

1. Premessa

Il presente documento è stato adottato dalla HD SYSTEM, con la finalità di comunicare ai committenti e ai beneficiari dei servizi gli impegni che assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti ai servizi inerenti l'erogazione di attività formative, ivi comprese la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione di azioni formative, finanziate con risorse pubbliche e private. La presente carta risulta inoltre integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2015.

2. Livello strategico

2.1. *Politica per la qualità*

2.1.1. *Mission*

HD SYSTEM contribuisce allo sviluppo delle risorse umane sul mercato del lavoro attraverso l'implementazione e lo sviluppo di un sistema finalizzato alla cultura della formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, perseguendo quali obiettivi la diffusione di buone pratiche per la qualificazione, l'adattabilità, la cooperazione e la cultura in materia di prevenzione e protezione dai rischi lavorativi.

Fin dal suo ingresso sul mercato, HD SYSTEM ha costituito un interlocutore di eccellenza nell'ampio panorama della formazione nella Regione TRENTINO ALTO ADIGE, fino ad estendere oggi il suo raggio di azione a tutto il territorio nazionale ed europeo.

Questa presenza capillare oggi è resa possibile da un importante network di partner territoriali e settoriali.

HD SYSTEM opera nel settore della formazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro contribuendo con grande successo allo sviluppo delle risorse umane – giovani, professionisti e imprese – attraverso progetti di formazione, aggiornamento, riqualificazione e specializzazione, ed è in grado di soddisfare qualsiasi fabbisogno formativo: sia ad hoc che selezionato direttamente dalla nostra offerta formativa.

Sono più di 80 i corsi erogati ogni anno per oltre 6000 ore di formazione che raggiungono più di 1.000 destinatari. I percorsi formativi relativi alla formazione hanno consentito alle imprese di scoprire nuovi modelli di lavoro più efficaci ed efficienti per migliorare la percezione dei rischi in materia di sicurezza, ma hanno anche offerto nuove opportunità di riqualificazione e/o aggiornamento ai lavoratori che vi hanno partecipato, garantendo percorsi didattici confacenti alle proprie aspirazioni ed aspettative. Negli ultimi anni HD SYSTEM ha visto aumentare le ore di formazione effettuate in azienda grazie alla elevata professionalità del personale docente impiegato il quale è sempre più richiesto dai clienti finali.

Il servizio di supporto allo sviluppo d'impresa è modulare, flessibile e scalabile su qualsiasi realtà aziendale per rispondere al complesso ed eterogeneo sistema di esigenze che l'impresa italiana quotidianamente manifesta. Dall'attività di supporto alla divisione risorse umane della grande impresa, sino ad unico interlocutore per le PMI. HD SYSTEM offre i propri servizi alle aziende di ogni settore e localizzazione, prediligendo le piccole e medie imprese, che hanno spesso necessità di un supporto specialistico.

Le attività formative ricoprono tutte le aree tematiche in materia di sicurezza sul lavoro.

Per la realizzazione degli interventi formativi, HD SYSTEM ha a disposizione docenti specializzati nella soddisfazione del fabbisogno emerso dalle aziende interessate, con l'obiettivo di fornire servizi formativi sempre adeguati ed altamente qualificati.

HD SYSTEM seleziona inoltre i propri partner e le organizzazioni con cui collabora in base alla condivisione della propria *mission* aziendale ed in particolare nella condivisione di una visione inclusiva nei rapporti con le parti sociali ed economiche (istituzioni, sindacati, pubbliche amministrazioni, fornitori di servizi).

2.1.2. Obiettivi ed impegni

HD SYSTEM opera sul mercato quale soggetto indipendente ed intermedio, analizzando la domanda espressa da imprese e potenziali beneficiari dei servizi e trasformando le richieste in opportunità di sviluppo e risorse disponibili a favore della competitività e occupabilità.

