

# CARTA DELLA QUALITA'

Area Formazione

di



Sede legale e

Sede operativa

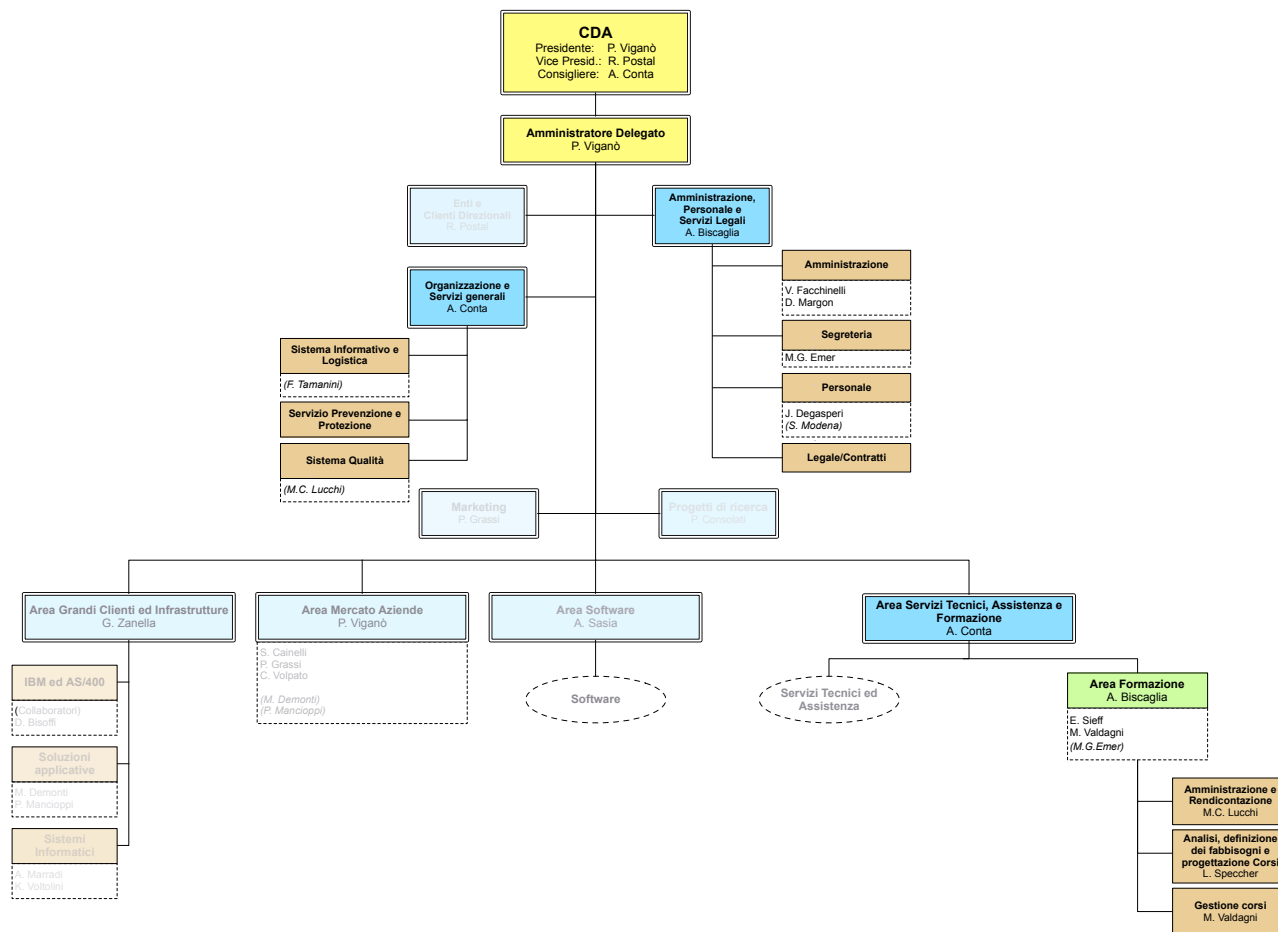
Via Kufstein, 5  
38121 GARDOLO (TN)

Tel 0461/042200 Fax 0461/042211

e-mail: [formazione@deltainformatica.eu](mailto:formazione@deltainformatica.eu)

sito: [www.deltainformatica.eu](http://www.deltainformatica.eu)

