

# QUALITÄTSCHARTA

Rev.	Datum	Begründung	Genehmigung (DIR)
0	28/10/2016	Erstversionierung Dokument	<i>[Handwritten signature]</i>
1	24/10/2017	Periodischer Prüfbericht und Nachweis Netzwerk mit territorialen Akteuren	<i>[Handwritten signature]</i>
2	27/02/2018	Aktualisierung Hauptakteure Territorialnetzwerk des Unternehmens	<i>[Handwritten signature]</i>
3	10/09/2018	Aktualisierung Organigramm und Vorherige genehmigte Schulungsaktionen	<i>[Handwritten signature]</i>

# 1. PRÄSENTATION DES UNTERNEHMENS

Datef bietet Beratungen, Schulungen, Lieferung und Management von IT-Systemen für mittlere und kleine Unternehmen und hat ihren Sitz in Bozen, Negrelli-Straße 13/B.

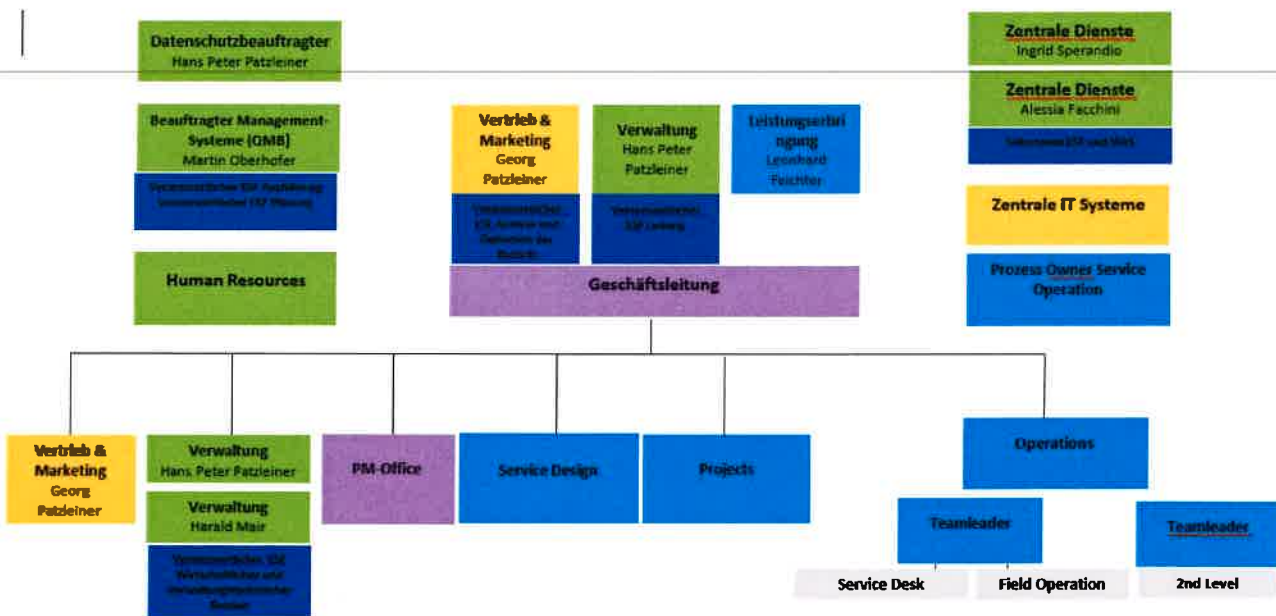
Die Direktion von Datef AG hat im Hinblick auf die Gewährleistung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen und der Zufriedenheit ihrer Kunden ein System von Akkreditierungsverfahren ihrer Schulungseinrichtung implementiert.

Dieses Dokument beschreibt die Verpflichtungen, die Datef AG gegenüber dem System Auftraggeber/Begünstigter zugunsten der Transparenz der Schulungsleistungen übernommen hat.

Dank der ständigen Anwendung der Regeln der Qualitätssicherung ist Datef AG in der Lage, die Tätigkeiten der Berufsausbildung zu überwachen.

DATEF AG ist akkreditiert nach ISO 9001:2008 und ISO 20000.

