

DELMOFORM



Politica della Qualità

Rev 02 del 22/09/2026

Sommario

1. Premessa e significato della Politica.....	3
2. La nostra Mission	3
3. La nostra Vision	3
4. La nostra Politica dei Valori	4
5. La nostra Politica di Qualità del Servizio	4
6. La nostra Politica Commerciale.....	5
7. La nostra Politica di Gestione delle Risorse Economiche	5
8. La nostra Politica di Erogazione del Servizio e di Customer Satisfaction.....	5
9. La nostra Politica di Gestione delle Risorse Interne.....	6
10. La nostra Politica Organizzativa Interna	6
11. La nostra Politica della Compliance	6
12. La nostra Politica di Gestione del Rischio e di Sostenibilità.....	7
13. Obiettivi, riesame e diffusione della Politica	7

1. Premessa e significato della Politica

La Politica per la Qualità è la carta fondamentale della Società. Esprime la missione che ci siamo dati, la visione che ci guida e i valori in cui crediamo, e li traduce in impegni concreti verso le persone, i clienti, i discenti e tutte le parti interessate.

È il riferimento per chiunque partecipi alla vita dell'organizzazione e per chi, dall'esterno, intrattiene a vario titolo rapporti con essa: rende espliciti i principi che ispirano ogni azione, gli obiettivi strategici che la Direzione si impegna a perseguire e le responsabilità che ciascuno assume nel proprio ruolo.

In coerenza con l'identità di Etjca Group — Talent at Work — diamo forma al futuro attraverso le persone. Per questo ti invitiamo a leggerla con attenzione: parla anche di te.

2. La nostra Mission

Crediamo che il lavoro sia uno strumento di realizzazione personale e collettiva: per questo aiutiamo le persone a vivere le proprie aspirazioni. La nostra missione nella formazione è far crescere le competenze che servono oggi e domani, coltivare i talenti e connettere le persone a un "purpose" autentico.

Supportiamo persone e aziende nello sviluppo delle competenze professionali con percorsi formativi dinamici, innovativi e personalizzati sulle reali necessità di clienti e discenti. Accompagniamo le persone non occupate verso l'inserimento e il reinserimento nel mondo del lavoro e, anche attraverso la formazione finanziata dai fondi interprofessionali, sosteniamo le imprese nel mantenere e accrescere la propria competitività, facilitando l'acquisizione di competenze tecnico-professionali e trasversali da parte dei loro dipendenti.

Nell'erogare i nostri servizi assicuriamo competenza, continuità, diligenza, affidabilità e qualità delle prestazioni, in un ascolto costante dei bisogni di clienti e discenti, perché ogni percorso formativo generi valore reale e duraturo.

3. La nostra Vision

Crediamo nel talento: in ogni persona c'è un potenziale unico che aspetta solo il contesto giusto per emergere.

Vogliamo essere, per le persone e per le imprese, un punto di riferimento nello sviluppo delle competenze: il ponte tra ciò che le persone sanno fare oggi e ciò che il lavoro chiederà domani, tra chi desidera un'occasione per esprimersi e chi cerca persone con cui crescere davvero.

Delmoform S.r.l.

Vogliamo farlo con cura, visione e responsabilità, anticipando l'evoluzione dei modi di apprendere e dei bisogni del mercato del lavoro.

Chi anticipa il futuro aiuta gli altri a costruirlo.

4. La nostra Politica dei Valori

I nostri valori non sono semplici dichiarazioni di principio, ma impegni che assumiamo ogni giorno come persone e come collettivo. Sono il fondamento su cui costruiamo la nostra evoluzione e guidano le nostre decisioni, i nostri comportamenti e le relazioni con tutti gli stakeholder.

- **Integrità:** agiamo con coerenza, onestà e senso di responsabilità, mantenendo alta la qualità morale del nostro operato e rispettando i nostri principi anche nei contesti più complessi o competitivi.
- **Trasparenza:** promuoviamo una comunicazione aperta, completa e accessibile, dentro e fuori l'organizzazione, come condizione essenziale per costruire fiducia, responsabilità diffusa e partecipazione attiva.
- **Innovazione Responsabile:** sosteniamo il cambiamento e il miglioramento continuo, integrando la creatività con la responsabilità verso le persone, l'ambiente e la società; l'innovazione è per noi uno strumento per generare valore sostenibile, non un fine.
- **Collaborazione Autentica:** crediamo nella forza del lavoro condiviso, fondato sulla fiducia reciproca, sull'ascolto attivo e sulla valorizzazione delle differenze, base di una cultura inclusiva e generativa.

A questi si affiancano la qualità e la competenza delle nostre risorse, la serietà e la correttezza dei rapporti umani e professionali, il rigore metodologico e una costante spinta al miglioramento.

5. La nostra Politica di Qualità del Servizio

La Direzione si impegna a mantenere un'organizzazione strutturata, coordinata e orientata al miglioramento continuo, che opera secondo i principi del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, e a soddisfare in modo sistematico tutti i requisiti applicabili: quelli di clienti e discenti, quelli cogenti e quelli previsti dagli accreditamenti regionali e dai fondi interprofessionali.

