

Carta della Qualità di ForTeam

STATO DI REVISIONE

Attuale Revisione **Rev.03 del 7/10/26** Prima Emissione Rev.01 del 14/02/19

CONVALIDE DEL DOCUMENTO

Preparazione / Emissione

Nome / Cognome Angela Pazienza
Ruolo Referente Interno
Accreditamento

Verifica / Approvazione

Nome / Cognome Riccardo Cicolini
Ruolo Direzione

MODIFICHE

Revisione	Descrizione della modifica	Data
03	Aggiornamento	07/10/2026
02	Aggiornamento	27/02/2019
01	Revisione	14/02/2019
00	Prima emissione	14/01/2015

ForTeam srl

Via Bruno Buozzi, 8 - 39100 Bolzano(BZ) - P.I. 02738700216
T 0471 1886804 - F 0471 1881648 - E info@forteam.it



Riferimenti

ForTeam SRL
Via Buoizzi, 8
I-39100 BOLZANO (BZ)
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

Presidente del Consiglio di Amministrazione: Riccardo Cicolini
Consigliera: Carmen Boccuzzi

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 sì 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

sé 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.

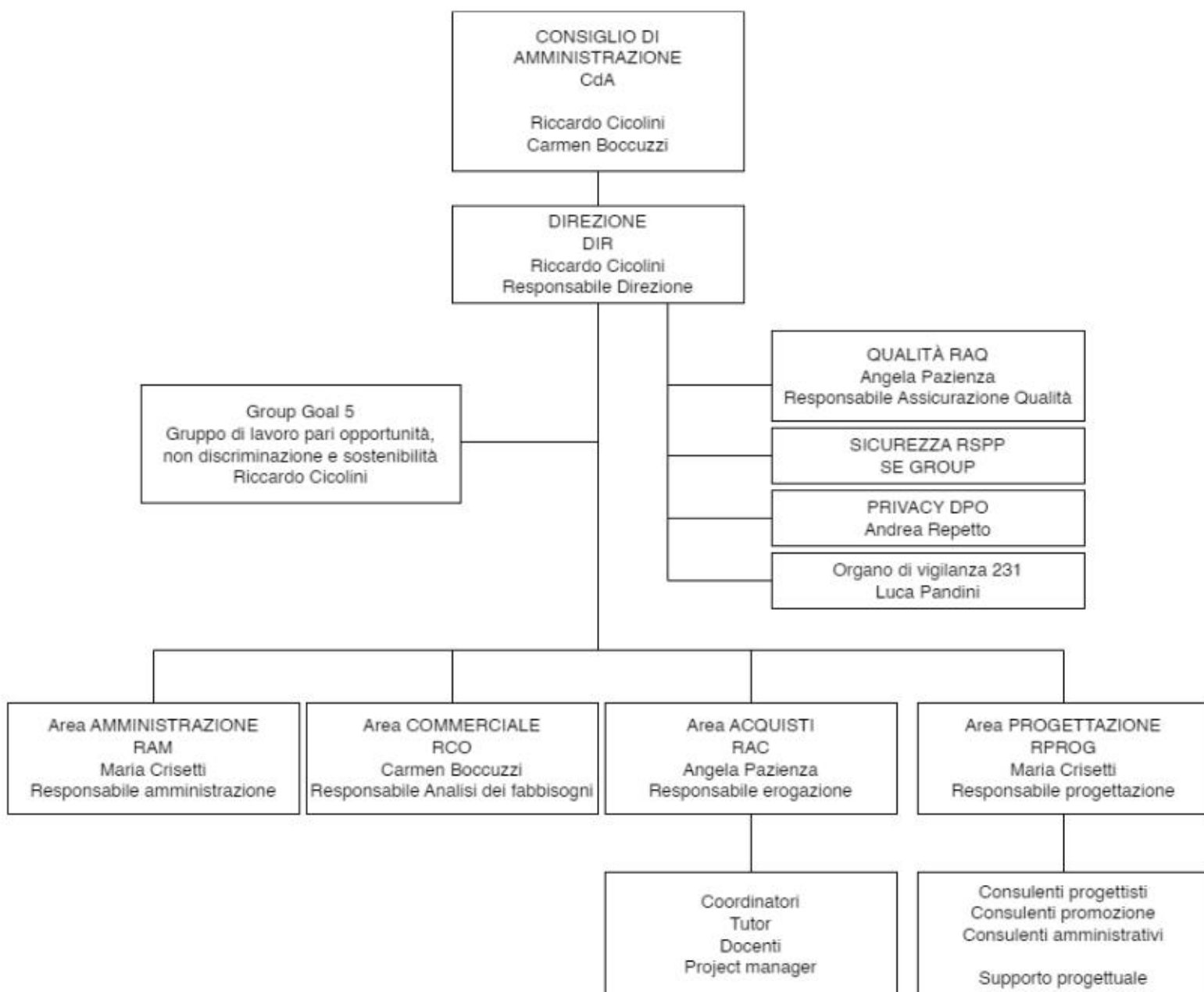
Certificazioni

ForTeam è certificata ISO 9001:2015 nella *"Progettazione ed erogazione di servizi di apprendimento e servizi di supporto ai progetti finanziati"*.

Da agosto 2019 ForTeam ha inoltre adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001.

Da febbraio 2023 ForTeam è certificata in base alla norma UNI PdR 125:2022 per la parità di genere (prima piccola impresa certificata in Alto Adige).

Risorse professionali e organigramma



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

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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

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

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione;

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività svolte e principali esiti raggiunti

Dalla sua costituzione, ForTeam si è impegnata per lo sviluppo dell'ecosistema della formazione e della ricerca in Trentino Alto Adige, supportando enti formativi e aziende nella realizzazione di progetti finanziati.