Le azioni che HD SYSTEM intraprende sono finalizzate al perseguimento dei seguenti obiettivi qualitativi:

- *Diffondere la propria politica della qualità, tenendo sia del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2015, sia della mission aziendale;*
- *Mettere a disposizione della propria clientela risorse umane motivate e orientate al raggiungimento di alti standard qualitativi, attraverso la massima partecipazione agli obiettivi e alla mission aziendale;*
- *Monitorare costantemente che la politica della qualità aziendale si stia compresa e condivisa dal personale attraverso azioni di audit periodiche e il monitoraggio costante da parte della Direzione aziendale;*
- *Offrire un servizio di elevata professionalità, impiegando risorse di elevata competenza nell'erogazione delle attività formative e di progettazione didattica;*
- *Mirare all'erogazione di un servizio di qualità, mettendo in atto azioni preventive tese a contrastare le possibili difformità rispetto ai criteri fissati;*
- *Migliorare costantemente l'erogazione dei servizi attraverso la misurazione e lo studio sull'andamento delle attività erogate, tramite la somministrazione e l'analisi di questionari per il monitoraggio dei flussi.*

Il raggiungimento degli obiettivi è reso possibile attraverso l'impegno ad attuare azioni specifiche:

- *Raccogliere la domanda attraverso l'analisi territoriale e settoriale per la definizione del fabbisogno;*
- *Rappresentare presso Parti Sociali, Istituzioni e soggetti pubblici e privati, gli elementi di innovazione sistematica espressi dalla domanda di formazione e sviluppo al fine di conciliare l'adattabilità delle imprese con l'occupabilità dei lavoratori e delle lavoratrici;*
- *Identificare e valutare i valori di sostenibilità delle azioni da intraprendere (obiettivi, innovazione, rischi, pericoli, sostenibilità);*

- *Considerare tutti i requisiti coerenti con la normativa contenuta nella legislazione europea e nazionale;*
- *Progettare di concerto con tutti gli attori coinvolti azioni integrate e coerenti per la soddisfazione del bisogno;*
- *Selezionare eventuali partner o collaboratori specializzati adatti a soddisfare le esigenze specifiche di sviluppo delle competenze;*
- *Erogare servizi qualificati di formazione per aumentare gradualmente il valore del capitale umano delle imprese.*

2.1.3 Strumenti per l'adozione della politica per la qualità

La Direzione della HD SYSTEM diffonde e illustra a tutti i livelli dell'organizzazione tale politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti definiti nella presente Carta della Qualità dell'offerta formativa, la distribuzione del documento a tutto il personale interessato e coinvolto, la conduzione di riunioni per la sua presentazione, spiegazione e condivisione.

Il perseguimento degli obiettivi fissati nella presente Carta è garantito da un'azione di audit periodica, attraverso riunioni semestrali e il controllo costante da parte della Direzione.

3. Livello organizzativo

3.1. Le aree di attività

HD SYSTEM progetta ed eroga servizi di formazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Tali percorsi formativi, intesi quali azioni di qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione vengono realizzati esclusivamente con sistemi che utilizzano sia la metodologia in presenza.

Gli interventi che HD SYSTEM propone possono essere sia di tipo finanziato che realizzati in auto finanziamento da parte dei committenti.

Il servizio che HD SYSTEM offre comprende:

- Analisi del territorio e del contesto
- Analisi dei fabbisogni
- Verifica del corretto adempimento degli obblighi di Legge in materia di formazione obbligatoria;
- Erogazione di attività di progettazione finalizzata alla formazione
- Erogazione di corsi di formazione

3.1.1. Servizi formativi

Nell'ambito dei servizi di formazione, le attività comprendono:

- Analisi della domanda formativa
- Diagnosi e rilevazione dei fabbisogni formativi e definizione di competenze critiche presso le imprese
- Predisposizione di programmi operativi per la formazione del personale delle imprese a livello aziendale o interaziendale
- Definizione di metodologie e modelli di formazione
- Progettazione formativa
- Individuazione, selezione e orientamento dei partecipanti alla formazione
- Monitoraggio e Valutazione dell'attività
- Diffusione e trasferimento dei risultati

3.2. Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, HD SYSTEM si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring.

