

Carta della Qualità di ForTeam

STATO DI REVISIONE

Attuale Revisione	<u>Rev.01 del 14/02/19</u>	Prima Emissione	<u>Rev.01 del 14/02/19</u>
--------------------------	----------------------------	-----------------	----------------------------

CONVALIDE DEL DOCUMENTO

Preparazione / Emissione _____

Nome / Cognome Marco Caresia

Ruolo Referente Interno
Accreditamento

Firma 

Verifica / Approvazione _____

Nome / Cognome Riccardo Cicolini

Ruolo Direzione

Firma 

MODIFICHE

<i>Revisione</i>	<i>Descrizione della modifica</i>	<i>Data</i>
01	Revisione finale	14/02/2019
00	Prima emissione documento	14/01/2015

ForTeam srl

Via Bruno Buozzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 02738700216
 T 0471 1886803 – F 0471 1881648 – E info@forteam.it
 IBAN : IT29 G032 4011 6121 0000 0001 511



Riferimenti

ForTeam SRL
I-39100 BOLZANO (BZ) – Via Buoizzi, 8
Tel. 0471 1886804
Fax 0471 1881648

Cod.fisc.: 02738700216
E-Mail: info@ForTeam.it
PEC: ForTeam@legalmail.it

Codice ATECO: Codice: 85.59.2 - corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
Amministratori delegati: Riccardo Cicolini, Marco Caresia

Mission e valori

ForTeam è una *knowledge company* nata nel 2011 e formata da esperti che hanno maturato esperienze in diverse realtà professionali. Nei processi di sviluppo e di cambiamento organizzativo possiamo mettere a servizio delle aziende Clienti le nostre competenze specialistiche.

Accompagniamo il cliente nelle varie fasi del processo di cambiamento: consulenza organizzativa e ricerca innovativa, individuazione dei fabbisogni di formazione, progettazione e realizzazione di progetti formativi, ricerca e selezione di personale qualificato.

Nella progettazione e nella realizzazione di interventi formativi o di supporto all'innovazione, sappiamo fornire soluzioni ritagliate "su misura"; poniamo particolare attenzione alle peculiarità del progetto, ricercando il network di professionisti in grado di rappresentare veramente le esperienze e le professionalità ricercate, in linea con le necessità di sviluppo del business del cliente.

ForTeam ha l'obiettivo dello sviluppo personal professionale delle persone, attraverso la formazione professionale e la consulenza nell'ambito formativo e organizzativo. Grazie al network di esperienze presenti al suo interno, possiamo aiutare enti ed aziende nel riposizionamento strategico e nella revisione organizzativa, individuando con il committente un obiettivo concreto, un effettivo e risolutivo "salto di qualità" da ottenere.

E per "far si che le cose accadano" e rendere percepibili i miglioramenti, vengono utilizzati approcci innovativi e metodologie che mettono il focus sulle persone, quale motore della strategia e del cambiamento della loro impresa. Infatti i salti di qualità nelle organizzazioni, quelli duraturi ed efficaci, si compiono solo con il vero coinvolgimento delle persone, che stringono un patto forte fra loro e con la Direzione, nell'intento di utilizzare meglio i fattori produttivi, nell'interesse di tutti gli stakeholder.

Affinare le conoscenze, fare rete e favorire la crescita di relazioni professionali, generare e sviluppare e certificare le competenze possedute nello svolgimento della propria attività costituiscono altre nostre finalità.

Lo sviluppo della Qualità rientra quindi ed è funzionale a queste finalità, perché porta con se la possibilità di ripensare al proprio modo di fare organizzazione, alle proprie strategie di gestione delle risorse umane, ai propri meccanismi decisionali e ai processi di raccolta e

trattamento delle informazioni che poniamo alla base del nostro agire organizzativo, in un'ottica di miglioramento continuo.