# 2. ORGANISATION DES UNTERNEHMENS



### **„Verantwortlicher des Leitungsprozesses“ Hans Peter Patzleiner**

#### **Aufgaben:**

- Festlegung von Organisations- und Handelskonzepten und Servicestandards
- Koordinierung der Humanressourcen sowie der technologischen, finanziellen und organisatorischen Mittel
- Überwachung der Wartung und Verbesserung des Service
- Management der Beziehungen und der Vereinbarungen mit den Auftraggebern
- Bewertung und Entwicklung der Humanressourcen

### **„Verantwortlicher des Dienstleistungsprozesses“: Martin Oberhofer**

#### **Aufgaben:**

- Leitung der Planung des Ausführungsprozesses;
- Management der Humanressourcen sowie der technologischen und strukturellen Ressourcen des Ausführungsprozesses;
- Management der Beziehungen und der Vereinbarungen mit den Auftraggebern;
- Monitoring der Aktionen oder der Programme;
- Bewertung der Ergebnisse und Identifizierung der Verbesserungsaktionen im Schulungsbereich

### **„Interne Verantwortliche Akkreditierungssystem“ Alessia Facchini**

#### **Aufgaben:**

- Sicherstellung der Beibehaltung und Verbesserung des Systems über:
- Aktualisierung, Weiterführung und Verbreitung des Dokumentensystems;
- Unterstützung der Organisation bei der Implementierung des Akkreditierungssystems;
- Überprüfung des Akkreditierungssystems und Anstöße zu seiner Entwicklung (Überwachung der Kenntnis und Anwendung des Systems, Anregungen und Vorschläge zur Revision);
- Verarbeitung der Qualitätsdaten zum Bericht bei der Direktion für die Neuprüfung (Bericht über die Einhaltung des Qualitätssystems);
- Zusammenarbeit mit dem Personal, mit Lieferanten und Kunden, um Informationen über mögliche Verbesserungen einzuholen;
- Unterstützung beim Ausfüllen der für das Programm ESF vorgesehenen Vordrucke für vorgelegte und finanzierte Projekte;
- Kommunikation mit dem Service ESF.

### **„Verantwortlicher des Prozesses der Bedarfsanalyse“: Georg Patzleiner**

CARTA DELLA QUALITÀ DE\_V4

3 di 8

#### **Datef AG**

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

Steuernr.-Ust-id-Handelsreg.BZ: 00711530212  
Grundkapital 126.000 € voll einbez.  
CGC: [www.datef.it/impressum.html](http://www.datef.it/impressum.html)

**datef**  
MOVE TOGETHER  
[www.datef.it](http://www.datef.it)

Aufgaben:

- allgemeine Diagnose (nationaler Rahmen) des Bedarfs an Berufsbildern und -kompetenzen, gezielte Diagnose (Regionen/Öffentliche Verwaltung) von Berufs- und Schulungsbedarf in einzelnen Bereichen, territorialen Produktionssystemen und Unternehmen
- individuelle Analyse des Schulungsbedarfs.

**„Verantwortlicher des Planungsprozesses“: Martin Oberhofer**

Aufgaben:

- Leitung der Prozesse der Vor-, Ausführungs- und Detailplanung einer Schulungsaktion

**„Verantwortlicher der wirtschaftlichen und verwaltungstechnischen Prozesses“: Harald Mair**

Aufgaben:

- Leitung des Rechnungswesens und der administrativen und steuerlichen Verpflichtungen für die ESF-Projekte
- Wirtschaftskontrolle
- Leitung der Ausgabenabrechnung
- Leitung der administrativen Personalverwaltung
- Leitung der administrativen Verwaltung der kofinanzierten ESF-Ressourcen im Schulungsbereich

### 3. QUALITÄTSPOLITIK

Im Bewusstsein der Bedeutung und Notwendigkeit für die Nutzung eines Akkreditierungssystems für Schulungseinrichtungen, welches auf Landesebene anerkannt ist, hat sich die DATEF AG dem von der Autonomen Provinz Bozen empfohlenen Modell angeschlossen, um die Qualität der Produkte und der erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten und die Zufriedenheit der Kunden sicherzustellen.

