

LOGICAL
SYSTEM**Carta della Qualità
dei servizi formativi**

Rev. 01 del 27/02/2023

SOMMARIO

0. Premessa.....	2
1. Livello strategico.....	3
1.1 Impegno della Direzione	3
1.2 Orientamento al cliente	3
1.3 Politica per la qualità.....	3
1.4 Diffusione della Politica per la Qualità	3
2. Livello organizzativo	4
2.1 LOGICAL SYSTEM	4
2.2 I nostri servizi formativi	5
2.3 Risorse professionali	7
2.4 Risorse logistico-strumentali	7
2.5 Comunicazioni	8
3. Livello operativo	9
3.1 Attività di base nel settore della formazione	9
3.2 Qualità del processo complessivo.....	10
4. Livello preventivo	11
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	11
4.2 Condizioni di trasparenza	11
4.3 Responsabili posti a presidio dei processi.....	12
5. Riferimenti	12

Rev.	Data	Modifiche apportate
0	12/05/2022	Emissione iniziale
1	27/02/2023	Aggiornamento Sistema informatico – protezione dei dati

STESURA	APPROVAZIONE	EMISSIONE
---------	--------------	-----------

Premessa

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità di **LOGICAL SYSTEM** vuole stabilire i principi e regole nel rapporto tra la nostra Azienda e i cittadini, o le organizzazioni, che usufruiscono dei servizi formativi.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con i clienti (committenti ed utenti), uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti, le modalità e gli standard di qualità attesi.

Inoltre fornisce gli strumenti per comunicare con la nostra Azienda, anche al fine di esprimere le proprie valutazioni, inclusi eventuali reclami o suggerimenti per il miglioramento.

Infine l'adozione della Carta della Qualità rappresenta per noi un'ulteriore opportunità di promuovere la nostra mission e la nostra Politica per la Qualità.

La Carta è articolata nelle seguenti parti:

1. Livello strategico
2. Livello organizzativo
3. Livello operativo
4. Livello preventivo

Viene aggiornata tutte le volte che intercorrano dei cambiamenti significativi, che possano influenzare i rapporti con i clienti e gli utenti.

1. Livello strategico

1.1 Impegno della Direzione

La Direzione di LOGICAL SYSTEM si impegna per la messa a punto, attuazione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, quale strumento cardine per il miglioramento del servizio; il suo impegno trova riscontro nella politica e negli obiettivi per la qualità.

1.2 Orientamento al cliente

La Direzione assicura che i requisiti del cliente (committente e utente) siano definiti e soddisfatti, al fine di accrescere la sua soddisfazione.

1.3 Politica per la qualità

LOGICAL SYSTEM persegue, attraverso i corsi di formazione e addestramento, la diffusione della cultura tecnica e scientifica presso i nostri clienti, ponendo al centro i processi aziendali che possono ricevere un particolare impulso attraverso l'adozione dei nostri sistemi informatici (hardware e software).

Di conseguenza la politica per la qualità è fortemente orientata al miglioramento dei propri servizi, tenendo conto della molteplicità dei soggetti interessati: gli utenti dei corsi, gli enti che li promuovono e partecipano al loro finanziamento, la società nel suo complesso.

Il documento **Politica per la Qualità** è riportata nel sito internet aziendale.

1.4 Diffusione della Politica per la Qualità

LOGICAL SYSTEM utilizza tutti gli strumenti in suo possesso per ottenere la massima diffusione della propria Politica per la Qualità:

- sito internet
- esposizione nei locali della sede
- presenza del documento nella rete interna aziendale

Inoltre, affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, la Direzione organizza periodici incontri con il personale ed i collaboratori esterni, nel corso dei quali tale politica viene esposta, analizzata e commentata.