Ci si avvale anche di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative all'erogazione dei servizi.

Tutti i professionisti impiegati, sia interni sia esterni, sono valutati idonei da HD SYSTEM tramite la valutazione attenta delle esperienze pregresse e delle qualifiche possedute.

Le risorse umane impiegate nei processi di lavoro sono ritenute fattore imprescindibile per la qualità dei servizi erogati, pertanto per ognuna di esse è previsto un Piano di sviluppo professionale e formazione aggiornato periodicamente.

HD SYSTEM si impegna, su richiesta, a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Descrizione delle attività responsabili poste a presidio dei processi e delle funzioni aziendali:

Responsabile del processo di Direzione

Ha il compito di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei servizi erogati; pianifica e coordina le risorse impiegate nell'attività, sia umane, che tecnologiche finanziarie e organizzative; supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio, gestisce le relazioni e gli accordi con le committenze; si occupa della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane impiegate; pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni, le imprese, i servizi per l'impiego e gli attori locali; promuove e pubblicizza i servizi; gestisce la qualità dei processi.

Responsabile del processo di gestione della qualità

Ha il compito di istruire, applicare e mantenere il Sistema di gestione della Qualità aziendale, secondo quanto previsto dalla presente Carta della Qualità e dal Manuale per la Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001:2015; elabora e verifica i documenti inerenti la gestione della Qualità;

programma, concordemente alla Direzione, gli audit periodici; elabora i documenti per gestire eventuali difformità; è responsabile dell'attuazione delle buoni prassi per la gestione della qualità in azienda.

Responsabile del processo di progettazione

Ha il compito di progettare le azioni corsuali, sia nella definizione generale delle tematiche e dell'articolazione, sia nel dettaglio dei contenuti e della realizzazione delle attività; progetta gli interventi individuali ed è responsabile della qualità nell'erogazione delle attività di progettazione.

Si occupa di elaborare la domanda emersa in fase di rilevazione del fabbisogno formativo e di articolare la risposta, attraverso la progettazione di un percorso *ad hoc*, nel quale definisce i profili, gli obiettivi, i contenuti e le tecniche di valutazione.

Docenti

HD SYSTEM dispone di un corpo docenti, composto sia da risorse interne che da risorse esterne con competenze specialistiche.

Tutti i docenti sono selezionati secondo requisiti di adeguata professionalità, competenza, esperienza e formazione. Particolare attenzione viene riservato all'aggiornamento delle competenze professionali e all'esperienza specifica acquisita nell'insegnamento.

I docenti si occupano di erogare la formazione in aula, monitorare e valutare l'apprendimento e le competenze in uscita, determinare l'attribuzione dei crediti formativi, verificare il piano formativo sia collettivo che individuale, produrre la documentazione didattica.

3.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali

HD SYSTEM KG dispone di una sede operativa con diverse dotazioni logistico-strumentali.

Sede di Bolzano, Via Ressel 2/F-39100 BOLZANO, tel. 0471-195 34 60, 347 315 11 48 , Fax 0417 – 089272, web: www.hd-sysrem.it, e-mail: info@hd-system.it PEC: hdsystemgmbh@legalmail.it, dispone di:

Una superficie totale di 70 Mq circa

Una dotazione di attrezzature e strumenti che comprende:

Personal computers in rete con collegamento ad internet per ogni postazione di lavoro

