



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Rev. 0 del 30/01/2026

FORM&ATP S.r.l

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001

LL-C (Certification)

PREMESSA

La presente Carta della Qualità dell'Offerta Formativa rappresenta il documento attraverso il quale FORM&ATP S.r.l. esplicita e comunica ai committenti, ai beneficiari dei servizi formativi e a tutti gli stakeholder di riferimento gli impegni assunti per garantire la qualità, la trasparenza e l'efficacia delle attività formative erogate.

La Carta della Qualità ha lo scopo di definire e rendere espliciti i principi, gli standard e le modalità organizzative adottate dall'Ente nella progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi formativi, individuando gli impegni assunti nei confronti dell'utenza in termini:

- strategici, attraverso la definizione della politica della qualità e degli indirizzi generali dell'organizzazione;
- organizzativi, mediante la pianificazione e la gestione dell'offerta formativa e delle risorse impiegate, predisponendo strutture e strumenti adeguati, avvalendosi di personale qualificato e di comprovata esperienza;
- operativi, attraverso la definizione di obiettivi e standard specifici di qualità dei servizi erogati;
- preventivi, mediante l'adozione di strumenti di garanzia e tutela nei confronti di committenti e beneficiari.

La Carta della Qualità costituisce pertanto uno strumento di trasparenza e di comunicazione, ma anche un riferimento operativo per il miglioramento continuo delle attività di formazione, assicurando un costante monitoraggio della qualità dei servizi offerti e del livello di soddisfazione degli utenti.

L'organizzazione persegue gli obiettivi di qualità intesa come capacità di rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni formativi dell'utenza e alle esigenze del mercato del lavoro, garantendo un'elevata correlazione tra qualità del servizio e valore della formazione erogata. Tale impegno è sviluppato in coerenza con i principi e i requisiti della norma UNI EN ISO 9001, adottata dall'organizzazione fin dal 1999 come riferimento per la gestione dei processi organizzativi e il controllo delle attività.

FORM&ATP S.r.l. è inoltre in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 45001 e ISO/IEC 27001, operando attraverso un Sistema di Gestione Integrato volto a garantire oltre alla qualità dei servizi, anche la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e la protezione delle informazioni.

LIVELLO STRATEGICO E POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission

FORM&ATP S.r.l. opera da oltre trent'anni nel campo della formazione professionale e della consulenza per lo sviluppo del capitale umano, rappresentando un punto di riferimento a livello nazionale per imprese, enti pubblici, organizzazioni e persone.

La mission dell'organizzazione è quella di favorire la crescita professionale dei discenti e la competitività delle organizzazioni, attraverso la progettazione e l'erogazione di percorsi formativi, attività di consulenza e servizi di supporto allo sviluppo delle competenze.

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

FORM&ATP S.r.l. si pone come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell'utenza con i fabbisogni reali del sistema produttivo, progettando percorsi formativi il più possibile vicini alla realtà professionale dei destinatari e orientati alle esigenze del mercato del lavoro.

In tale prospettiva, l'offerta formativa è progettata secondo un approccio personalizzato e orientato ai risultati, capace di rispondere alle esigenze specifiche dei singoli utenti, delle imprese e delle organizzazioni, contribuendo allo sviluppo delle competenze e alla valorizzazione del capitale umano.

Le attività formative promosse da FORM&ATP S.r.l. sono orientate al mercato del lavoro e finalizzate a consentire ai partecipanti di acquisire competenze immediatamente spendibili in ambito professionale, attraverso metodologie didattiche che valorizzano il confronto con esperti di settore, l'esperienza diretta e l'interazione in aula.