2. Livello organizzativo

2.1 LOGICAL SYSTEM

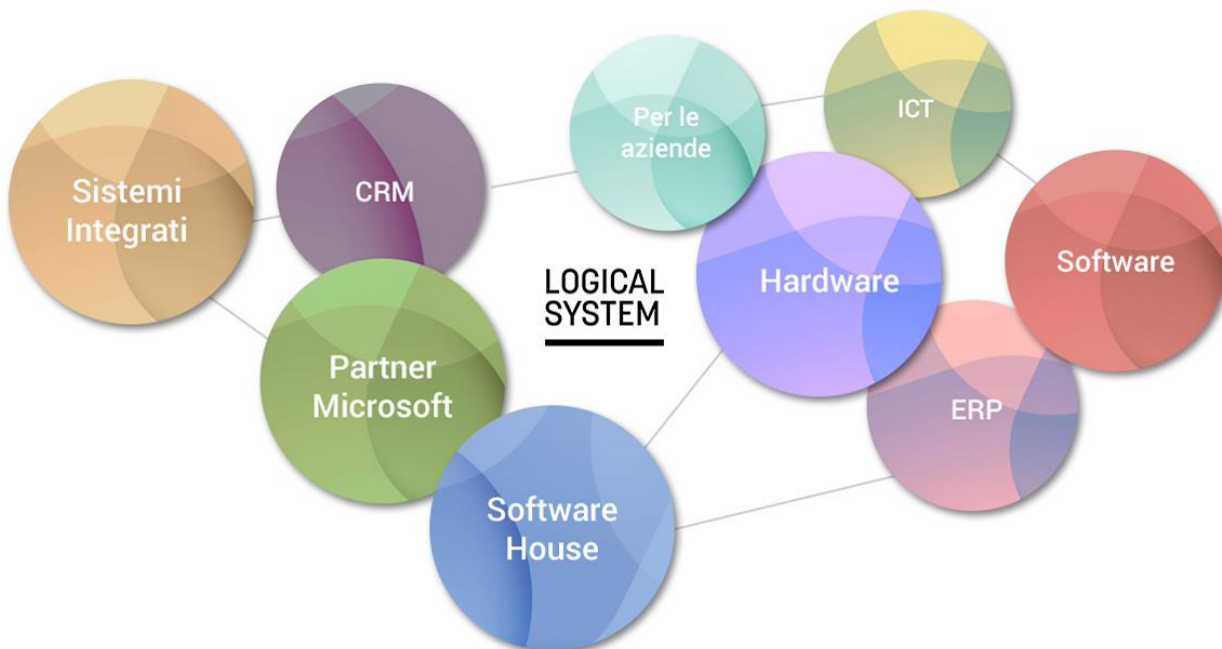
Logical System è una *software house* leader nel settore dell'Information Technology fondata agli inizi degli anni '80 a Jesi.

Nata come industria del software, evolve verso la forma di solution factory, anticipando ed applicando costantemente i paradigmi dettati dalla nuova economia dell'informazione e della digitalizzazione.

L'esperienza nell'IT e le competenze professionali del team Logical System hanno consentito lo sviluppo di soluzioni proprietarie, quali: ERP e Suite Gestionali, Scheduling, Multi Project Management, Enterprise Content Management, BI oggi utilizzate da aziende di primaria importanza nel panorama economico nazionale e internazionale.

La certificazione "Microsoft Certified Partner" potenzia e completa il valore e la strategia di offering, grazie agli applicativi • Microsoft Dynamics 365 Business Central, Microsoft Dynamics CRM e Microsoft SharePoint per le Medie e Grandi Imprese . Logical System non è solo fornitore di applicazioni; le competenze tecnologiche acquisite e l'altissimo livello di specializzazione del team garantiscono infatti un'importante attività di consulenza, mirata a coprire le esigenze delle diverse aree critiche all'interno di un'Azienda Cliente ed in molteplici settori di impresa, con un particolare focus su Manufacturing, Engineering, Industrial Equipment, Fashion, Food, GdO e Professional Services.

In un periodo di grandi e veloci mutamenti, di globalizzazione, di internazionalizzazione, il Management di Logical System ha impostato e pianificato una crescita sia per linee interne - con lo sviluppo di nuove ed innovative soluzioni e l'ingresso di ulteriori risorse altamente qualificate - che per linee esterne, attraverso acquisizioni di realtà complementari sia per territorio che per soluzioni.



2.2 I nostri servizi formativi



I nostri servizi di formazione e addestramento sono fortemente orientati alla piena comprensione dei sistemi informatici che offriamo ai clienti, con particolare riferimento ai software “proprietary” e ai prodotti Microsoft per la gestione aziendale.

Punto di forza della nostra offerta formativa è rappresentata dal fatto che i docenti sono in genere gli stessi consulenti che aiutano il cliente a implementare e sviluppare il software, garantendo così un approccio pratico e un’esperienza diretta nella materia.

Nei casi previsti dalle normative vigenti, LOGICAL SYSTEM è in grado di organizzare corsi con modalità FAD (a distanza)

Di seguito i principali software oggetto delle azioni formative.

SOFTWARE PROPRIETARI

iKnow

iKnow è una piattaforma software web-based progettata e sviluppata per la gestione delle informazioni aziendali. iKnow consente di archiviare, produrre, condividere e rendere accessibili i documenti aziendali anche da dispositivi mobili. Il suo motore di workflow consente inoltre di automatizzare il funzionamento dei processi organizzativi interni, in maniera facile ed intuitiva.