# ORGANIGRAMMA AREA FORMAZIONE



## CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

DELTA INFORMATICA S.P.A. è dal febbraio 2012 la nuova denominazione con cui DELTA SERVIZI S.R.L. continua a proporsi sul mercato da ormai 30 anni. Azienda storica del tessuto produttivo del Trentino nel mercato delle soluzioni e dei servizi ICT – è stata costituita nel 1984 – l’azienda ha subito nel corso dei trent’anni di vita numerose evoluzioni, legate da un lato ai processi avvenuti in seno al gruppo industriale cui ha per lungo tempo fatto parte - oggi DEDAGROUP S.p.A. ieri DELTADATOR S.p.A. e prima ancora DELTA INFORMATICA scarl - e dall’altro ai comportamenti ed alle strategie dei grandi marchi hardware e software ed alla trasformazione dei rapporti tra gli stessi ed i vendors sul territorio. Dopo una parentesi di pochi anni - dal 2002 al 2009 - in cui la società si è concentrata soprattutto sull’area della formazione, direttamente o a supporto dei fabbisogni dei clienti del gruppo, DELTA INFORMATICA S.P.A. è tornata ad operare anche come fornitore di soluzioni. Tale scelta ha rappresentato da un lato il recupero della vocazione originaria e dall’altro la naturale integrazione rispetto ad un’attività di formazione e addestramento da sempre orientata al mondo delle imprese e dei professionisti ed alle necessità da costoro espresse in termini di fabbisogni di conoscenze e competenze, soprattutto tecnologiche. Storicamente il rapporto diretto con il tessuto produttivo e con il mercato, è la caratteristica della società per la quale la formazione e l’addestramento hanno sempre rappresentato il perno, il motore dei servizi di consulenza rivolti alle imprese.

Lo sviluppo dell’azienda a partire dal 2009, originato in primo luogo dall’acquisizione di una serie di rami d’azienda da DEDAGROUP S.p.A. è stato ininterrotto, tant’è che oggi l’azienda è tornata ad essere, con un fatturato 2014 di 12.000.000 euro e 82 dipendenti, uno fra i più importanti attori del settore ICT nella regione Trentino Alto Adige. La scelta di tornare ad essere un qualificato fornitore

di soluzioni e sistemi nel mercato ICT non ha peraltro modificato il suo profilo di società con forte vocazione alla formazione continua e la sua credibilità nei confronti di molte aziende che ricorrono ai suoi servizi esclusivamente per la progettazione e la gestione di percorsi formativi, così come di competitori diretti nella consulenza tecnologica che a DELTA INFORMATICA S.P.A. si rivolgono come partner per la formazione.

DELTA INFORMATICA S.P.A. opera oggi con 82 dipendenti (8 dei quali nella sede di Vicenza). Ai dipendenti si aggiungono i tre amministratori cui spetta la direzione dei settori in cui è organizzata l'azienda ed una decina di collaboratori e consulenti con cui l'azienda collabora con una certa continuità. Le donne sono 23, una presenza significativa in tutte le aree.

L'attività dell'azienda è attualmente organizzata nelle seguenti aree:

### **SOLUZIONI APPLICATIVE SOFTWARE:**

- Sistemi contabili per aziende commerciali e di produzione
- ERP internazionale per medie/grandi aziende
- Soluzioni per Studi commercialisti e consulenti del lavoro
- Area personale e risorse umane (Paghe, rilevazione presenze, gestione personale)
- Soluzioni per Imprese edili e studi tecnici
- Soluzioni per il CRM aziendale e soluzioni per l'archiviazione documentale

### **PRODOTTI & SOLUZIONI I.T.**

- Progettazione e sviluppo sistemi informativi
- Dai Power IBM ai Palmari
- Tele Assistenza/Monitoraggio
- Assistenza sistemistica on site
- Privacy e Security
- Disaster Recovery e Alta affidabilità
- Networking
- Servizi Cloud

### **RICERCA (DELTALAB)**

- Fornitura completa di sistemi di addestramento per Emergency Management and Training (EMT) in ambito ospedaliero, protezione civile, impianti industriali.

### **FORMAZIONE**

- Piani di attività Formativa e percorsi mirati in ambito Informatico e non solo.
- Progettazione e gestione interventi chiavi in mano per enti pubblici e privati, comprensivi del servizio di ricerca e selezione del finanziamento .

