



R10 - CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

FORM-APP ha elaborato questa Carta di Qualità relativa alla propria offerta formativa con lo scopo di esplicitare e comunicare al Sistema Committente/Beneficiari gli impegni che la nostra società assume nei confronti a garanzia, della qualità e trasparenza dei servizi formativi, in termini **strategici** (politica della qualità), **organizzativi** (predisposizione ed erogazione dell'offerta), **operativi** (obiettivi e standard specifici) e **preventivi** (dispositivi di garanzia di committenti /beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza dell'ambito del processo di gestione delle relazioni con il sistema committente/beneficiari.

ELEMENTI MINIMI:

Livello Strategico

Politica della Qualità

La Direzione di Form-App srl, con l'attuazione della norma internazionale per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015, ha deciso di intervenire attivamente nei processi del Sistema stesso determinando con forte impegno, sia dal punto di vista strategico che operativo, l'assoluta adesione ai principi su cui si basa.

La qualità del servizio di Form-App è il fattore principale che ha permesso il successo nell'attività svolta.

Form-App ha stabilito che la Politica per la Qualità sia:

- di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative;
- orientata all'obiettivo di rafforzare la propria professionalità e capacità formativa;
- di supporto per identificare in ogni momento i requisiti del Cliente;
- orientata a garantire un'elevata Soddisfazione del Cliente
- orientata a migliorare continuamente, ove possibile, la qualità dei servizi

La Politica per la Qualità richiede grande impegno per l'assoluta efficienza dei servizi formativi offerti e la totale collaborazione e attenzione di tutti gli operatori.

Per garantire questo proposito, il ciclo delle attività dell'organizzazione seguirà un flusso disciplinato dalle principali attività :

- la Direzione definisce la politica e, con i responsabili di funzione, vengono definiti degli obiettivi da raggiungere; in sede di riesame verranno di volta in volta esaminati, valutati anche in relazione ai rischi e alle opportunità e ridefiniti;
- segue una costante valutazione dei fornitori e una qualifica del personale;
- devono essere verificati i requisiti specifici del cliente e tutti gli aspetti contrattualistici nonché l'osservanza di tutti gli adempimenti di legge (dalla sicurezza dei lavoratori alle norme giuridiche regionali e nazionali a cui aderire);
- viene erogato un servizio che rispetti i requisiti richiesti e soddisfi il Cliente;
- si realizzano azioni di monitoraggio sui servizi erogati;
- vengono definiti i criteri per una verifica della soddisfazione dei clienti; si effettuano periodiche verifiche ispettive delle aree e funzioni dell'organizzazione e si pianificano le idonee valutazioni dei rischi e delle opportunità relative ai vari processi operativi al fine di conseguire un continuo miglioramento;
- vengono verificati tramite un'analisi dei dati, anche a mezzo di statistiche, l'andamento del Sistema di Qualità e il raggiungimento degli obiettivi predefiniti.

La Direzione ha infine coinvolto tutto il personale ed i collaboratori affinché partecipassero attivamente al miglioramento del Sistema Gestione Qualità, promovendo una serie di *attività di addestramento e formazione* che richiamasse le loro mansioni ed i principi fondamentali del Sistema.



LA MISSIONE della nostra società può essere quindi riassunta nei seguenti punti :

Form-App ha il compito di realizzare i propri Servizi nel pieno rispetto ed ascolto delle esigenze del cliente: l'obiettivo è quello di garantire alle persone seguite professionalità, qualità e serietà nella formazione continua.

Per realizzare questo obiettivo, il nostro agire quotidiano mette al centro:

- il valore della **Persona**, quale valore intrinseco di un'organizzazione;
- il valore della **Formazione**, quale aspetto fondante e determinante nella vita di ogni singolo individuo;
- il valore della **Professionalità**, quale strumento imprescindibile del proprio agire quotidiano;
- il valore della **Serietà e trasparenza**, quali guide del proprio operare;
- il valore della **Qualità**, quale metodo primario per la realizzazione dei nostri servizi.