Die Geschäftsführung hat nachfolgende Ziele identifiziert, die konstant verfolgt werden sollen:

- Die Zufriedenstellung des Kunden durch Dienstleistungen gleichbleibender Qualität, unter Beachtung ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse und auf ständige Verbesserung orientiert.
- Die Durchführung der Aktivitäten unter Einhaltung der Modalitäten, der vereinbarten Fristen und der vertraglichen, gesellschaftlichen und umwelttechnischen Erfordernisse.
- Effizienz durch die Kompetenzen und der Qualifikation des eingesetzten Personals.
- Das ständige gemeinsame Engagement innerhalb der Organisation für die Qualität im Hinblick auf die stetige Verbesserung des Produkts und des angebotenen Service.
- Die Kostenoptimierung in Bezug auf die Qualität.
- Die Verbesserung des Qualitätsniveaus und der Zufriedenheit des internen Personals.
- Ein stetes Wachstum der Kundenzufriedenheit.

CARTA DELLA QUALITÀ DE\_V4

4 di 8

#### Datef AG

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

Steuernr.-Ust-id-Handelsreg.BZ: 00711530212  
Grundkapital 126.000 € voll einbez.  
CGC: [www.datef.it/impressum.html](http://www.datef.it/impressum.html)

**datef**  
MOVE TOGETHER  
[www.datef.it](http://www.datef.it)

Das Erreichen der genannten Ziele wird von Datef AG durch die Umsetzung der von der Autonomen Provinz Bozen vorgesehenen operativen Verfahren für die Akkreditierung des Ausbildungssystems gewährleistet; diese identifizieren und beschreiben die Verantwortungen, Aufgaben, Ressourcen und operativen Modalitäten einer jeden einzelnen Tätigkeit, welche sich auf die Qualität des Produkts/der dem Kunden gebotenen Schulung auswirkt.

Die Anwendung der Qualitätsmethoden ist eine Notwendigkeit, die von allen Verantwortlichen des Ausbildungsbereichs erkannt und geteilt wird.

Das ständige Monitoring der Prozesse und die internen Qualitätsinspektionen gewährleisten die Beibehaltung und die Verbesserung der von der Schulungseinrichtung für die erbrachten Dienstleistungen festgelegten Qualitätsniveaus.

Die im Organigramm angegebenen Funktionsverantwortlichen haben die direkte Verantwortung für die Implementierung und die Einhaltung der Voraussetzungen der Qualitätspolitik im Rahmen ihrer jeweiligen Funktion.

## 4. SCHULUNGSANGEBOT

Unser Schulungsangebot gliedert sich in zwei Bereiche:

- Fortgeschrittene** für den Aufbau weiterführender Kompetenzen in der IT
- Weiterbildung** für die Umqualifizierung und die Fortbildung der Arbeitnehmer.

Datef AG hat viel investiert in Schlüsselfiguren, um das Qualitätsniveau des Schulungsbereichs zu steigern. So ist unsere Organisation stark auf das Wachstum der Humanressourcen orientiert, die das wichtigste Steinchen bei der Realisierung eines nach Maß zugeschnittenen Service von hohem Niveau sind.

Deshalb bedient sich Datef AG eines Planers und eines Koordinators für die Schulung. Diese Personen sind verantwortlich für das gesamte Projekt, angefangen von der Projektierung bis zur konkreten Durchführung, sowie für die am Abschluss der Ausbildung erzielten Ergebnisse.

Der Tutor übernimmt die Rolle des Mittelsmanns zwischen Teilnehmern und Ausbildern und gewährleistet, dass die Schulungsmaßnahme projektgemäß abläuft.

Die Ausbilder sind qualifizierte Experten mit Kompetenzen, die von ihrer Ausbildung und beruflichen Laufbahn belegt sind. Jeder Ausbilder wird hinsichtlich der Maßnahme und seiner Leistung bei Datef AG beurteilt. Die Beurteilung des Ausbilders wird von den Schülern nach einem entsprechenden Raster vorgenommen. Datef AG schließt einen Vertrag mit den externen und internen Ausbildern, in welchem die professionellen Standards und die Qualitätsvoraussetzungen vereinbart werden, die von der Ausbildungsmaßnahme erwartet werden.