Obiettivi e impegni per la qualità

In coerenza con la propria missione e con i bisogni e le aspettative del sistema dei committenti e dei beneficiari, FORM&ATP S.r.l. si impegna a perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- garantire elevati standard qualitativi nella progettazione e nell'erogazione delle attività formative;
- sviluppare un'offerta formativa coerente con i fabbisogni del mercato del lavoro, delle imprese e delle istituzioni;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi attraverso il monitoraggio dei processi e la valutazione della soddisfazione degli utenti;
- valorizzare il capitale umano interno, attraverso la qualificazione continua del personale, dei docenti, dei consulenti e dello staff organizzativo;
- assicurare trasparenza, accessibilità e pari opportunità nell'accesso ai servizi formativi;
- adottare metodologie didattiche innovative e strumenti formativi aggiornati;
- garantire la tutela dei partecipanti e la qualità dell'esperienza formativa, attraverso servizi di consulenza e supporto.

Diffusione e attuazione della politica della qualità

La Politica della Qualità è definita dalla Direzione di FORM&ATP S.r.l. e costituisce il riferimento per la pianificazione e la gestione di tutte le attività dell'organizzazione.

Affinché tale politica sia compresa, condivisa e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione, FORM&ATP S.r.l. adotta specifiche modalità e strumenti, tra cui:

- diffusione interna della Politica della Qualità attraverso riunioni, comunicazioni interne e documentazione del sistema di gestione;
- coinvolgimento del personale nei processi di miglioramento e nella definizione degli obiettivi qualitativi;
- attività periodiche di monitoraggio e riesame dei processi organizzativi e formativi;
- raccolta e analisi sistematica dei feedback provenienti da utenti, committenti e stakeholder;
- aggiornamento continuo delle procedure e degli strumenti operativi del sistema di gestione.

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001

LL-C (Certification)

Attraverso tali strumenti, FORM&ATP S.r.l. garantisce la coerenza tra la politica della qualità, le strategie organizzative e le attività operative, assicurando un costante orientamento al miglioramento continuo e alla soddisfazione dei beneficiari dei servizi formativi.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Aree di attività e tipologie di servizi offerti

L'offerta formativa è strutturata per rispondere ai fabbisogni professionali e organizzativi dei diversi contesti produttivi e istituzionali e si articola nelle seguenti principali aree di attività:

Formazione continua

Finalizzata allo sviluppo e all'aggiornamento delle competenze professionali, manageriali e trasversali delle persone occupate. In particolare comprende percorsi orientati a:

- sviluppo delle competenze trasversali e manageriali (mindset per organizzazioni agili e adattive, leadership distribuita, pensiero critico, creatività, empowerment, accountability);
- sviluppo di soft skills e digital skills;
- innovazione tecnologica e digitale (digitalizzazione, intelligenza artificiale, cybersecurity, IoT);
- knowledge transfer attraverso percorsi di formazione base e avanzata per formatori, technical experts e SME (Train the Trainers);
- temi della sostenibilità, della transizione green e dell'equità (Equity, Diversity & Inclusion, empowerment femminile).

Formazione professionale

Percorsi formativi finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche e operative, all'aggiornamento e alla riqualificazione professionale delle persone, progettati sulla base dei fabbisogni espressi dalle imprese e dai territori e orientati a favorire l'occupabilità e la spendibilità delle competenze nel mercato del lavoro.

Alta formazione

Realizzazione di percorsi di alta formazione rivolti a manager, professionisti e figure ad elevata qualificazione, finalizzati allo sviluppo di competenze avanzate, manageriali, strategiche e tecnologiche.

I percorsi formativi sono progettati ed erogati in presenza, online e in modalità blended, nei seguenti principali ambiti settoriali:

- **Formazione obbligatoria e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e alla normativa vigente;**
- **Aerospazio e difesa;**
- **Elettronica, Cybersecurity e ICT;**

FORM&ATP S.r.l

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

- **Metalmecanica, moda e terziario industriale;**
- **Farmaceutico e medico-sanitario;**
- **Agroindustria;**
- **Turismo, cultura e servizi.**

FORM&ATP S.r.l. sviluppa inoltre iniziative specifiche di **Talent Attraction** e sviluppo delle competenze giovanili, tra cui percorsi educativi per laureandi e laureati, scuole di formazione su temi strategici di interesse nazionale, forum tematici (Forum Giovani e Sicurezza, Forum Difesa e Spazio) e integrazione dell'offerta formativa di Master universitari, nonché percorsi post diploma in collaborazione con ITS Academy.

