ALWAYS SEEK KNOWLEDGE

CARTA QUALITA' LEFT

LEFT società cooperativa sociale

Via Giotto 12/a – Bolzano

Tel. 0471 1750440

Mail: info@ask.bz.it

Pec: ask@pec.it

Gli orari di apertura al pubblico di LEFT sono:

Orari da Lunedi a Venerdi: 8.30 - 12.30

Su richiesta dei clienti possiamo dare appuntamenti anche fuori dall'orario di apertura.

Carta Qualità Rev. 01.10.2026

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DI LEFT

LEFT nasce il 13 luglio 2021 con l'obiettivo di perseguire finalità di solidarietà sociale, come la promozione dello sviluppo delle risorse umane, con particolare riguardo al settore educativo formativo e culturale.

Organizza ed eroga iniziative e percorsi di formazione, anche attraverso l'attiva di collaborazione con istituti scolastici pubblici e/o privati, enti locali e promuove lo sviluppo della cultura e delle attività formative, didattiche ed educative.

La struttura si avvale di una rete di professionisti, partners e docenti di comprovata esperienza e qualificate conoscenze professionali, ognuno esperto e specializzato nel proprio settore.

La cooperativa si prefigge come mission aziendale la realizzazione di corsi di formazione ad alto contenuto professionale rivolti a:

- imprenditori,
- professionisti,
- neolaureati,
- neodiplomati,
- disoccupati
- categorie sociali vulnerabili,

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

che desiderano acquisire o approfondire le proprie competenze professionali ma anche alle aziende di piccole medie e grandi dimensioni che desiderano colmare e/o migliorare il gap formativo dei propri dipendenti e/o manager.

LEFT mostra una particolare attenzione verso i fabbisogni concreti delle realtà aziendali del territorio, avendo costruito moltissime relazioni dirette e verso la preparazione dei singoli individui che vogliono trovare una collocazione all'interno del nostro tessuto professionale, ricco di opportunità.

Realizza analisi interne alle aziende avendo una chiara visione dei gap professionali e predispone piani e progetti formativi volti a colmare le diverse esigenze nei diversi settori.

VISION

Rappresentare un punto di riferimento nello studio, nella progettazione e nella gestione di corsi e percorsi di formazione volti a completare le qualità professionale dei dipendenti delle piccole, medie e grandi imprese tramite corsi di formazione di alto livello e contemporaneamente promuovere lo sviluppo dei singoli individui a livello personale, professionale e sociale grazie all'acquisizione di nuove competenze e nuove abilità per un inserimento appagante nel mondo del lavoro.

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Tra gli obiettivi strategici di LEFT, vi è la volontà di essere un ente accreditato, per poter creare percorsi formativi in collegamento diretto alle esigenze del tessuto sociale e imprenditoriale del nostro territorio, con una particolare attenzione agli obiettivi specifici e ai programmi operativi del Fondo Sociale Europeo.

In questo modo è possibile rendere la formazione qualificata un contesto accessibile a molte categorie, aumentando le performance del capitale umano e proporzionalmente quelle delle aziende locali, che hanno esigenze di specializzarsi e di confrontarsi con i loro competitors nazionali e internazionali.

Questo obiettivo specifico verrà perseguito garantendo i valori e i punti di chiave di questo documento.

POLITICA QUALITA'

La sottoscritta Jessica Armani, legale rappresentante di LEFT società cooperativa sociale, si impegna a seguire e promuovere una politica della qualità volta a garantire la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dei suoi clienti, perseguendo i seguenti Obiettivi per la qualità:

a) Identificare esigenze ed aspettative del mercato e dei partecipanti per poter realizzare progetti formativi che garantiscano la piena soddisfazione dei nostri clienti e degli obiettivi degli enti finanziatori nel rispetto della legislazione vigente;

b) Esecuzione delle attività nel rispetto dei tempi e delle modalità concordate con i clienti e con gli enti finanziatori

c) Organizzare gli interventi formativi in modo da massimizzare i risultati relativi agli indici di efficacia ed efficienza promossi da FSE. Questo richiede che tutte le fasi progettuali, di erogazione e di rendicontazione vengano monitorate al fine di gestire e controllare l'andamento in tempo reale di detti indici e che eventuali azioni correttive o preventive vengano prontamente messe in atto per evitare o minimizzare l'impatto di situazioni che potrebbero compromettere la qualità dei progetti formativi.

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

d) Migliorare la sensibilità e l'attenzione di tutto il personale interno ed esterno verso gli aspetti della Qualità anche tramite specifici programmi di formazione e miglioramento dei collaboratori

e) Rispettare la legislazione vigente e collaborare con tutti i soggetti coinvolti al fine di realizzare corsi e percorsi efficaci e produttivi, anche tramite la sensibilizzazione ed informazione di tutti gli addetti aziendali sulla necessità di rispettare le norme.

f) Selezionare e sensibilizzare i fornitori ed i partner secondo i principi del presente documento, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con la Politica per la Qualità;

La sottoscritta si impegna insieme al CDA a riesaminare annualmente la presente Politica e l'applicazione del Sistema di gestione nell'ottica del miglioramento continuo.