Tutto lo Staff di Form-App condivide in maniera profonda, completa e partecipata questa filosofia, nella piena convinzione che solo nell'osservanza di questi principi si possa fondare una collaborazione di fiducia, rispetto e reciproca soddisfazione.

Livello Organizzativo

Aree di Attività

Form-App è un'organizzazione privata finalizzata a garantire Servizi di Formazione per i lavoratori. Nata nel 2017 la società ha sede Legale e Operativa a Carpi e con diverse sedi operative dislocate sul territorio Italiano, divenendo una realtà in grado di seguire in modo capillare e regolare i propri clienti in varie regioni del territorio italiano.

Form-App si caratterizza per un approccio consulenziale altamente professionale volto a realizzare il seguente servizio:

- **Formazione Continua**, con riferimento particolare Apprendisti , volta all'erogazione della formazione dei giovani lavoratori assunti in Apprendistato Professionalizzante, principalmente orientata alla Formazione in materia di apprendistato professionalizzante, accordando l'intervento regionale con quanto si va delineando a livello nazionale. Form-App, consapevole del fondamentale ruolo svolto dalla formazione nella crescita personale e professionale di un individuo, è in grado di supportare la formazione formativa, realizzando percorsi personali, dove l'apprendista apprende le relative competenze di base, sia di tipo trasversale che tecnico, necessarie alla piena realizzazione del proprio percorso formativo;

Risorse Professionali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alla necessità.

Per lo svolgimento dell'attività didattica Form-App utilizza aule e laboratori idonei al rispetto della normativa 81/08 in materia di Sicurezza, provvedendo di volta a reperirli nella zona territoriale di svolgimento dei corsi.

Servizio informativo

Form-App possiede un sito adibito al proprio servizio di Formazione <http://www.formapp.it/> dal quale attingere informazioni di carattere generale e i contatti delle relative sedi adibite al servizio formativo.

Livello Operativo

Form-App ha individuato per le seguenti macro-aree della formazione i criteri di qualità e relativi indicatori, al fine di assicurare la gestione dell'intero processo formativo in modo qualitativamente conforme.

**1. Costruzione dell'offerta**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della comunicazione con il sistema committente/beneficiario	Numero di nuovi contatti	Il valore deve tendere a 10 per ogni COORDINATORE AREA MANAGER	Rilevazione dei numeri di contratti conseguiti mensilmente
Efficacia nella comprensione dei fabbisogni della possibile utenza	Numero di Contratti e rinnovi stipulati.	Il valore deve tendere a 10 per ogni COORDINATORE AREA MANAGER	Rilevazione dei numeri dei contratti nuovi e Rinnovi

2. Progettazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Rispetto dei parametri stabiliti dall'attuale Sistema di Gestione per la qualità (Pianificazione/ Dati In ingresso-in uscita/ Riesame/ Verifica e Validazione	Corretta e completa compilazione della relativa documentazione	Il valore nella valutazione risultante dall'Audit Interno > 4.0	Audit Interni
Adeguatezza dei contenuti e del percorso formativo progettato	Numeri di reclami deve tendere a 0	Il valore medio della valutazione risultante dall'Audit Interno > 4.0	Audit Interni – Registrazione dei reclami