Servizi di consulenza

Accanto alle attività formative, FORM&ATP S.r.l. offre servizi di consulenza specialistica finalizzati al rafforzamento organizzativo e allo sviluppo strategico delle imprese e delle organizzazioni, tra cui:

- **Consulenza organizzativa e sviluppo organizzativo**, per il miglioramento dei processi interni, l'efficienza operativa, la governance strategica, la progettazione e implementazione di Corporate academy, il supporto alla Digital Trasformation in ambito HR (LMS integrati con AI e uso di reti neurali, Sviluppo Digital Twin, Smart assistant, Smart Process Owner);
- **Supporto alla Campagne di comunicazione HR / Piani di comunicazione strategica**: Strategie di comunicazione, Sviluppo e Produzione Prodotti Multimediali (Teaser, Brochure digitali, Learning Pills, Videotutorial, Videointerviste...);
- **Controllo di gestione**, con la progettazione di sistemi personalizzati per l'analisi di costi e ricavi, la pianificazione tramite budget e forecast e il monitoraggio delle performance aziendali;
- **Consulenza sui sistemi di gestione e certificazioni**, con supporto all'implementazione e al mantenimento degli standard ISO;
- **Consulenza in finanza agevolata e Funding Hub**, per l'accesso a fondi, incentivi e contributi pubblici, affiancando aziende ed enti nella ricerca delle opportunità, nella progettazione, nella gestione dei partenariati e nella rendicontazione dei progetti finanziati, inclusi bandi europei, nazionali e PNRR;
- **Consulenza sulla sicurezza sul lavoro**, con supporto tecnico e normativo per la prevenzione dei rischi, la tutela della salute dei lavoratori e la piena conformità legislativa.

Network di collaborazioni e partnership

Uno dei principali punti di forza di FORM&ATP S.r.l. è rappresentato da un articolato network di collaborazioni istituzionali, accademiche e industriali, che consente all'organizzazione di sviluppare percorsi formativi innovativi e coerenti con le evoluzioni del mercato del lavoro.

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

Tra le principali collaborazioni:

- dal 2023 FORM&ATP è partner del NET FORUM, piattaforma nazionale dedicata allo sviluppo dell'ecosistema della formazione e delle competenze;
- dal 2023 è partner del Cluster Agrifood Nazionale CL.A.N., volto alla valorizzazione dell'eccellenza italiana nel settore agroalimentare;
- dal 2024 è capofila della rete GE.NI.US., dedicata alla progettazione di iniziative di innovazione e sostenibilità nei settori culturali e dello spettacolo dal vivo;
- dal 2025 è partner del Distretto Aerospaziale Abruzzo (DAAB), contribuendo allo sviluppo tecnologico e industriale del territorio.

FORM&ATP S.r.l. collabora inoltre da oltre vent'anni con numerosi atenei e centri di ricerca nazionali, tra cui Università degli Studi di Napoli Federico II, Università degli Studi di Napoli Parthenope, Università Telematica Pegaso, Università degli Studi dell'Aquila, Università degli Studi di Teramo, Università Gabriele d'Annunzio, Gran Sasso Science Institute, Università degli Studi di Milano Bicocca, Università Sant'Anna di Pisa, Università di Pisa, Università di Genova, Politecnico di Torino, Politecnico di Milano, Università Roma Tre, Università della Calabria, Università di Firenze, Università La Sapienza e Università Tor Vergata.