Hiplan

E' una piattaforma software Multi Project Management per la gestione completa dei processi e delle commesse. Un indispensabile strumento di supporto alla pianificazione.

MES - Manufacturing Execution System

Trasmette le informazioni che consentono di ottimizzare le attività di produzione, attraverso lo schedatore THRON ed il controller T.O.F.

Oasi V5

La soluzione ERP sviluppata con approccio MVVM (Model-View-Viewmodel) con pervasività totale tramite browser.

Thron

Lo schedatore a capacità finita. Un efficace strumento informatico sviluppato per l'ottimizzazione della programmazione nei processi di produzione.

T.O.F. - Tracking on Field

Consente di rilevare in tempo reale il numero dei pezzi prodotti, le interruzioni e gli eventuali scarti.

VTiger

E' una soluzione di Customer Relationship Management pensata per aziende di piccole/medie dimensioni orientate al cliente.

Take BI

È una piattaforma di Business Intelligence che offre informazioni dettagliate per favorire decisioni rapide ed efficaci.

SOLUZIONI MICROSOFT**Microsoft Dynamics 365 Business Central**

Microsoft Dynamics 365 Business Central è una soluzione ERP di seconda generazione per la gestione aziendale all-in one dei dati aziendali.

Microsoft SharePoint Server 2016

E' un'applicazione di collaborazione e gestione contenuti per raggiungere alti livelli di affidabilità e soddisfare le esigenze di una maggiore mobilità aziendale dotando gli utenti di giusti strumenti.

Microsoft Dynamics CRM

Il successo di un'organizzazione è strettamente correlato alla tempestività con cui si è in grado di rispondere alle esigenze dei clienti e alle richieste del mercato.

IMPEGNO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENZA

LOGICAL SYSTEM si impegna a consegnare a coloro che sono interessati a partecipare ai corsi formativi, oltre alla presente Carta della Qualità, la documentazione che descrive le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, i pre-requisiti di accesso e le modalità di valutazione finale.

2.3 Risorse professionali

L'organizzazione di LOGICAL SYSTEM è formata dalla Direzione e dalle altre figure che compaiono nell'**Organigramma Aziendale**.

L'Azienda può fare affidamento su risorse esterne qualificate, fra cui:

- ❑ Progettisti di corsi formativi
- ❑ Consulenti, docenti ed esperti delle varie materie

Tutto il personale viene selezionato sulla base delle competenze possedute, in relazione alla tipologia ed al livello dei corsi formativi da progettare ed erogare.

2.4 Risorse logistico-strumentali



Sede aziendale

La sede aziendale di Jesi occupa un immobile industriale di recente realizzazione e si sviluppa su due piani; i locali comprendono:

- Reception
- Uffici direzionali
- Uffici amministrativi
- Uffici tecnici e di progettazione
- Sale riunioni
- Sale formazione
- Sala server
- Magazzino

La sede dispone di 3 aule formazione attrezzate, come di seguito specificato:

- Sala Corsi (39 mq, dotata di LIM)
- Sala Stelvio (76 mq)
- Sala Pordoi (45 mq, dotata anche di supporti per video-conferenza)

I locali, per dimensioni e spazi funzionali, rispondono perfettamente alle attuali esigenze aziendali e rispettano i criteri eventualmente applicabili per le risorse infrastrutturali e logistiche stabiliti anche dal regolamento regionale di accreditamento degli organismi di formazione.

La disponibilità di grandi superfici vetrate garantisce condizioni di luminosità naturale ottimali. Sono altresì ottemperati i dettami per l'accessibilità dei disabili.

Giorni di apertura e chiusura della sede

Gli uffici di LOGICAL SYSTEM sono normalmente aperti dal lunedì al venerdì.

Possono essere tuttavia organizzati corsi formativi / seminari anche in giorni ed orari diversi rispetto a quelli di apertura della sede, in base ad esigenze particolari dei clienti.

Sistema informatico – protezione dei dati

Il backup dei dati viene eseguito con software apposito su macchina dedicata non joinata ad AD per garantire maggiore sicurezza. Vengono anche effettuati backup su NAS che vengono portati fuori dall'azienda da un addetto.

I server sono collocati in una sala server con accesso consentito solo al personale abilitato. La sala server è protetta da allarme e da fumogeno contro l'intrusione.

Il Firewall utilizzato è WATCHGUARD.