Die Kurse werden im Schulungsraum von Datef AG oder in Unterrichtsäumen abgehalten, die mit Lehrmaterial ausgestattet sind (Videoprojektor, Overhead, Flipchart), und zur Begleitung der Schulungstätigkeiten werden Unterrichtstexte und -skripts angeboten.

Einschreibung: Durch Ausfüllen des entsprechenden Antrags, der am Sitz der Datef AG erhältlich ist oder von der Website [www.datef.it](http://www.datef.it) heruntergeladen werden kann. Danach muss der Antrag fristgerecht an Datef AG zurückgegeben werden.

Die Einschreibungen der Teilnehmer werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens registriert. Auf jeden Fall ist ein Auswahlgespräch vorgesehen, und wenn mehr Einschreibungen als Schulungsplätze vorliegen, wird eine schriftliche und/oder mündliche Prüfung abgehalten.

Die Kurse, für die die Ausstellung einer Qualifikation, einer Spezialisierung oder einer Befähigung vorgesehen ist, müssen mit einer Abschlussprüfung enden. Für die anderen Kurse wird eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt. Bei der Einschreibung zu den Kursen, die durchgeführt werden, verpflichtet sich Datef AG, alle potenziellen Teilnehmer des jeweiligen Kurses über die Zugangsmodalitäten, die Einschreibung, Auswahl und Abschlussbewertung zu informieren.

Allgemeine Hinweise: Die Kurse werden nur abgehalten, wenn eine ausreichende Zahl Teilnehmer vorhanden ist; falls die Mindestzahl nicht erreicht wird, werden die bereits eingeschriebenen Teilnehmer telefonisch informiert.

## 5. QUALITÄTSFAKTOREN

Um die Ergebnisse der Qualitätspolitik zu erreichen, sieht Datef AG ein System zur Überwachung (Überprüfung der Resultate gegenüber festgelegten Standards) der Qualität des Service in allen Phasen des Schulungsprozesses vor. Das folgende Schema beschreibt die berücksichtigten Qualitätsfaktoren in den verschiedenen Phasen mit den Indikatoren, den Qualitätsstandards und den entsprechenden Überprüfungsinstrumenten.

Faktoren, die die Qualität des Service gewährleisten

Phase des Schulungsprozesses	Qualitätsfaktoren	Indikatoren	Qualitätsstandards	Überprüfungsinstrumente
1. Zusammenstellung des Angebots	Schnelligkeit der Reaktion	Anzahl Tage zwischen Anfrage/Vorlage Angebot	1 Woche	Erfassung der Markterfordernisse, des Schulungs- und Berufsbedarfs
2. Planung	Bezug der Planung zum lokalen Schulungsbedarf	Anzahl Einschreibungen/Zahl Teilnehmer	50% der vorgelegten Projekte haben einen positiven Ausgang	Erfassung der Zahl der begonnenen Projekte
3. Verlauf der Schulung	Zufriedenheit des Kunden	% zufriedene Teilnehmer	Mindestens 75% der Teilnehmer schließen den Kurs ab	Fragebogen zur Beurteilung am Kursende

Der Koordinator des Kurses überprüft laufend die Erfüllung der Qualitätsstandards und die Zufriedenheit der Teilnehmer über Monitoring, Unterredungen mit den Ausbildern und Erfassung eventueller Reklamationen vonseiten der Teilnehmer.

Jährlich nimmt die Direktion im Einvernehmen mit dem internen Verantwortlichen des Akkreditierungssystems die Neuprüfung der abgehaltenen Schulungen vor, überprüft das Management und die Beilegung von Nichtkonformitäten, das Erreichen der gesetzten Ziele und die Festlegung neuer Ziele.



## 6. MASSNAHMEN ZUM SCHUTZ VON AUFTRAGGEBER UND BEGÜNSTIGTEN

Bei Betriebsstörungen von Datef AG werden die Reklamationen erfasst und Korrekturmaßnahmen ergriffen, mit denen Datef AG eine rasche Antwort auf die von Auftraggebern und Begünstigten festgestellten Nichtkonformitäten gewährleistet.