Per questo i fattori della Qualità sui quali intendiamo orientare il nostro impegno sono i seguenti:

- seguire il Cliente lungo il proprio processo di cambiamento organizzativo fornendo una consulenza che vada al di là della semplice domanda espressa, ma sia messa a punto su un progetto ritagliato sui suoi fabbisogni, da un consulente che conosce a fondo le dinamiche di contesto;
- sviluppare una squadra di lavoro che integra competenze diverse, facendo di ricerca e sviluppo delle competenze, sia personali che professionali, un fattore fondamentale del proprio successo;
- introdurre sistemi di controllo e monitoraggio che permettano di valutare la soddisfazione dei Clienti sulla base degli effettivi risultati raggiunti;
- monitorare la domanda espressa e inespressa per cogliere in modo evolutivo dinamiche ed esigenze sulle quali costruire la nostra attività progettuale;
- rendere partecipi tutti i collaboratori nella definizione delle linee di sviluppo dell'azienda e renderli partecipi e attori delle scelte di indirizzo;
- esercitare un'attenzione continua e costante al rispetto di tutti i requisiti cogenti di legge;
- attenzione verso metodologie aziendali *lean* che possano ridurre gli sprechi e creare valore aggiunto;
- ricercare e sperimentare soluzioni innovative e metodologie allo stato dell'arte.

Per raggiungere tali obiettivi ForTeam ha deciso di adottare, sviluppare, promuovere ed applicare un sistema di Gestione per la Qualità in accordo con la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Risorse logistiche e strumentali

ForTeam dispone della sede legale e didattica in via Buoizzi 8 a Bolzano (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