1 connessione Wi- Fi

1 stampante di rete multifunzione, fotocopiatrice e fax

1 stampante di rete multifunzione fotocopiatrice

1 proiettore a parete

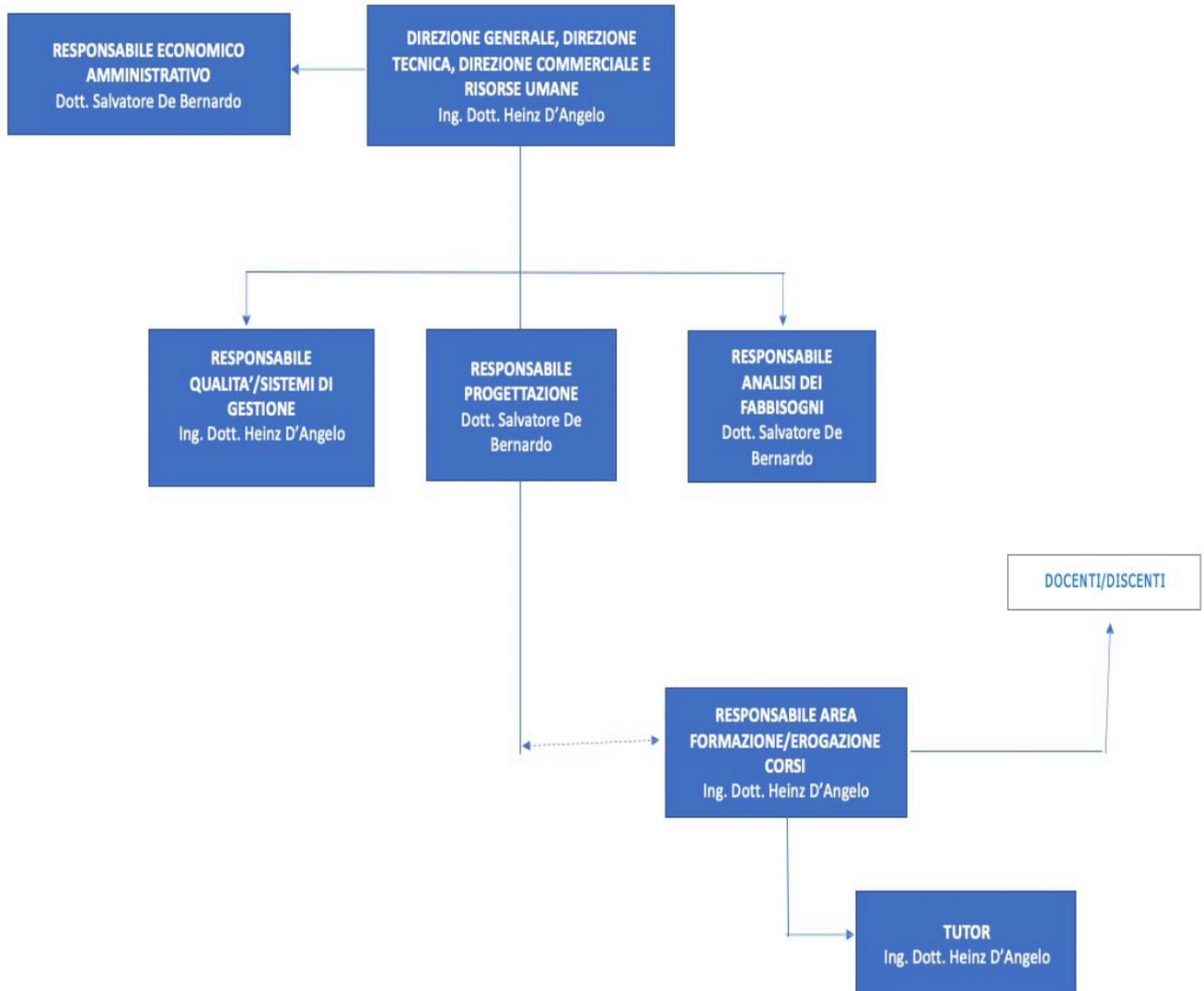
1 lavagna a fogli mobili

1 Aula Formazione





3.4. Organigramma



4. Livello operativo

4.1. Fattori di qualità del servizio

HD SYSTEM ha adottato un sistema per la gestione della Qualità nel quale è previsto il monitoraggio, la misurazione e l'analisi costante del servizio erogato al fine della valutazione degli stessi volta a migliorare costantemente l'efficacia e il raggiungimento pieno degli obiettivi fissati.

