

### 5.3 Politica della qualità

La FORMA.TER. srl pone la soddisfazione della propria clientela e di tutti gli stakeholder di riferimento alla base di ogni scelta strategica consapevole del fatto che la capacità di erogare servizi conformi alle esigenze manifestate dagli stakeholder costituisce un elemento imprescindibile per il successo e il progressivo sviluppo dell'azienda.

A tale riguardo il continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e del modo in cui quest'ultima percepisce i servizi offerti dalla FORMA.TER. srl e il costante monitoraggio dell'efficacia delle prestazioni aziendali costituiscono i capisaldi della filosofia gestionale adottata dall'azienda.

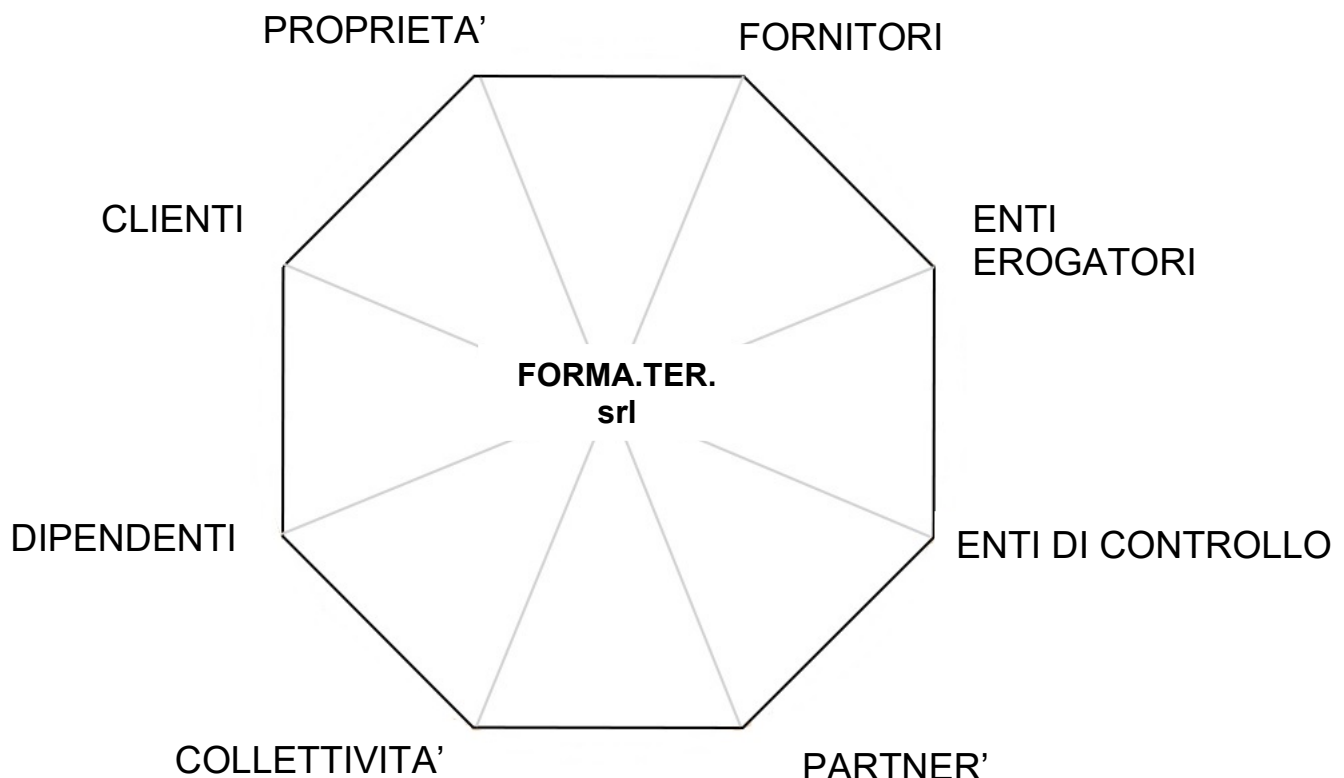
In particolare, quest'ultima deve condurre all'eliminazione delle carenze riscontrate nei processi aziendali e ove possibile ad un costante e progressivo miglioramento della loro efficacia, anche in un'ottica di sostenibilità ambientale e sociale.