Per quanto riguarda lo specifico dell'area formazione, il nucleo di lavoro permanente è composto da uno staff interno di 3 persone. L'attività del gruppo ha un riferimento diretto nel Consiglio di Amministrazione. Lo staff permanente presidia tutti i processi e coordina una rete di collaborazioni con istituti professionali e superiori, società e liberi professionisti (progettisti, docenti ed esperti nelle varie attività: analisi dei fabbisogni, orientamento etc...). Negli anni più recenti la società ha puntato a consolidare la propria presenza sul mercato, rafforzando ulteriormente la strategia di sviluppo delle partnership (che ha sempre rappresentato il suo tratto distintivo) fondata sulla collaborazione tra aziende, ciascuna specializzata per competenze. In quest'ottica DELTA INFORMATICA S.P.A. sta concentrandosi sulle soluzioni gestionali e sulla consulenza a supporto dei processi gestiti dalle stesse. Alcuni servizi di natura sistemistica vengono garantiti attraverso partnership con altra azienda facente parte del gruppo.

Nell'ultimo anno Delta Informatica ha fatturato più di 12.000.000 di euro. Nell'ultimo triennio sono stati fatturati circa 1.000.000 di euro nell'ambito della formazione (finanziata e non finanziata).

DELTA INFORMATICA S.P.A. è società accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento per erogare attività formative con la prima determina n. 104 del 12/06/2002 del Servizio Addestramento e formazione professionale ufficio FSE della Provincia Autonoma di Trento. L'ultimo rinnovo dell'accreditamento è avvenuto con determina N. 145 del 19/11/2012, con validità triennale.

DELTA INFORMATICA S.P.A. è società certificata ISO 9001:2008 settore EA 37 dal 2003 con upgrade ed estensione a tutte le attività aziendali in data 29 giugno 2012. Accrediti e certificazioni, quando ottenuti in data antecedente il cambiamento della denominazione sociale e della forma giuridica, sono stati notificati agli enti di riferimento per la formazione finanziata (Fondimpresa prot. 200/2012-c dd 27/02/2012, Provincia Autonoma di Trento prot. 195/2012-c dd 27/02/2012) nelle modalità previste per le modifiche che non comportano trasformazioni di oggetto, requisiti e strutture.

DELTA INFORMATICA S.P.A. è società iscritta all'Elenco dei Soggetti Proponenti sugli Avvisi del Conto di Sistema di Fondimpresa fin dalla sua istituzione (maggio 2015), per l'Ambito Territoriale del Trentino Alto Adige, per la classe di Importo A e per le Categorie I e III (Rif. Prot. OUT/13961/2015 del 18/05/2015).

DELTA INFORMATICA S.P.A. dal luglio 2013 è inoltre società accreditata presso Fondo Professioni per la Formazione continua (nr. di repertorio 47/13 con durata di 3 anni; delibera del C.d.A. Di Fondo Professioni del 25/07/2013).

Elementi centrali della visione aziendale del Sistema Qualità sono:

- la centralità della risorsa umana in quanto destinatario, beneficiario dei servizi erogati
- la centralità della risorsa umana in quanto erogatore di formazione quindi risorsa sulla quale investire costantemente in termini di competenze umane e specialistiche;
- la propensione strategica all'innovazione, intesa come capacità di stare attivamente nei processi di trasformazione e quindi del crescere e del competere;
- l'attenzione costante all'accertamento dei risultati, da verificarsi sul campo delle competenze applicate al lavoro, come parametro certamente non unico ma essenziale, di misurazione della validità delle proposte formative;
- l'utilizzo delle tecnologie come mezzo e non fine, quindi come strumentali ad enfatizzare la capacità umana di comprensione e di gestione dei processi, piccoli e grandi;

Le proposte di servizi erogati dall'Area Formazione sono quindi dirette:

- all'uso consapevole delle nuove tecnologie (informatica e telematica) applicate ai processi di lavoro
- a far crescere la capacità di un rapporto attivo con i processi organizzativi del mondo del lavoro;
- al team-working come cultura del lavorare in rete.
- alla conoscenza e corretta applicazione delle norme di riferimento (sicurezza, trattamento dei dati e privacy, tutela della proprietà del software);

Tale attività si esplica concretamente attraverso l'erogazione di questi servizi:

- a. la progettazione di percorsi formativi personalizzati per persona/azienda/processo;
- b. la messa a disposizione di docenti idonei a garantire il buon esito dei percorsi;
- c. la messa a disposizione dei materiali didattici autoprodotti o di terzi, più funzionali agli obiettivi formativi;
- d. la messa a disposizione degli eventuali supporti (aule attrezzate, accesso a reti locali e geografiche e software) necessari;

- e. la predisposizione di tutte le procedure burocratiche connesse alla richiesta ed eventuale gestione, di finanziamenti pubblici a vario titolo concessi per la formazione;
- f. la certificazione delle competenze acquisite;
- g. la preparazione a processi di certificazione delle competenze in campo informatico;
- h. la consulenza nella ricerca e nella selezione di personale rispondente a requisiti di competenza nei campi connessi alle nuove tecnologie;
- i. la consulenza nel settore del e-learning;
- j. la gestione anche per conto terzi di piattaforme per l'erogazione di servizi formativi a distanza.

Interlocutori privilegiati dell'Area Formazione di Delta Informatica sono:

- le aziende private e pubbliche con necessità di formazione per il proprio personale;
- il mondo della scuola, in particolare di secondo grado, per la progettazione di percorsi formativi integrativi;
- altri enti e agenzie pubbliche/private operanti nel campo della formazione;
- sempre e comunque le persone – in particolare quelle in età lavorativa - alla ricerca di proposte di arricchimento delle proprie conoscenze e competenze.

## **L'AZIENDA E IL TERRITORIO**

---

Delta Informatica, seppure con alcune importanti eccezioni, opera prevalentemente nella Regione Trentino Alto Adige per quanto riguarda le soluzioni applicative, i prodotti & soluzioni I.T., ed i servizi formativi con un profilo di clientela (complessivamente più di 1000 clienti, di cui 800 aziende, oltre 200 studi di consulenza amministrativa e del lavoro, studi tecnici) rappresentato in prevalenza – coerentemente con le caratteristiche del settore produttivo del territorio d'elezione- da aziende di medie e piccole dimensioni, con alcune significative eccezioni rappresentate da aziende multinazionali. Nel territorio del nord Italia, principalmente nel Triveneto opera con aziende di medie e grandi dimensioni. Ha una divisione che opera nel mercato dei servizi di assistenza al credito cooperativo.

Tornando all'Area Formazione, tale presenza essendo storicamente legata a rapporti forti con gli ambienti di lavoro, piuttosto che con le singole persone, è contrassegnata dalla proposta di pacchetti formativi caratterizzati da:

- progettazione per obiettivi: orientamento ai processi e quindi formazione alle modalità ed agli strumenti per gestire il processo;
- focalizzazione su figure professionali concrete, ossia appartenenti a precisi contesti operativi, con forte accentuazione delle competenze proprie delle nuove tecnologie;
- un risalto particolare a metodologie e strumenti per il workgroup;
- attenta mediazione tra le spinte delle proposte tecnologiche e la concreta necessità di garantire stabilità agli strumenti ed ai processi nelle aziende e nei luoghi di lavoro;
- ricerca di un rapporto più attivo tra le scuole a indirizzo tecnico ed il lavoro;
- ricerca di canali di project financing.

Gli strumenti attraverso i quali l'area Formazione di Delta Informatica interagisce col territorio per coglierne ed interpretarne bisogni ed esigenze, sono:

- i rapporti con tutti i clienti dell'azienda e non prevalentemente con i clienti del settore formazione
- il solido rapporto con il gruppo industriale Dedagroup S.p.A.- azienda leader nel mercato nazionale ICT - , un tempo di riferimento anche nella proprietà, che con i suoi clienti ed i suoi mercati, rappresenta un interlocutore prezioso nell'individuazione dei bisogni;

- l'adesione all'associazione di categoria (Assindustria);
- il mondo cooperativo attraverso la Federazione Trentina della Cooperazione cliente storico di Delta Informatica;
- la realtà del mondo scolastico sintetizzata nello specifico protocollo di intesa con l'istituto Tecnico Tecnologico "Michelangelo Buonarroti" Trento;
- la realtà del mondo del lavoro attraverso il protocollo di intesa con la Uil del Trentino, e nella collaborazione operativa con l'ente formativo di Confindustria.