L'organizzazione partecipa inoltre attivamente alla promozione della cultura della formazione e dello sviluppo delle competenze, anche attraverso la presenza di un proprio rappresentante nel Consiglio generale dell'Unione Industriali Napoli dal 2022 e la collaborazione decennale con la FIM CISL Nazionale per iniziative di sviluppo delle competenze dei delegati a livello nazionale.

Risorse professionali

Al fine di garantire un elevato livello di qualità nella progettazione e nell'erogazione dei servizi formativi e di consulenza, FORM&ATP S.r.l. si avvale di un sistema organizzativo basato su risorse professionali interne ed esterne in possesso di elevate competenze specialistiche e di comprovata esperienza professionale nei diversi ambiti di intervento.

Per ciascuna area di attività (direzione, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione dei servizi, coordinamento, docenza, tutoring, gestione economico – amministrativa, qualità) vengono individuate risorse professionali qualificate, selezionate e valutate preventivamente in modo sistematico, in funzione della tipologia di prestazione richiesta e degli obiettivi del servizio formativo.

L'organizzazione si avvale in particolare di:

- **personale interno**, con competenze nella progettazione formativa, nell'analisi dei fabbisogni, nella gestione dei processi formativi, nel coordinamento didattico e nella gestione amministrativa-economica ed organizzativa delle attività;

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

- **docenti, consulenti e professionisti altamente qualificati**, provenienti dal mondo accademico, imprenditoriale e professionale, con esperienza consolidata nei diversi ambiti disciplinari;
- **esperti tecnici e specialisti di settore**, coinvolti nelle attività di docenza, tutoring e consulenza specialistica.

L'efficacia delle prestazioni di tutto il personale impegnato nelle attività formative è oggetto di monitoraggio costante, sia in itinere sia al termine delle attività, anche attraverso strumenti di valutazione e la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti.

Responsabili dei processi organizzativi

Per garantire un efficace presidio dei processi organizzativi e formativi, FORM&ATP S.r.l. individua specifiche figure di responsabilità, quali:

1- Responsabile del processo di direzione

È responsabile dell'indirizzo strategico e del coordinamento generale delle attività dell'organizzazione. In particolare cura:

- la definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- la supervisione della manutenzione e del miglioramento continuo dei servizi;
- la gestione delle relazioni e degli accordi con i committenti e i partner;
- la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane.

2- Responsabile dei processi economico-amministrativi

Garantisce la corretta gestione amministrativa, contabile e finanziaria delle attività. Tra le principali funzioni:

- gestione contabile e adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico delle attività;
- rendicontazione delle spese relative ai progetti formativi;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche destinate alla formazione.

3- Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

È incaricato dell'individuazione e dell'analisi dei fabbisogni formativi e professionali. In particolare si occupa di:

- analisi generale dei fabbisogni di competenze e figure professionali a livello nazionale e settoriale;
- analisi dei fabbisogni formativi a livello territoriale, settoriale e aziendale;

FORM&ATP S.r.l

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

- analisi dei bisogni formativi a livello individuale.

4- Responsabile del processo di progettazione

Coordina le attività di progettazione dei percorsi formativi. In particolare si occupa di:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio delle azioni formative;
- progettazione di percorsi formativi personalizzati;
- definizione degli obiettivi didattici, delle metodologie formative e degli strumenti di valutazione.

5- Responsabile del processo di erogazione dei servizi

È responsabile della pianificazione e della gestione operativa delle attività formative. Tra i principali compiti:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impiegate nel processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle attività formative e dei programmi realizzati;
- valutazione dei risultati e individuazione di azioni di miglioramento nel settore della formazione.

6- Responsabile del Sistema di Gestione Qualità

FORM&ATP S.r.l. ha individuato la figura del Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, che coordina tutte le attività connesse alla gestione e al miglioramento continuo del sistema qualità dell'organizzazione.