La mission della FORMA.TER. srl è pertanto quella di "affermare il proprio nome come sinonimo di qualità, responsabilità e affidabilità in ambito formativo" ovvero saper erogare servizi in grado di rispondere con costanza e tempestività alle esigenze qualitative della propria clientela e dei propri stakeholder

Nello specifico tale affermazione si potrà realizzare sviluppando al meglio le esigenze del cliente e dei portatori d'interesse attraverso un'attenta analisi delle sue esigenze formative; nella realizzazione di attività formative che soddisfino le esigenze del singolo ma anche e soprattutto di quelle delle imprese del terziario, associate e associabili a Confcommercio Lucca-Massa, di cui FORMA.TER. srl è diretta emanazione; sviluppando una reale condivisione degli obiettivi di FORMA.TER. srl nel personale dell'agenzia formativa, dalla direzione agli addetti e una forte coesione e integrazione interna; determinando una reale sinergia tra gli attori dei corsi e in particolare tra docenti, allievi, tutor e coordinatori e una ottimale gestione delle attrezzature.

La direzione della FORMA.TER. srl è inoltre fermamente convinta che il successo delle proprie strategie gestionali sia strettamente legato alla disponibilità di risorse tecniche all'avanguardia, di personale abile e motivato, perfettamente consapevole degli obiettivi qualitativi che l'azienda intende perseguire, nonché del supporto finanziario e direzionale dei propri soci.

Per tale motivo la FORMA.TER. srl pone tra i propri stakeholders non solo i partecipanti alle attività formative, ma anche i lavoratori, i propri soci, i docenti e la collettività. A questo contesto può darsi rappresentazione ponendo la FORMA.TER. srl al centro di un ideale figura geometrica ai cui vertici sono collocati i soggetti che si aspettano, dall'azienda, la soddisfazione di specifiche esigenze.



- i **clienti** (imprenditori, inoccupati, dipendenti delle imprese appartenenti ai settori del Commercio, del Turismo e dei Servizi, del personale delle aziende appartenenti a tali settori e di coloro che intendono intraprendere una attività nei comparti indicati), sia effettivi sia potenziali. In particolare i potenziali clienti si attendono una reale possibilità di partecipare alle attività formative e, in caso di domande di partecipazione superiore ai posti disponibili, lo svolgimento di una selezione basata su criteri predeterminati, trasparenti e verificabili, mentre i clienti effettivi desiderano prendere parte ad attività formative i cui contenuti risultino in linea con le reali esigenze del mercato del lavoro, ed erogate attraverso strutture e metodologie all'avanguardia in grado di agevolare e rendere efficace il percorso formativo dei partecipanti.
- La **proprietà** (Associazione del commercio del Turismo dei servizi della provincia, COFIDI) compatibilmente con la soddisfazione degli altri soggetti, si auspicano il conseguimento di specifici obiettivi economico-finanziari e le loro aspettative sono espresse esplicitamente nelle sedi opportune attraverso la definizione delle linee strategiche dell'azienda;
- I **Fornitori** (formatori, fornitori di aule e laboratori), in particolare i formatori che partecipano alle attività formative si attendono di poter esprimere al meglio le proprie potenzialità, conoscenze e capacità didattiche senza doversi preoccupare di problemi organizzativi e logistici ed avendo ricevuto un'adeguata informazione sulla specifica attività formativa in cui sono coinvolti e sui beneficiari della stessa;
- il **personale** della FORMA.TER. srl si attende di prestare la propria attività in un ambiente adeguato, sicuro e salubre, attrezzato in maniera appropriata, con un adeguato livello informativo in merito alle attività da svolgere e con la possibilità di realizzare un percorso di crescita professionale supportato, ove necessario, anche da apposite sessioni di addestramento.
- Gli **Enti erogatori dei finanziamenti** (Es. Regione Toscana, Fondo Forte, Ente Bilaterale) che si attendono delle prescrizioni dei bandi da parte dell'agenzia formativa e lo svolgimento delle attività didattiche per il raggiungimento degli obiettivi previsti dagli specifici bandi;
- Gli **Enti controllo** (Es. USL, INPS, INAIL) che si attendono il rispetto dei requisiti di legge e delle normative in vigore sia nelle attività formative erogate, sia nei confronti del personale dell'Agenzia formativa)
- La **collettività** che si attende un contributo, attraverso l'organizzazione delle attività formative della FORMA.TER. srl, per rendere più agevole l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro e per consentire il continuo aggiornamento professionale e, di conseguenza, la mobilità sul lavoro;
- I partner che si attendono di svolgere le attività previste negli accordi iniziali e realizzare un fattivo contributo nella realizzazione dei progetti

Al fine di garantire il continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità nell'ambito delle previste attività di riesame del sistema, la presente politica è riesaminata periodicamente, resa disponibile a tutte le parti interessate e mantenuta come informazione documentata.

Inoltre per ciascun processo aziendale e a seguito dell'attività di analisi dei rischi aziendali, sono definiti specifici obiettivi misurabili e periodicamente riesaminati secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità di FORMA.TER. srl.

Lucca, 30 maggio 2025

Il Presidente  
FORMA.TER. srl