L'organizzazione persegue tre obiettivi fondamentali:

- **Efficacia:** rispondere alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate, garantendone la soddisfazione;

Delmoform S.r.l

- **Efficienza:** utilizzare in modo razionale e ottimale le risorse interne e gestire i processi in modo efficace;
- **Flessibilità:** adattarsi tempestivamente ai cambiamenti interni e alle sollecitazioni del contesto esterno, con particolare attenzione alle esigenze di clienti e utenti e all'evoluzione del settore.

La semplicità del metodo formativo, il coinvolgimento delle aziende nella progettazione e la partecipazione attiva dei discenti, uniti alla competenza e alla professionalità del nostro staff, garantiscono prestazioni elevate e un servizio di qualità riconoscibile. Ci avvaliamo inoltre di partner e consulenti consolidati su tutto il territorio nazionale, selezionati e valutati periodicamente, che si impegnano a rispettare il nostro Codice Etico e il Modello 231 e che apportano ulteriore valore alla formazione, garantendo un'assistenza qualificata e costante nel tempo.

6. La nostra Politica Commerciale

Grazie all'accreditamento presso i principali fondi interprofessionali, tra cui Fondimpresa, Formazienda, Fonarcom e Fondolavoro, ci impegniamo a garantire alle imprese un accesso semplice, corretto e trasparente alla formazione finanziata per l'aggiornamento continuo dei loro dipendenti.

Accanto a questo sviluppiamo un'offerta a mercato di percorsi autofinanziati altamente specializzati, progettati a partire dai bisogni reali dei clienti.

7. La nostra Politica di Gestione delle Risorse Economiche

Gestiamo le risorse economiche con responsabilità, investendo in beni e servizi effettivamente necessari e di reale supporto alle attività, là dove generano valore per clienti e discenti. Perseguiamo l'efficienza e il contenimento dei costi senza mai compromettere la qualità del servizio offerto.

8. La nostra Politica di Erogazione del Servizio e di Customer Satisfaction

Nell'erogazione del servizio e nelle attività quotidiane la Direzione si pone i seguenti obiettivi:

1. Adottare un processo definito, regolamentato e pienamente condiviso dallo staff in tutte le fasi di un progetto formativo, dall'analisi dei fabbisogni alla valutazione dei risultati;
2. Distribuire in modo equilibrato attività e carichi di lavoro all'interno del team;
3. Registrare e codificare documenti e procedure all'interno di un registro formale;

4. Garantire ai discenti l'acquisizione di conoscenze e competenze utili al miglioramento della propria posizione professionale;
5. Perseguire la soddisfazione di clienti e discenti con servizi di qualità elevata, professionali e rispondenti alle loro esigenze, misurandola in modo sistematico;
6. Rispettare le normative vigenti e i requisiti previsti da Regione Lombardia, Regione Piemonte e dai fondi interprofessionali;
7. Rispettare il Codice Etico, che esprime l'identità della Società;
8. Garantire un'accurata selezione e una valutazione periodica di docenti e fornitori;
9. Individuare le attività ripetitive e non funzionali all'interno dei processi, al fine di ridurre l'impatto.

9. La nostra Politica di Gestione delle Risorse Interne

Investiamo nelle nostre persone, garantendo l'aggiornamento continuo delle loro competenze attraverso percorsi di formazione e l'affiancamento operativo a figure senior, e promuovendo la consapevolezza del contributo di ciascuno all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Poniamo particolare attenzione alla selezione delle figure strategiche chiamate a ricoprire nuovi ruoli e a sostenere la crescita delle attività.

10. La nostra Politica Organizzativa Interna

Riteniamo fondamentale la condivisione delle procedure all'interno del gruppo di lavoro, per offrire un servizio professionale, coerente e di qualità. Il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è lo strumento con cui definiamo le corrette procedure e standardizziamo le attività.

11. La nostra Politica della Compliance

Il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e l'adozione e il costante aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sono per noi attività di primaria importanza: insieme costituiscono requisiti essenziali per l'accreditamento presso le Regioni e i fondi interprofessionali.

Operiamo inoltre nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali di clienti, discenti e collaboratori.

12. La nostra Politica di Gestione del Rischio e di Sostenibilità

Aggiorniamo periodicamente l'analisi dei rischi e delle opportunità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, partendo da una conoscenza approfondita del contesto e delle parti interessate, per individuare opportunità e minacce insite nei processi organizzativi. Presidiamo in particolare i rischi legati alla tenuta degli accreditamenti, alla correttezza delle rendicontazioni verso i fondi, alla protezione dei dati e all'affidabilità di docenti e partner.

Nell'analisi del contesto consideriamo anche i temi della sostenibilità, compresi gli effetti del cambiamento climatico, e promuoviamo scelte organizzative attente all'impatto ambientale delle nostre attività.

13. Obiettivi, riesame e diffusione della Politica

La Direzione definisce annualmente un piano di miglioramento con obiettivi misurabili, pertinenti ai diversi livelli e funzioni e coerenti con i principi della presente Politica, tenendo conto degli esiti dell'analisi dei rischi, della soddisfazione di clienti e discenti e dei risultati dei processi. Obiettivi e risultati sono monitorati attraverso indicatori e verificati in sede di Riesame della Direzione, nel quale viene riesaminata anche la presente Politica per assicurarne la continua coerenza e adeguatezza.

La Politica è comunicata e resa comprensibile a tutto il personale e ai collaboratori, ed è resa disponibile alle parti interessate.

Milano, 22/09/ 2026

La Direzione