In particolare il Responsabile della Qualità:

- cura la redazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta della Qualità e della documentazione del Sistema di Gestione;
- pianifica e coordina le verifiche ispettive interne ed esterne del sistema qualità;
- supporta la Direzione nelle attività di riesame periodico del sistema di gestione;
- coordina la gestione delle azioni correttive e preventive;
- supervisiona le attività di valutazione e qualificazione dei fornitori e dei collaboratori;
- promuove il miglioramento continuo dei processi organizzativi e dei servizi formativi.

Risorse logistiche e strumentali

Per lo svolgimento delle attività formative, FORM&ATP S.r.l. dispone di strutture e strumenti idonei a garantire un'adeguata qualità dell'esperienza didattica e la piena accessibilità dei servizi offerti. Le principali dotazioni includono:

- Aule formative, attrezzate per attività frontali e laboratoriali, dotate di supporti tecnologici e multimediali a supporto della didattica;
- Strumenti informatici e multimediali, inclusi dispositivi hardware, software e strumenti di comunicazione digitale, a supporto delle attività didattiche e della gestione dei corsi;
- Piattaforme digitali per la formazione a distanza (FAD) e per percorsi blended, che consentono l'erogazione flessibile dei contenuti e il monitoraggio delle attività formative;
- Materiali didattici e strumenti di supporto, quali dispense, slide, strumenti laboratoriali e kit formativi.

FORM&ATP S.r.l. dispone inoltre di una struttura logistica completa, conforme alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza sul lavoro, che comprende:

- spazi destinati alle funzioni di governo dell'ente, inclusi direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza;
- spazi adibiti a servizi igienici, dotati di requisiti di accessibilità e conformità alle normative vigenti;
- aree dedicate alla didattica, dotate di supporti tecnologici, connessione internet e tutti gli strumenti necessari allo svolgimento dei percorsi formativi.

Tutte le strutture formative sono progettate e mantenute nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08) e degli standard di accessibilità per persone con disabilità, al fine di garantire il superamento delle barriere architettoniche e favorire l'inclusione di tutti i partecipanti.

In questo modo, FORM&ATP S.r.l. assicura un ambiente formativo sicuro, accessibile, funzionale e tecnologicamente adeguato, in grado di supportare efficacemente le attività didattiche e di consulenza previste dall'offerta formativa.

Informazione agli utenti e trasparenza dei servizi

FORM&ATP S.r.l. si impegna a garantire la massima trasparenza e accessibilità delle informazioni relative ai servizi formativi offerti.

Contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'organizzazione si impegna a fornire ai partecipanti e ai committenti la documentazione informativa relativa alle principali caratteristiche dei percorsi formativi, tra cui:

- obiettivi e contenuti del percorso formativo;
- modalità di accesso e requisiti di partecipazione;
- durata e articolazione delle attività didattiche;

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

- modalità di verifica degli apprendimenti e valutazione finale;
- tipologia di attestazione rilasciata in caso di esito positivo.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità, indicatori, standard e strumenti di verifica

Al fine di garantire elevati livelli di qualità dei servizi formativi erogati, FORM&ATP S.r.l. individua e presidia specifici fattori di qualità relativi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività.

Per ciascun fattore di qualità sono definiti indicatori di monitoraggio, standard di riferimento e strumenti di verifica, attraverso i quali l'organizzazione controlla periodicamente il livello di qualità dei servizi erogati e attua eventuali azioni di miglioramento.

Macro-attività	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Analisi dei fabbisogni e costruzione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra il contatto commerciale e la data della risposta	Rispetto dei target contrattuali	Rilevazione a campione dei tempi di risposta durante gli audit interni
Progettazione dei servizi formativi	Successo della progettazione	Percentuale di progetti approvati rispetto al numero di progetti presentati	≥ 90%	Lettere di aggiudicazione da parte dell'Ente finanziatore o Offerta controfirmata da parte del cliente
	Rispetto dei tempi di progetto	Data di scadenza definita per la consegna del progetto	Rispetto delle scadenze contrattuali	Data di consegna effettiva della produzione
	Validità del progetto rispetto al requisito di esperienza dei docenti	Numero di ore affidate al docente rispetto alla sua esperienza professionale	Almeno il 60% delle ore del progetto formativo assegnate a docente con almeno 10 anni di esperienza; il 30% a docente tra i 5 e 10 anni di esperienza; max 10% delle ore assegnate a docente con esperienza inferiore a 5 anni	CV docenti