## **AREA FORMAZIONE - L'ATTIVITÀ IN CIFRE**

---

La modalità operativa dell'Area Formazione di Delta Informatica è ben fotografata dal profilo dei suoi clienti dai loro mercati di riferimento. Tra i clienti più importanti dell'Area Formazione si possono ricordare: Arcese Trasporti Spa, Autostrada del Brennero spa, Dexit S.r.l., Formazione Lavoro, Informatica Trentina spa, Consiglio della Provincia Autonoma di Trento, Regione Trentino Alto Adige, Trentino Trasporti spa. Per alcuni di questi l'area formazione ha seguito anche la costruzione di piani finanziati; tra questi si possono citare, ad esempio: Akena Srl, CBA Group, Enderle Srl, FAL di Brugnara e Chistè, Parkemo Italia, Rupe Veicoli Industriali Srl, Screen Line Srl, SEP Società Europea Plastica Srl, Trilogis Srl, Opt S.p.A., Vetri Speciali Spa.

Di particolare rilevanza sono stati negli anni gli interventi svolti per la Provincia Autonoma di Trento nell'ambito della formazione finanziata attraverso il Fondo Sociale Europeo ed i progetti formativi finanziati attraverso Fondimpresa.

Ai propri clienti Delta Informatica offre una gamma di servizi che va sempre più integrando i contenuti formativi veri e propri con la ricerca dei canali più appropriati per il finanziamento o il cofinanziamento delle attività formative. La situazione di crisi e la conseguente carenza di risorse proprie delle aziende da investire nelle attività formative, peraltro sempre più strategiche per sostenere lo sviluppo, hanno spinto Delta Informatica ad attivarsi come protagonista nella proposizione di piani territoriali o di settore sui bandi finanziati non solo dalla Provincia (a cofinanziamento Fondo Sociale Europeo) ma soprattutto dai Fondi Interprofessionali. E' questo un canale che rappresenta ormai il 80 % delle attività formative seguite da Delta Informatica.

Per quanto riguarda i contenuti si può sinteticamente fotografarne così l'articolazione: 20% competenze trasversali e manageriali, 30% processi e applicazioni legati ai prodotti per l'automazione d'ufficio, 30% cento processi e strumenti per la gestione e l'amministrazione di sistemi informativi di rete (Sistemi operativi, networking, telecomunicazioni, piattaforme per il workgroup), 10% processi ed applicazioni di carattere tecnico (Autocad, Photoshop....), 10% competenze per lo sviluppo di applicazioni (programmazione e tools di sviluppo).

La specificità del profilo di Delta Informatica ed il suo collegamento con il mondo del lavoro, sono storicamente ben comprese dal mercato ed anche dalle persone in cerca di occupazione perché espulse dal mondo del lavoro o in uscita dal mondo della scuola. Negli ultimi 15 anni sono state oltre 100 le persone assunte dopo aver frequentato i corsi di formazione, finanziati e non, proposti da Delta Informatica. Ma al tempo stesso sono in aumento le aziende che si affidano a Delta Informatica come società capace di offrire idonea consulenza nella ricerca di formatori esperti su tutte le aree e di opportunità di attivazione dei canali di cofinanziamento.

## **IMPEGNI E GARANZIE VERSO IL BENEFICIARIO**

---

L'Area Formazione di Delta Informatica riserva attenzione primaria al suo interlocutore centrale che è la persona:

- avendo particolare sensibilità nell'individuare modalità organizzative e di articolazione dei corsi, che tengano conto dei tempi della persona (dalla lunghezza dei moduli alle ore di svolgimento delle lezioni).

- curando con la stessa attenzione la preparazione umana oltre che tecnica dei propri collaboratori impegnati nell'erogazione dei corsi, dai docenti ai tutor, al personale di segreteria.
- aggiornando continuamente i programmi affinché corrispondano sempre più alle esigenze che la persona si trova o si troverà a dover risolvere sul luogo di lavoro.

Questo corollario di impegni trova un corredo di garanzie, negli strumenti con cui Delta Informatica tiene sotto controllo il rispetto del “contratto” che si attiva con ogni beneficiario. Sono molti: i feedback, i test di apprendimento, i test di valutazione della soddisfazione, la gestione dei reclami, ma soprattutto il rapporto interpersonale che, al di là ed a fianco degli strumenti formali, è orientato a verificare costantemente la corrispondenza tra attese ed esiti ed a canalizzare verso l'azienda tutte le informazioni utili a migliorarne i servizi.