ForTeam si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

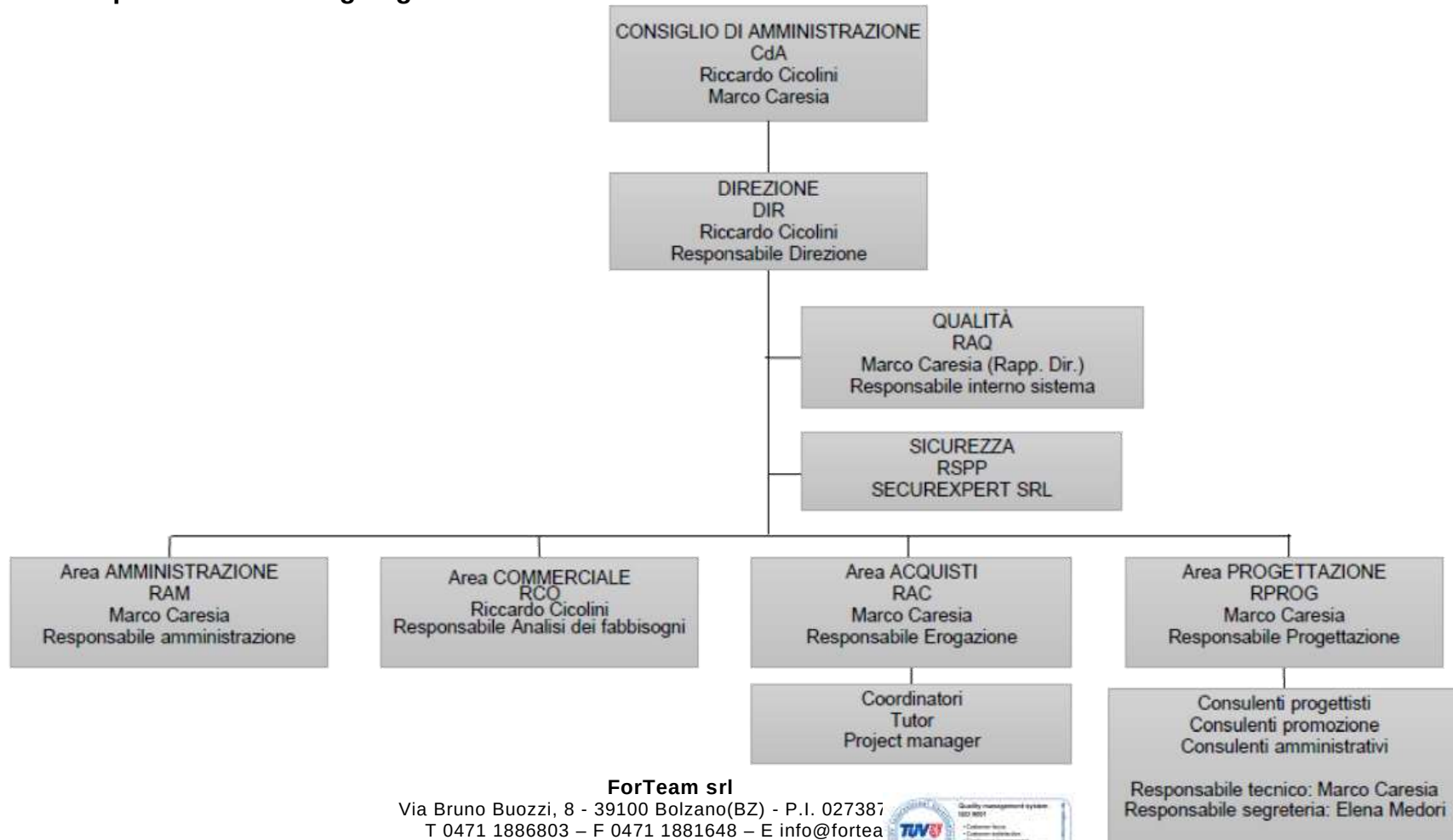
ForTeam srl

Via Bruno Buoizzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 02738700216
T 0471 1886803 – F 0471 1881648 – E info@forteam.it
IBAN : IT29 G032 4011 6121 0000 0001 511





Risorse professionali e organigramma



ForTeam srl

Via Bruno Buozzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 027387
T 0471 1886803 – F 0471 1881648 – E info@fortea
IBAN : IT29 G032 4011 6121 0000 0001 511





Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

ForTeam ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

ForTeam srl

Via Bruno Buozzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 027387
 T 0471 1886803 – F 0471 1881648 – E info@fortea
 IBAN : IT29 G032 4011 6121 0000 0001 511



Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

Diritti	Doveri
ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie ForTeam non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

Processi di verifica

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione, all'interno del riesame della Direzione, analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati. I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- 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.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
 - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
 - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
 - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
 - o ideazione di un'azione formativa;
 - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
 - o pianificazione del processo di erogazione;
 - o gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
 - o gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

ForTeam srl

Via Bruno Buozzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 02738700216
T 0471 1886803 – F 0471 1881648 – E info@forteam.it
IBAN : IT29 G032 4011 6121 0000 0001 511



- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Principali relazioni con il territorio

ForTeam ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- | | | |
|---|---|--|
| • Adiconsum | • Fondazione Demarchi | • Libera Università di Bolzano |
| • Agraria di Riva del Garda | • Fondazione Edmund Mach | • Liceo Classico "Giosuè Carducci" – Bolzano |
| • Alpenbank | • Fondazione Haydn | • Lichtenburg |
| • Alpewa | • Förch | • Ligna construct |
| • Apple snc | • Giardineria Kircher | • Mataloni |
| • Arcadia Consulting | • Gourmet's International | • Mercato Generale Bolzano |
| • Assibroker Glöggel | • Hotel Bad Bergfall | • Metaphora |
| • Autocarrera | • Hotel Bad Cortina | • Movimento Universitario Altoatesino |
| • Autoikaro BMW | • Hotel Bad Salomon | • MusicaBlu |
| • Autozen | • Hotel Città | • Palladio |
| • CALL | • Hotel Flora | • Pro.S.I.T. Soc. coop. soc. |
| • CoderDolomiti | • Hotel Josef | • Pronorm |
| • Coldiretti | • Hotel Preidlhof | • QuiEdit |
| • Comune di Aldino | • Hotel St.Veit | • Safebusiness |
| • Comune di Cortaccia s.s.d.v. | • Hotel Theiners | • Securexpert |
| • Comune di Cortina s.s.d.v. | • Hotel Tyrol | • Servizi ST di Bolzano |
| • Comune di Fortezza | • Hotel Union | • Società elettrica altoatesina |
| • Comune di Salorno | • Hotel Unterpatzeider | • STG di Bolzano |
| • Comune di Salorno | • Ideacasabagno | • TEDxTrento |
| • Comune di Selva dei Molini | • Intergic | • Unifix |
| • Comune di Silandro | • Istituto "Manzoni" di Bressanone | • Università delle Alpi Dolomitiche |
| • Comune di Ultimo | • Istituto "Pacher" di Bressanone | • VOG Products |
| • Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina | • Istituto Italiano di Design - Perugia | • WEM |
| • DATEF | • Istituto Rainerum | |
| • Ecclesia | • Istituto Tecnico Industriale "Michelangelo Buonarroti" – Trento | |
| • EWO | • Lazzeri | |
| • Federazione Cooperative Raiffeisen | • LCS di Bolzano | |

ForTeam srl