FORM&ATP S.r.l

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823
 E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it
 Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636
 C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
 LL-C (Certification)

Gestione ed erogazione dei servizi formativi	Frequenza dei partecipanti alle attività formative	Presenza dei discenti in aula/laboratorio	Media ore di presenza non inferiore al 70%	Registri attività formative
	Regolarità e continuità delle attività formative	Percentuale di corsi realizzati rispetto a quelli programmati	≥ 90% attività realizzate secondo programma	Registri attività formative, file interni di sintesi dei progetti, time sheet, relazione di coordinamento
	Risultati degli interventi formativi	Esiti dei questionari di valutazione e delle prove pratiche/simulazione	Per le attività a pagamento, validità di superamento del test ≥ 90% più valore minimo performance prova pratica/simulazione esito sufficiente; per attività finanziate, test ≥ 70% più valore minimo performance prova pratica/simulazione esito sufficiente	Test di valutazione, prove pratiche/simulazioni
Miglioramento continuo	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/reclami/non conformità e la predisposizione/attuazione di azioni correttive	I tempi variano a seconda della tipologia della segnalazione. Il tempo massimo di risposta è pari a 3 giorni.	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Qualificazione del personale interno	Conseguimento attestati di formazione (AIF, aggiornamenti, competenze digitali, ecc.)	Almeno n.3 attestati all'anno	Rilevazione del n. di attestati conseguiti durante l'anno solare
	Qualificazione del personale esterno	Punteggio complessivo degli indici di valutazione definiti nell'ambito del processo di qualifica dei fornitori del sistema di gestione qualità	Punteggio complessivo degli indici di valutazione ≥ 1	Valutazione e monitoraggio dei fornitori mediante gli indici definiti
	Soddisfazione del cliente e degli utenti	Percentuale di soddisfazione dei clienti/partecipanti; N° reclami ricevuti per ritardi o per inefficienza del servizio svolto	85% di gradimento sulla totalità dei dati pervenuti; N. di reclami Inferiore al 10% del	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction (Questionari di

			numero di clienti/utenti totali	gradimento del referente aziendale e dei partecipanti)
	Azioni di miglioramento	N. di azioni di miglioramento definite/attivate	Almeno n.2 nell'anno solare	Verballi di riesami della direzione e di audit interni; piani di miglioramento
Rendicontazione	Successo della rendicontazione	N. di rendicontazioni completate senza decurtazioni	≥ 95% del totale delle commesse	Richieste di svincolo del saldo senza decurtazione

Modalità di monitoraggio e miglioramento

FORM&ATP S.r.l. garantisce il controllo sistematico degli standard di qualità attraverso attività di monitoraggio continuo dei processi formativi e organizzativi.

Le principali modalità di verifica includono:

- rilevazione periodica della soddisfazione dei partecipanti e dei committenti;
- monitoraggio dell'andamento delle attività formative in fase di erogazione;
- verifiche interne ed esterne del Sistema di Gestione Qualità;
- analisi delle segnalazioni e dei reclami;
- riesame periodico della Direzione sui risultati conseguiti.

I risultati delle attività di monitoraggio vengono analizzati dalla Direzione e dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, al fine di individuare eventuali azioni correttive o interventi di miglioramento, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi.