È stata supportata la realizzazione di 4 azioni di sistema FSE, 112 azioni formative FSE, 5 progetti FESR, 1 progetto FEG, 1 INTERREG Italia-Svizzera, 1 progetto di ricerca Bando Financial and Economic Crime, 2 progetti di ricerca sulla LP 6/99 (Trento) e 1 progetto di ricerca sulla LP 14/2006 (Bolzano), 6 progetti sui Fondi Interprofessionali, 8 progetti di consulenza, formazione e diffusione delle conoscenze (Ripartizione Economia della Provincia di Bolzano).

Oltre ai progetti di consulenza, formazione e diffusione delle conoscenze (Ripartizione Economia della Provincia di Bolzano) realizzati a propria titolarità, ForTeam è stata partner nei seguenti progetti:

- progetto *"APRIS Apprendistato Italia Svizzera"*, che ha avuto l'obiettivo quello di contribuire allo sviluppo condiviso di modelli di formazione per la transizione al lavoro, ed in particolare dell'apprendistato, funzionali al miglioramento delle competenze dei lavoratori transfrontalieri correlate a profili professionali di comune interesse. Nello specifico il progetto Apris ha inteso consolidare le metodologie formative per l'apprendistato finalizzate al conseguimento di competenze all'interno dell'impresa, quale risposta alle specifiche esigenze del mercato del lavoro comune alle aree interessate, e, pertanto, funzionali a qualificare ulteriormente l'esperienza in apprendistato e a migliorare la mobilità transfrontaliera. Il Progetto ha inteso costruire un sistema di trasferimento di know how per la gestione della formazione in impresa nell'ambito dei percorsi di apprendistato.
- progetto *"FESR Virtual Reality Innovation"*, che ha avuto lo scopo di progettare, realizzare e valutare l'efficacia di esperienze didattiche multisensoriali, immersive e significative con l'utilizzo della Realtà Virtuale e di verificare se gli studenti raggiungono livelli maggiori di partecipazione nelle attività cognitive con minore sforzo. Obiettivo è stato anche quello di diffondere sul territorio la conoscenza e le potenzialità della Realtà Virtuale e della Educazione Immersiva, partendo da un settore abilitante per l'innovazione come quello della formazione.