La piattaforma software impiegata per il servizio FaD è Zoom Events.

La gestione documentale è svolta tramite il software proprietario "iKnow".

La comunicazione tra le varie funzioni aziendali, mediante rete informatica aziendale, ne assicura tracciabilità tempi di risolvimento ridotti, ottimizzandone al contempo l'efficacia.

Modalità di accesso

La sede aziendale è facilmente accessibile anche ai portatori di handicap; per coloro che giungono in automobile è disponibile l'ampio parcheggio del complesso.

La sede è raggiungibile anche attraverso mezzi pubblici.

2.5 Comunicazioni

Tel. 0731 616021 (centralino)

Fax 0731 605943

Info: info@logicalsystem.it

Sito internet

Il sito aziendale: www.logicalsystem.it

assolve anche la funzione di aggiornamento commerciale per i clienti, tramite invio di **Newsletter** ad utenti registrati; è disponibile Privacy Policy e informativa Cookies.

Vengono così garantiti ai clienti registrati:

- i processi comunicativi (calendari, modifiche/variazioni, segnalazione scadenze), amministrativi (pagamenti) e di download (materiale didattico, attestati) con l'utenza;
- i flussi informativi con l'amministrazione sia in termini di dati anagrafici e fiscali che di autorizzazione all'emissione di attestati.

Social media

La nostra azienda è presente sui principali social media attraverso le seguenti pagine:

- https://twitter.com/logical_system
- <https://www.facebook.com/logicalsystemspa>
- <https://www.linkedin.com/company/logical-system>

3. Livello operativo

3.1 Attività di base nel settore della formazione

Il processo aziendale ha inizio con l'analisi dei fabbisogni, la cui finalità è quella di individuare le esigenze dei clienti, o potenziali clienti, attraverso la funzione Commerciale.

Quando si individua l'opportunità di sviluppare un'azione formativa strutturata, viene avviata la fase progettuale, affidata prevalentemente a risorse interne.

Per ogni nuovo corso progettato viene organizzato un "corso pilota", il cui obiettivo è validare il progetto formativo.

La Direzione Tecnica, supportata dall'Amministrazione, nomina i docenti e gli altri collaboratori, indicando nell'atto formale le ore di impegno e la relativa retribuzione.

L'erogazione del corso è assicurata dalle funzioni aziendali coinvolte, in base alle rispettive competenze:

- ⇒ Direzione Operation
- ⇒ Responsabile Sistema di Gestione
- ⇒ Amministrazione
- ⇒ Docenti

Tutti i corsi formativi prevedono almeno un test finale di verifica dell'apprendimento; viene inoltre verificato il raggiungimento del numero di ore di presenza minimo, previsto per il corso specifico, ai fini del rilascio dell'attestato di frequenza.

I processi descritti (processi principali) ed i processi di supporto sono gestiti attraverso le procedure documentate del Sistema Gestione Qualità.

LOGICAL SYSTEM <hr style="width: 20px; margin: 0 auto;"/>	CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI	CQ Rev. 01 del 27/02/2023
---	--	------------------------------

3.2 Qualità del processo complessivo

La tabella successiva descrive gli aspetti fondamentali della gestione per la qualità, che si basano sulle esigenze ed aspettative dei clienti e degli utenti, e coinvolgono tutti i processi aziendali.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/utenti	I1: Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Al massimo 3 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Cortesia e professionalità del personale di contatto	I2: Numero di NC / reclami derivanti da mancanza di cortesia / comportamento non professionale	Al massimo 1 NC / reclamo di lieve entità ogni 100 ore di lezione erogate	Rilevazione sistematica NC e reclami
Chiarezza dei requisiti relativi ai corsi erogati (aspetti di pubblicizzazione)	I3: Numero di NC / reclami legati alla mancata chiarezza nella definizione dei requisiti	Al massimo 1 NC / reclamo di lieve entità ogni 50 iscrizioni	Rilevazione sistematica NC e reclami
Flessibilità organizzativa/gestionale	I4: Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Al massimo 7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Qualità della progettazione	I5: Numero di NC nel processo di progettazione	Al massimo 1 NC di lieve entità ogni 5 corsi progettati o revisionati	Rilevazione sistematica NC
Livello di apprendimento	I6: Percentuale di superamento verifica finale per ogni corso	Almeno 90% degli ammessi alla verifica finale	Rilevazione dell'esito delle verifiche
Soddisfazione dei partecipanti	I7: Percentuale di partecipanti soddisfatti per ogni corso	80% definita come percentuale minima di gradimento del corso	Rilevazione della customer satisfaction a mezzo di questionari proposti alla fine del corso
Soddisfazione dei clienti	I8: Indice Soddisfazione Clienti nel campione considerato (valore medio dei giudizi espressi)	80% definita come valore rispetto al massimo	Rilevazione della customer satisfaction a mezzo di questionari proposti ai clienti (aziende)