3. Erogazione e Gestione del Cliente**FORMAZIONE**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di erogazione dell'attività didattica	Totale ore assenza/ Totale ore Presenza Esiti delle verifiche somministrate lungo il percorso formativo Valore medio rilasciato dal diretto beneficiario della formazione nella Customer Care	Totale Massimo ore di assenza per allievo non superiore al 10% nell'arco dell'annualità Valore della media delle prove rilasciate al singolo utente nell'arco dell'annualità formativa deve tendere alla Sufficienza Completa Valore medio risultante dalla Customer satisfaction > 4	Controllo dei registri di docenza Monitoraggio periodico delle verifiche somministrate Controllo delle Customer Care compilate
Efficacia dell'adeguatezza e chiarezza del materiale didattico fornito	Presenza di Segnalazioni e/o Reclami Valori rilasciati nelle Customer satisfaction dai diretti beneficiari del percorso formativo e dalle aziende implicate nel processo formativo	Il valore deve tendere a 0 Il valore medio risultante dalle Customer Satisfaction > 4.5	Registrazione di eventuali Reclami/Non Conformità Supervisione delle Customer Satisfaction
Adeguatezza e Preparazione del Docente	Presenza di Segnalazioni e/o Reclami Valori rilasciati nelle Customer satisfaction dai diretti beneficiari del percorso formativo	Il valore deve tendere a 0 Il valore medio risultante dalle Customer Satisfaction > 4.5	Registrazione di eventuali Reclami/Non Conformità Supervisione delle Customer Satisfaction



4. Gestione Fornitori

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di selezione dei fornitori	Valutazione dei Fornitori in relazione a parametri iniziali posti		
Efficacia dei fornitori	Numero di reclami e/o non conformità	Valore della valutazione dei Fornitori > 4 (Mod.F 10)	Supervisione e controllo della Qualifica Fornitori compilata

Livello Preventivo

Dispositivi a Garanzia e tutela del Sistema Committente/Beneficiari

Soddisfazione del Cliente

Uno degli scopi principali del SGQ è perseguire la Politica per la Qualità, imperniata sulla ricerca della soddisfazione del Cliente in termini di qualità di servizio offerto.

L'efficacia del Sistema viene dunque valutata misurando puntualmente il livello di soddisfazione del Cliente, fattore essenziale per assicurare che il Sistema si mantenga adeguato ed efficace, apportando secondo necessità regolazioni correttive o preventive.

Gli elementi qualitativi che vengono periodicamente indagati sono:

- puntualità nelle risposte;
- corrispondenza dei requisiti del cliente;
- preparazione dei collaboratori;
- disponibilità dei collaboratori;
- raggiungimento degli obiettivi;
- qualità del servizio.

Vengono raccolti dati ed informazioni mediante :

- Questionari *Customer Satisfaction* sottoposti al Cliente e ai fruitori del nostro servizio da parte dei collaboratori operanti nelle rispettive funzioni, al fine di monitorare il grado di soddisfazione relativo ai nostri servizi. Tali moduli sono tenuti sotto controllo dall'RGQ, che, insieme alla Direzione, utilizzerà in fase di Riesame i relativi risultati
- Identificazione di tutti i reclami e delle lamentele del cliente in merito ai servizi offerti mediante compilazione del modulo reclami;

Tenuta Sotto Controllo dei Servizi

Form-App ha predisposto una procedura apposita per la gestione delle **Non Conformità** e delle conseguenti **Azioni Correttive** all'interno della quale viene specificato come l'attività di controllo debba comprendere l'identificazione, la documentazione, la valutazione e le modalità di trattamento dei prodotti non conformi.

Il Responsabile Gestione Qualità coordina la raccolta dati, predisponendo secondo necessità supporti adeguati per la registrazione.

I dati raccolti, utili per analizzare il prodotto, il servizio e l'organizzazione, vengono valutati e discussi in sede di Riesame della Direzione al fine di ridefinire gli indicatori di processo e le linee guida per il miglioramento del sistema qualità.



In tutti i casi in cui emergono evidenze di insoddisfazione da parte della clientela (valutazioni < 3, reclami, ecc.) è compito della Direzione Generale, su indicazione del RGQ, intraprendere azioni per esaminare le ragioni di insoddisfazione e porvi rimedio.

La Non Conformità deve essere risolta in uno dei seguenti modi:

- adottando azioni atte ad eliminare la Non Conformità;
- adottando azioni atte a precluderne l'utilizzo o l'applicazione originariamente previste per il prodotto / servizio.

Le **Non Conformità** riscontrate durante tutte le fasi vengono **documentate** ed **archivate** per permettere al RGQ un controllo costante di tutto il ciclo produttivo.