## 7. RECHTE UND PFLICHTEN DER NUTZER

Die Teilnehmer an den Schulungstätigkeiten sind verpflichtet:

- die von den Ausbildern vorgestellten Ziele des Schulungsgangs zu erreichen;
- die Unterrichtstätigkeit mit Aufmerksamkeit und Teilnahme zu verfolgen;
- eine verantwortungsbewusste Haltung einzunehmen und zur Zusammenarbeit mit den Ausbildern und den anderen Teilnehmern bereit zu sein, indem sie deren Unterrichts- und Lernstil respektieren;
- ohne polemische Absicht zu diskutieren;
- korrekt das Register der Schulungstätigkeiten auszufüllen;
- den Ausbildern von ihren eventuellen Schwierigkeiten zu berichten;
- die für die Schulung zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Instrumente sorgsam zu benutzen, ohne sie zu beschädigen.

Die Teilnehmer an den Schulungstätigkeiten haben das Recht:

- klare Erklärungen zur Arbeit zu erhalten, die bei der Schulung erfolgt, und zu den Kompetenzen, die sie am Ende erhalten werden, zu den Methoden und den Schulungsmodalitäten
- den eigenen Schulungsbedarf zum Ausdruck zu bringen und mögliche Strategien herauszufinden, um ihn zu befriedigen;
- ausführliche Hinweise über die Beurteilungsmodalitäten zu erhalten;
- Informationen über die Veranstaltungszeiten und den Zeitplan ausreichend im Voraus zu erhalten;
- zum persönlichen Gespräch vom Tutor der Schulungsveranstaltung empfangen zu werden.
- ein positives Unterrichtsklima während der gesamten Dauer der Schulungstätigkeit zu erleben.

## 8. VOHERIGE GENEHMIGTE SCHULUNGSAKTIONEN

- Projekt 2/223/2012: „Schulungsplan für die Servicequalität der Firma Datef“
- Projekt 2/185/2013: “Cobit5 IT Governance Manager”
- Projekt 2/199/2013: “Prince2 IT Project Manager”
- Projekt ESF30023: “Schulungsplan Datef 2017”
- Projekt ESF30107: “Schulungsplan Datef 2018”

## 9. VERBREITUNG DER QUALITÄTSCHARTA

Die Direktion verpflichtet sich, die Qualitätscharta an alle Teilnehmer des Systems Auftraggeber/Begünstigte zu verteilen, damit das für die Qualitätspolitik eingegangene Engagement und die für den erbrachten Service gewährleisteten Rechte bekannt gemacht werden.

Die Qualitätscharta wird in den Räumen der Gesellschaft ausgehängt, sichtbar für die Mitarbeiter und die Teilnehmer der Schulungskurse. Außerdem ist sie verfügbar auf der Website [www.datef.it](http://www.datef.it).

## 10. REGELMÄSSIGE REVISION

Die Qualitätscharta wird vom Verantwortlichen für die Qualitätspolitik mindestens einmal pro Jahr einer Neuprüfung unterzogen und entsprechend aktualisiert.

Diese Dokumente können auf jeden Fall immer dann revidiert werden, wenn:

- dies von der Leitung des Unternehmens verlangt wird;
- Mängel in der Qualitätspolitik des Unternehmens im Laufe von Inspektionen zutage getreten sind, die von der Verantwortlichen der Qualitätspolitik und/oder von der Akkreditierungsstelle und/oder vom Kunden programmiert wurden;
- bedeutende Änderungen in der Organisation und/oder dem Management eingetreten sind;
- eine der Normen geändert wird, die das Akkreditierungssystem der Autonomen Provinz Bozen regeln.

## 11. HAUPTAKTEURE TERRITORIALNETZWERK DES UNTERNEHMENS

Datef unterhält kontinuierlich Beziehungen zu 53 der 100 Top-100-Unternehmen in Südtirol. Unter anderem sind diese: Locker AG, Durst AG, Fercam AG, Schweitzer Project, Technoalpin AG, Selectra GmbH, Sportler AG und Bergmilch. Darüber hinaus unterhält DATEF Kontakte zur Informatikabteilung der Autonomen Provinz Bozen, zu den Südtiroler Sanitätsbetrieben, zur Südtiroler Informatik AG, zum Konsortium der Gemeinden, zum Rainerum Institut in Bozen, zu den Berufsschulen der Provinz Bozen und zum Italienischen Verband der Ausbilder.