A tal fine sono stati individuati, per ogni macro attività, degli specifici fattori di qualità da presidiare e valutare in base al risultato atteso.

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi *standard*, inerenti alle attività dell'intero processo formativo.

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	Indicatori	Standard di qualità	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento territoriale, aziendale e settoriale	Tipologia del bisogno rilevato	Rispondenza con le esigenze specifiche rilevate in fase di progettazione	Audit interno
Progettazione degli interventi	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interno
	Completezza	Necessità di riprogettare l'intervento	Inferiore al 90%	Audit interno

Erogazione della formazione	Efficacia della docenza	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Audit interno
	Adeguatezza dei materiali didattici	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Rilevazione dati
	Adeguatezza delle attrezzature	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Rilevazione dati

5. Principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano;

La società HD SYSTEM mantiene relazioni con Uffici pubblici e strutture scolastiche al fine di collaborare alla realizzazione di progetti formativi. Tra gli Enti la Provincia Autonoma di Bolzano, in particolare con la Scuola professionale di Silandro, con il centro di formazione professionale di Brunico, la ripartizione 12- Servizio Strade e con enti di formazione del territorio al fine verificare le necessità formative e la loro urgenza, di progettare collegialmente nuovi interventi formativi in merito alle esigenze emerse, valutare la possibilità di promuovere congiuntamente delle attività formative nell'ambito di aree e progetti comuni.

6. Livello preventivo

Per garantire un servizio di qualità HD SYSTEM svolge le attività ispirandosi ai principi di:

- Accessibilità – Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione
- Centralità dell'Utente - Personalizzazione dei Servizi
- Uguaglianza – Parità di Trattamento nell'ambito dell'Offerta dei Servizi
- Efficienza ed Efficacia - Garanzia di Tempismo, Qualificazione e Competenza
- Miglioramento Continuo – Formazione e Aggiornamento Professionale dei propri Operatori.

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo, HD SYSTEM mette in pratica una serie di azioni atte alla rilevazione del ritorno da parte dell'utenza finalizzate alla correzione delle difformità rilevate rispetto ai risultati attesi.

I dati vengono rilevati attraverso:

- Il contatto telefonico
 - Il contatto con l'help desk telefonico e/o via e-mail
 - L'apposito modulo per il rilievo dei reclami e dei suggerimenti, nonché della qualità del servizio erogato consegnato sia ai partecipanti ai corsi di formazione, che agli utenti dei servizi di orientamento
 - Rilevazione della customer satisfaction attraverso campagne telefoniche periodiche di verifica
- HD SYSTEM, adotta un Sistema Certificato di Gestione della Qualità che si compone di una serie di procedure finalizzate a verificare e a garantire la conformità dei servizi erogati nel rispetto dei requisiti richiesti dal Committente e previsti nella presente Carta della Qualità.

6. Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità è validata dal Rappresentante Legale della HD SYSTEM e sottoscritta dal Responsabile del processo di Direzione e dal Responsabile di processo di gestione della Qualità.

HD SYSTEM assicura la diffusione della Carta della Qualità, entro 15 gg dalla sua redazione e/o aggiornamento periodico, tramite:

- La pubblicazione sul proprio sito web WWW.HD-SYSTEM.IT
- L'affissione in luogo visibile e facilmente accessibile nella sede operativa
- Consegna di una copia cartacea a tutto il personale impiegato ed ai docenti

HD SYSTEM si impegna inoltre alla revisione periodica del presente documento secondo le modalità e i tempi previsti dal Sistema di Qualità certificato a norma ISO 9001:2015.

Bolzano, 23/11/2018

Il Legale Rappresentante