzione offerta	Tempestività della risposta	N giorni data di richiesta/presentazione offerta	1 settimana	Rilevazione delle esigenze del mercato, dei fabbisogni

				formativi e professionali
2. Progettazione	Aderenza della progettazione ai bisogni formativi locali	Numero adesioni/numero partecipanti	50% di progetti presentati hanno esito positivo	Rilevazione del numero di progetti avviati
3. Erogazione formazione	Soddisfazione del cliente	% di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% partecipanti conclude il corso	Questionari di valutazione a fine corso

Il Coordinatore del corso verifica in modo continuativo il soddisfacimento degli standard di qualità e la soddisfazione dei partecipanti, attraverso monitoraggio continuo, colloqui con i docenti e la raccolta di eventuali reclami da parte dei partecipanti.

Annualmente la Direzione, in accordo con il Responsabile Interno del Sistema di Accreditamento, procede con il riesame delle attività formative realizzate, verifica la corretta gestione e chiusura delle non conformità, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione dei nuovi obiettivi.

6. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

In caso di disservizio di Datef S.p.A., vengono rilevati i reclami e attivate azioni correttive con le quali Datef S.p.A. garantisce una risposta tempestiva alle non conformità rilevate da committenti e beneficiari.

7. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

I partecipanti alle attività formative hanno il dovere di:

- perseguire gli obiettivi del percorso di studi presentati dai docenti;
- seguire il lavoro didattico con attenzione e partecipazione;
- assumere un comportamento responsabile mostrandosi disponibile e collaborare con formatori e ei compagni, rispettandone lo stile d'insegnamento e di apprendimento;
- discutere senza spirito polemico;
- compilare correttamente il registro delle attività formative
- riferire ai formatori le proprie difficoltà;
- utilizzare correttamente le strutture e gli strumenti messi a disposizione per l'apprendimento, senza danneggiarli.

I partecipanti alle attività formative hanno il diritto di:

- ricevere spiegazioni chiare riguardo al lavoro che si svolgerà nel percorso formativo e alle competenze che si acquisiranno a fine percorso, ai metodi e alle modalità formative
- esprimere i propri bisogni formativi e verificare l'individuazione di strategie per rimuoverli;
- ricevere indicazioni approfondite sulle modalità di valutazione;
- ricevere informazioni con adeguato anticipo sui tempi di svolgimento e sulla calendarizzazione;
- essere ricevuti in colloquio personalizzato dal tutor del percorso;
- vivere un positivo clima di classe durante tutto l'arco dell'attività formativa.

8.PRECEDENTI AZIONI FORMATIVE APPROVATE

- Progetto 2/223/2012: "Piano formativo per la qualità nei servizi di Datef"
- Progetto 2/185/2013:"Cobit5 IT Governance Manager"
- Progetto 2/199/2013: "Prince2 IT Project Manager"
- Progetto FSE30023: "Piano formativo Datef 2017"
- Progetto FSE30107: "PIANO DI FORMAZIONE PER LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE"
- Progetto FSE10072: "Addetto alle vendite dei servizi IT over 45"
- Progetto FSE10150: Microsoft System Administrator
- Progetto FSE10152: "BUSINESS MANAGEMENT & ADMINISTRATION"
- Progetto FSE10155: "Disaster recovery expert certified"
- Progetto FSE10157: "MICROSOFT SHAREPOINT CERTIFIED SOLUTION DEVELOPER"
- Progetto FSE10158: "Corso di controllo di gestione"
- Progetto FSE10159: "PROGRAMMATORE WEB CERTIFICATO MICROSOFT"
- Progetto FSE10160: "Office worker specialist certified"
- Progetto FSE10163: "Esperto di Business Intelligence con Microsoft SQL Server con Certificazione MCSA"
- Progetto FSE10265: "SERVICE DESK MANAGER"
- Progetto FSE10270: "Collaboratore/Collaboratrice Infocenter certificato MCSE Win Server 2016"
- Progetto FSE10271: "Database & Big Data Expert"
- Progetto FSE10272: "COLLABORATORE/COLLABORATRICE NELL'AMBITO CONTROLLO DI GESTIONE"
- Progetto FSE10299: "Business Intelligence Expert Microsoft Certified"
- Progetto FSE10300: "Microsoft Office Specialist Certified"
- Progetto FSE10301: "Digital Sales Manager"
- Progetto FSE10302: "Business Administration"
- Progetto FSE10303: "Programmatore/Programmatrice Esperto/a in Applicazioni Web con Certificazione Microsoft"
- Progetto FSE30624: "SVILUPPARE MARKETING, VENDITE E SERVIZI PER COMPETERE"
- Progetto FSE30746: "Lean & Agile Management"
- Progetto FSE30785: "Digital Transformation Management"

Datef SPA

I-39100 Bolzano, via Luigi Negrelli 13 B
T +39 0471 066 500 F +39 0471 066 501
E info@datef.it

C.F.-P.I.-R.Impr.BZ: 00711530212
Cap.sociale 126.000 € i.v.
CGC: www.datef.it/impressum.html

9. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Direzione si impegna a diffondere la Carta della Qualità ad ogni componente del sistema committente/beneficiari affinché vengano resi noti gli impegni per la Politica della Qualità assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

La Carta della Qualità è affissa presso i locali della società, visibile ai dipendenti e ai partecipanti ai corsi. È inoltre disponibile presso il sito internet www.datef.it.

10. MODALITÀ DI REVISIONE PERIODICA

La Carta della Qualità viene riesaminata dal Responsabile della Politica della Qualità ed aggiornata ad ogni modifica rilevante.

Tali documenti possono comunque essere revisionati ogni qualvolta:

- venga richiesto dalla Direzione Aziendale;
- siano state evidenziate carenze della Politica della Qualità aziendale nel corso di verifiche ispettive programmate dalla Responsabile della Politica della Qualità e/o dall'organismo di accreditamento e/o dal cliente;
- Vi siano state modifiche organizzative e/o gestionali significative;
- Venga modificata una delle norme che regolano il sistema di accreditamento della Provincia Autonoma di Bolzano.

11. PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Datef mantiene in modo continuativo relazioni con 27 delle 100 aziende "Top 100" in Alto Adige. Tra queste: Alperia Spa, FERCAM HOLDING Srl, ARROW ECS Srl, Sportler SPA e Bergmilch . Oltre a questi ha contatti con la Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano, le Aziende Sanitarie del territorio, Informatica Alto Adige, il Consorzio dei Comuni, le Scuole Professionali della Provincia di Bolzano e l'Associazione Italiana Formatori.