4. Livello preventivo

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La relazione del feedback è affidata alle seguenti tipologie di strumento:

1. questionario di rilevazione del gradimento, sottoposto ai partecipanti alla fine del corso, esso comprende una sezione per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami;
2. questionario soddisfazione cliente, sottoposto annualmente ad un campione significativo di aziende clienti;
3. attività dei docenti (e del tutor, ove previsto), che hanno il compito di rilevare le esigenze e sondare con continuità il livello di soddisfazione dei partecipanti, segnalando alla Direzione eventuali spunti di miglioramento del servizio;
4. attività di front office svolta dalla Segreteria, nei periodi di svolgimento dei corsi, durante i quali riceve le comunicazioni inviate a mezzo telefono, fax, e-mail.

La gestione efficace di eventuali reclami o non conformità viene assicurata dall'applicazione della procedura di sistema, la quale prevede una valutazione preliminare della fondatezza del reclamo e richiede un trattamento proporzionato alla gravità dell'anomalia riscontrata.

Un'altra procedura regola invece la gestione delle azioni correttive, che vengono intraprese a fronte di eventuali non conformità gravi o ripetute, al fine di rimuoverne le cause.

Infine, a garanzia dell'utente, la Direzione aziendale:

- assicura la valutazione dei rischi associati ai corsi formativi, con particolare riferimento ai clienti, come principali parti interessate;
- si pone a disposizione per il chiarimento di eventuali incomprensioni circa gli aspetti di organizzazione ed erogazione dei corsi;
- assicura un costante monitoraggio delle prestazioni dei docenti;
- assicura la massima riservatezza circa tutti gli aspetti inerenti i dati personali dei partecipanti e i dati aziendali dei clienti;
- garantisce la tutela delle proprietà degli utenti, durante le ore di lezione;
- garantisce il mantenimento delle condizioni di sicurezza dei locali e delle attrezzature utilizzate per la didattica

4.2 Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità è un documento ufficiale di **LOGICAL SYSTEM**, elaborato dal Responsabile Sistema Gestione e validato dalla Direzione.

Il documento viene reso pubblico attraverso:

- il sito internet aziendale (con i tempi tecnici richiesti per le modifiche necessarie)
- l'esposizione nei locali della sede aziendale
- la consegna in copia agli utenti/beneficiari che ne facciano richiesta

Con cadenza almeno annuale, la Direzione organizza un incontro con le funzioni chiave aziendali (che figurano nell'Organigramma) nei quali la Carta di Qualità viene riesaminata rispetto alla sua adeguatezza, ed eventualmente revisionata.

4.3 Responsabili posti a presidio dei processi

Compiti e responsabilità delle varie figure aziendali sono riportate nel dettaglio nel **Mansionario Aziendale**.

Di seguito si riporta un quadro sintetico rappresentativo delle responsabilità e dei livelli di coinvolgimento del personale nei vari processi.

Quadro riepilogativo dei processi e delle funzioni coinvolte

Processo / attività	DIR	RSG	MKT	CG	HR	DIR COM	DIR OP	AMM	RT
Processi direzionali	R	P				P	P	P	
Gestione qualità	P	R	P	P	P	P	P	P	P
Gestione risorse umane	P	P		P	R	P	P	P	
Gestione tecnologiche	P	P		P			P		R
Approvvigionamento	R			P			P	P	P
Analisi fabbisogni clienti	P	P	R			P			
Commerciale	P		P			R		P	
Progettazione corsi	P	P				P	R	P	P
Erogazione corsi	P	P		P			R	P	
Gestione economica	R			P		P	P	P	

Legenda

R: funzione responsabile

P: funzione che partecipa

DIR	Direzione Aziendale
RSG	Responsabile Sistema Gestione
DIR-COM	Direzione Commerciale
DIR-OP	Direzione Operation
COMM	Commerciali
MKT	Marketing
HR	Gestione risorse umane
AMM	Amministrazione
RT-R&D	Resp. Tecnico, Ricerca e Sviluppo
Servizi HD	Servizi Hardware

5. Riferimenti

- Politica per la Qualità
- Organigramma Aziendale
- Mansionario Aziendale
- Procedure SGQ