Principali relazioni con il territorio

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

- Adiconsum
- Agraria di Riva Del Garda
- Alpenbank
- Alpewa
- Alphotel Stocker
- Altea software
- Apple Snc
- Arcadia Consulting
- Archeoparc Schnals Museumsverein
- ASM Bressanone
- Assibroker Glögg
- Associazione turistica Lagundo
- Autocarrera
- Autozen
- Azienda Vinicola Castelfeder
- Biokistl
- BMW
- Bozen Solidale
- Bressanone Turismo
- CALL Scs
- Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura
- CIBUS BZ
- Coldiretti
- Comune di Aldino
- Comune di Appiano s.s.d.v.
- Comune di Campo Tures
- Comune di Cortaccia s.s.d.v.
- Comune di Cortina s.s.d.v.
- Comune di Egna
- Comune di Fiè allo Sciliar
- Comune di Fortezza
- Comune di Laces
- Comune di Magrè s.s.d.v.
- Comune di Marebbe
- Comune di Ora
- Comune di Salorno s.s.d.v.
- Comune di San Candido
- Comune di San Martino in Badia
- Comune di Selva Dei Molini
- Comune di Senales
- Comune di Silandro
- Comune di Terzano
- Comune di Tredena
- Comune di Ultimo
- Comune di Vadena
- Comune di Vandoies
- Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina
- Cooperativa di comunità Alta Val Venosta
- Datatellers
- DATEF
- Decor
- Ecclesia Broker
- Enetec
- Eurogest Group
- Eurotherm
- EWO
- Federazione Cooperative Raiffeisen
- Fondazione Haydn di Bolzano e Trento
- Förch
- Franz Prunner
- Funactive tours
- Funivie San Vigilio di Marebbe
- Giardineria Kircher
- Gourmet's International
- GRW Sarentino
- Hotel Almhof
- Hotel Alpen Stocker
- Hotel Alpina
- Hotel Andreus Golfresort
- Hotel Bad Bergfall
- Hotel Bad Cortina
- Hotel Bad Salomon
- Hotel Biancaneve
- Hotel Buchholz
- Hotel Chrys
- Hotel Città
- Hotel Comfort Erica

- Hotel Das Gerstl
- Hotel Einsiedler
- Hotel Excelsior
- Hotel Feuerstein
- Hotel Flora
- Hotel Gardena Dolomites
- Hotel Gran Fanes
- Hotel Lindenhof
- Hotel Lunaris
- Hotel Marlena
- Hotel Mei Auszeit
- Hotel Mirabel
- Hotel Miraval
- Hotel Monte Sella
- Hotel My Arbor
- Hotel Nives
- Hotel Preidlhof
- Hotel Prokulus
- Hotel Sonnenhof
- Hotel St.Veit
- Hotel Sun Valley
- Hotel Theiners
- Hotel Turm
- Hotel Tyrol
- Hotel Union
- Hotel Unterpatzeider
- Kellerei Meran
- Ideacasabagno
- Intergic
- Istituto Italiano Di Design – Perugia
- Istituto Salesiano Maria Ausiliatrice
- Istituto Tecnico Industriale "Michelangelo Buonarroti" – Trento
- Alois Lageder
- LCS Di Bolzano
- Ligna Construct
- Mataloni
- Melittaklinik
- Merano Wine Festival
- Mercato Generale Bolzano
- Metall Ritten
- Metaphora
- Michael Moling
- Musicablu
- Nautilus
- Netra academy
- Neue Serpan
- Ober Alp
- Palladio
- Peer Farmacie
- Pojer
- Pronorm
- Quiedit
- Raich Fenster
- Safebusiness
- Schenk
- SE GROUP
- SEA Consulenze E Servizi
- Securexpert
- Servizi ST di Bolzano
- SMACH
- Società cooperativa turistica Naturno
- Società Elettrica Altoatesina
- Sporthotel Tyrol
- STG Di Bolzano
- Studio associato Northsouth
- Taste
- Taxi Vico
- Trentadue
- Trentino Social Tank
- Truck center
- Unifix
- Università Delle Alpi Dolomitiche
- VOG PRODUCTS
- WEM
- Würth