L'analisi delle Non Conformità potrebbe far nascere la necessità di un'azione correttiva che contribuisca per il futuro al non ripetersi sistematico di Non Conformità.

Della rilevazione di Non Conformità e delle relative azioni correttive intraprese viene sempre informata la Funzione interessata per la tipologia di Non Conformità rilevata, allo scopo di evitare il ripetersi di eventuali errori.

Azioni Correttive

Per "Azione correttiva" si intende l'insieme delle contromisure da adottare per rimuovere le cause di Non Conformità, siano esse di sistema o di processo, rilevate internamente oppure segnalate dal Cliente sotto forma di reclamo.

Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di:

- analizzare tutti i rapporti di Non Conformità per verificare, nella globalità, i problemi emersi;
- valutarne il **peso** e la **ripetitività**, indagando sulle possibili cause;
- valutare l'opportunità di promuovere azioni proporzionate agli effetti delle Non Conformità ed atte a rimuoverne le cause, coinvolgendo il personale direttamente interessato ed eventualmente anche avvalendosi di risorse esterne.

L' RGQ ha facoltà di autorizzare l'avvio delle azioni correttive ritenute necessarie, salvo richiedere il diretto intervento della Direzione per azioni di notevole impatto economico ed organizzativo.

Particolare attenzione è riservata alle **Non Conformità segnalate dal Cliente**. Il Responsabile Gestione Qualità ha, in tal caso, il compito di valutare l'adeguatezza dell'intero Sistema, che potrebbe necessitare di modifiche per permettere un intervento prima che i servizi non conformi vengano erogati al Cliente.

L' RGQ deve verificare l'efficacia delle azioni intraprese, monitorando l'ulteriore insorgenza di Non Conformità. In caso di esito insoddisfacente, il RGQ valuta l'opportunità di promuovere ulteriori azioni, di concerto con la DG.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

I rapporti tra il personale di Form-App e la Pubblica Amministrazione è ispirato a canoni di trasparenza e correttezza.

Al fine di garantire il pieno rispetto dei principi di cui sopra:

- a) è fatto divieto, a chiunque entrasse in contatto con un funzionario pubblico, di qualsiasi grado, livello e funzione, e/o con un Ente pubblico, di promettere o elargire somme e/o altre utilità al fine del conseguimento di un risultato utile, in termini economici e non, per la società Form-App S.r.l.;
- b) è fatto divieto, a chiunque entrasse in contatto con un funzionario pubblico, di qualsiasi grado, livello e funzione, di accettare la promessa o l'elargizione di somme e/o altre utilità, a qualsiasi titolo erogate (o promesse), salvo che si tratti di erogazione di contributi, disciplinata dalla legge ed effettuata all'esito di un procedimento amministrativo regolarmente svoltosi;
- c) è fatto obbligo a chiunque riceva promessa o elargizione di somme di darne immediata segnalazione all'Amministratore Unico;



- d) è fatto obbligo a chiunque entrasse in contatto con un funzionario pubblico, di qualsiasi grado, livello e funzione, e/o con un Ente pubblico, e/o effettuasse attività di partecipazione procedimentale per conto di Form-App, di rispettare le procedure indicate dalla Legge (L. 241/1990 e/o disposizioni normative ad hoc) o da Regolamenti.

Assunzione di personale straniero.

- 1) L'assunzione di personale privo di cittadinanza e munito del solo permesso di soggiorno dovrà avvenire nel pieno rispetto delle disposizioni del d. lgs 25-7-1998, n. 286.
- 2) È fatto divieto di assumere alle dipendenze della Società lavoratori stranieri privi del permesso di soggiorno, ovvero il cui permesso sia scaduto e del quale non sia stato chiesto, nei termini di legge, il rinnovo, revocato o annullato.

Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

- 1) Tutto il personale di Form-App S.r.l. si impegna a dare piena attuazione alle disposizioni di cui al d.lgs n. 81/2008 e, in generale, alla normativa in materia di tutela e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente e dell'incolumità pubblica.
- 2) Il personale di Form-App S.r.l. si impegna a dare esecuzioni alle direttive e/o agli ordini del responsabile del servizio di prevenzione rischi, nonché a dare attuazione ai protocolli di prevenzione rischi infortuni sul lavoro messi a punto da Form-App S.r.l.
- 3) Il personale si impegna altresì a partecipare ai corsi di formazione, relativi alle tematiche di cui al d.lgs n. 81/2008, organizzati da Form-App S.r.l.
- 4) Il personale si impegna a segnalare prontamente agli organi competenti qualsiasi violazione alle norme in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori.

Trasparenza delle registrazioni contabili.

- 1) La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun componente degli organi sociali, del management o dipendente è tenuto a collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nelle scritture contabili.
- 2) È fatto divieto di porre in essere comportamenti che possono arrecare pregiudizio alla trasparenza e tracciabilità dell'informativa di bilancio.
- 3) Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:
 - o l'agevole e puntuale registrazione contabile;
 - o l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e di ripartizione e segregazione dei compiti;
 - o la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori anche materiali o interpretativi.
- 4) Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. È compito del personale di Form-App S.r.l. far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.
- 5) Il personale di Form-App S.r.l. che vengono a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenute a riferire i fatti al proprio superiore, o all'organo del quale sono parte, e al Garante.



Tutela della privacy e dei dati (personali e sensibili).

- 1) di Form-App S.r.l. si impegna a dare piena attuazione alle disposizioni di cui al GDPR 679/2016 e, in particolare, ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza per tutte le banche-dati nelle quali sono raccolti e custoditi dati personali, al fine di evitare rischi di distruzione e perdite oppure di accessi non autorizzati o di trattamenti non consentiti. A tal proposito ci si è avvalsi di un consulente esterno che sta curando la transizione verso il nuovo regolamento UE 679/2016
- 2) Il personale di Form-App S.r.l. deve:
 - acquisire e trattare solo i dati necessari e opportuni per le finalità in diretta connessione con le funzioni e responsabilità ricoperte;
 - acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di procedure specifiche e conservare e archiviare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
 - rappresentare e ordinare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato all'accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero;
 - comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure specifiche o su autorizzazione espressa delle posizioni superiori e comunque, in ogni caso, solo dopo aver verificato la divulgabilità nel caso specifico dei dati anche con riferimento a vincoli assoluti o relativi riguardanti i terzi collegati a Form-App S.r.l. da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, aver ottenuto il loro consenso.

Condizioni di Trasparenza

La presente Carta della Qualità è stata redatta dal Responsabile Gestione Qualità ed approvata dall'Alta Direzione Aziendale.

Modalità di diffusione al pubblico:

La presente carta verrà diffusa da parte di Form-App srl secondo una o più delle seguenti modalità:

- Affissione in bacheca nella sede di Form-App;
- Pubblicazione Sito Web di Form-app.it;
- Comunicazione della Carta della Qualità a tutti gli stakeholders aziendali;

Modalità di Revisione Periodica:

L'RGQ prevede una revisione periodica della presente Carta della Qualità, da sottoporre a scadenza annuale in fase di Riesame della Direzione.

Per verificare l'effettiva rispondenza delle finalità e dei principi stabiliti in questa Carta, tutte le componenti che operano in Form-App sono invitate a proporre suggerimenti e osservazioni che saranno attentamente considerate.

Area dello Svantaggio

Nel caso di utenti appartenenti a situazioni di svantaggio, Form-App si impegna a realizzare incontri periodici con i servizi implicati al supporto della persona.

Pianificazione ed Analisi dei rischi

Form-App identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate



POLITICA DELLA QUALITÀ

P.Q. 00

EMISSIONE RGQ

REVISIONE 01

PAGINA 8 DI 8

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio Risk-Based Thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente

Data Ultimo Aggiornamento: 11/06/2018

Preparazione: Responsabile Gestione Qualità

Catrina Behrson

Approvazione: Direzione

[Signature]