LIVELLO PREVENTIVO

FORM&ATP S.r.l. garantisce ai committenti e ai beneficiari dei propri servizi adeguati strumenti di tutela e di ascolto, finalizzati a rilevare il livello di soddisfazione, raccogliere suggerimenti e gestire eventuali reclami, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

A tal fine sono previste specifiche modalità e strumenti di rilevazione del feedback, tra cui la possibilità di inviare suggerimenti, segnalazioni o reclami attraverso diversi canali di comunicazione, quali posta ordinaria, e-mail, telefono, posta elettronica certificata (PEC) e altri strumenti dedicati messi a disposizione dall'organizzazione, reperibili nella sezione contatti del sito web aziendale (www.form-atp.it).

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

FORM&ATP S.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività e attenzione ogni singolo suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto, assicurando una gestione trasparente e tracciabile delle segnalazioni e l'adozione, ove necessario, di adeguate azioni correttive e di miglioramento.

Tra i canali disponibili è inoltre attivo il Portale Whistleblowing FORM&ATP S.r.l., accessibile tramite apposito link pubblicato sul sito istituzionale dell'azienda, che consente l'invio di segnalazioni in modo sicuro e riservato. Il portale è progettato per garantire la tutela e la riservatezza dell'identità del segnalante mediante l'utilizzo di protocolli di sicurezza avanzati e strumenti di crittografia. Il canale di segnalazione è disponibile in tutte le lingue, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Link al portale:

<https://whistleblowersoftware.com/secure/FORM&ATP-SRL>

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Diffusione e accesso al pubblico

Al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti dei propri committenti, beneficiari, collaboratori e stakeholder, FORM&ATP S.r.l. assicura la diffusione della Carta della Qualità attraverso i seguenti canali e modalità:

- Affissione in punti strategici delle sedi dell'ente, accessibili a utenti, docenti e personale interno;
- Pubblicazione sul sito aziendale, con accesso diretto alla versione aggiornata della Carta;
- Fornitura su richiesta a tutti coloro che ne facciano esplicita richiesta, garantendo la possibilità di consultazione e copia cartacea o digitale.

Queste modalità assicurano che tutti i soggetti interessati abbiano piena conoscenza dei contenuti della Carta della Qualità, dei diritti e delle garanzie previste.

Modalità di revisione periodica

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame periodico annuale e viene aggiornata ogni qualvolta si verificano variazioni organizzative, procedurali o strutturali, al fine di garantirne la validità, l'adeguatezza e l'efficacia.

La revisione della Carta è gestita congiuntamente dal Direttore dell'Ente e dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, che ne condividono la responsabilità e adottano le seguenti procedure:

- verifica della coerenza dei contenuti con le attività effettivamente svolte;
- aggiornamento dei riferimenti normativi, dei processi e dei contatti;
- approvazione delle modifiche da parte della Direzione;

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)

- diffusione della versione aggiornata attraverso i canali elencati al paragrafo precedente;
- comunicazione e illustrazione della Carta a tutto il personale, ai docenti e ai collaboratori, con richiesta di osservanza dei contenuti a tutti i livelli dell'organizzazione.

Validazione

La presente Carta della Qualità è stata redatta dalla Direzione dell'Ente in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, e viene formalmente validata tramite firma e data dai seguenti soggetti:

Validazione della Direzione:

Direttore dell'Ente di Formazione – Sede Napoli
Massimiliano Ferraro



Direttore dell'Ente di Formazione – Sede Vasto
Francesca Massone



Validazione del Responsabile Qualità:

Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
Emanuela Giulio



Questa validazione certifica che il documento rappresenta ufficialmente l'impegno di FORM&ATP S.r.l. nel garantire qualità, trasparenza e tutela dei committenti e dei beneficiari dei servizi formativi.

FORM&ATP S.r.l.

Sede legale: Via Molise, 7/9 – 80142 Napoli – Tel 08110124823

E-mail: info@form-atp.it – PEC: segreteria@pec.form-atp.it

Cap. Soc. € 1.040.000,00 i.v. – C.F. 02223970613 P.I. 07607040636

C.C.I.A.A. di Napoli n°89401/2000 – R.E.A. 636868



ISO 27001
LL-C (Certification)