Firma

Jessica Armani

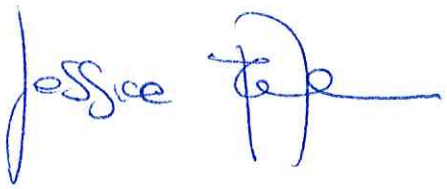


I fattori qualità principali seguono i 5 processi:

- **Direzione – Fabbisogni – Progettazione – Erogazione - Economico**

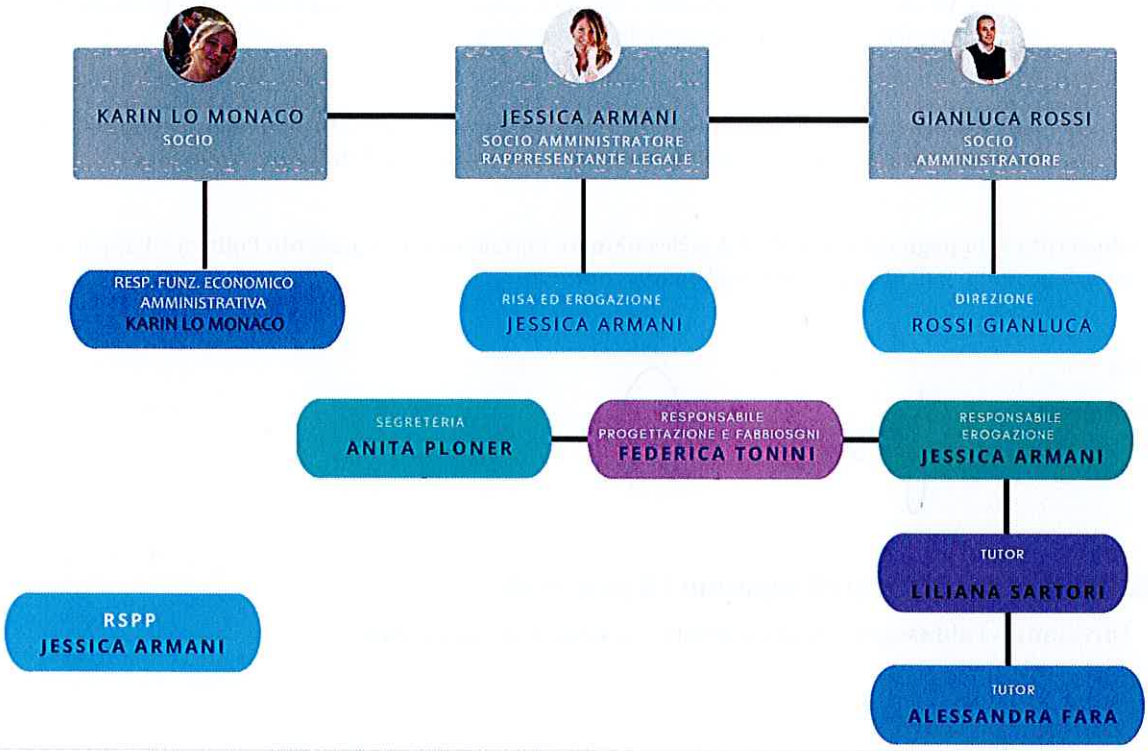
LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215



DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

ORGANIGRAMMA



Il modello organizzativo di LEFT è descritto nell'organigramma e prevede un nucleo stabile composto dalla Segretaria Anita Ploner e dai responsabili delle funzioni Direzione, Progettazione, Amministrazione, Analisi dei Fabbisogni ed Erogazione. Inoltre la società coperativa si avvale della prestazione di professionisti esterni qualificati tramite il processo descritto nell'apposita procedura per le funzioni di tutoraggio e di docenza. I rapporti con l'ufficio FSE sono tenuti in prima persona dal rappresentante legale e RISA Jessica Armani. Per ognuna delle funzioni è previsto un mansionario che viene firmato dal responsabile della funzione al momento della nomina all'incarico.

FORMAZIONE – ORIENTAMENTO - COACHING

LEFT supporta aziende, privati e istituzione attraverso percorsi specifici e studiati ad hoc, per fornire competenze e abilità, in ambito tecnico che seguano le richieste del mercato e nello sviluppo personale.

L'importanza di un buon atteggiamento e di soft skills specifiche per affrontare una società in continuo cambiamento e sviluppo sono fondamentali per rimanere competitivi e attuali nel mondo professionale e nel business come dichiarato nell'Agenda 2030 dell'ONU.

Ci impegniamo nella ricerca di docenti qualificati e certificati nelle loro competenze, che vengono valutati in una prima fase rispetto all'obiettivo prefissato, monitorati durante la loro attività e valutati nuovamente al termine

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

della loro prestazione secondo griglie e strumenti creati nello specifico per garantire un'analisi oggettiva della loro attività. Tutto il personale viene valutato per le sue competenze e per il suo atteggiamento in grado di rendere l'esperienza formativa e l'accompagnamento durante tutto il percorso il più possibile positivo

Il loro è un ruolo fondamentale, per la soddisfazione dei beneficiari della formazione e rispetto ai risultati da raggiungere.

I nostri docenti trasmettono competenze in diversi ambiti:

- Logistico
- Commerciale
- Informatico
- Manageriale
- Amministrativo – contabile – finanziario
- Comunicativo
- Commerciale
- Tecnico
- Mentale

Tutto il personale viene valutato per le sue competenze e per il suo atteggiamento in grado di rendere l'esperienza formativa e l'accompagnamento durante tutto il percorso il più possibile positivo e favorire un clima di benessere generale.

Il ruolo del progettista e del coordinatore ci permettono di creare percorsi che abbiano un reale riscontro nel mondo del lavoro e delle aziende del territorio e che ottengano risultati concreti.

Il tutor per noi, è una figura di riferimento, di grande importanza perché mantiene costantemente monitorato il clima e la soddisfazione all'interno del gruppo e gestisce ad un primo livello le richieste dei partecipanti.

I corsi si svolgono nelle aule di LEFT, predisposte con un'adeguata strumentazione didattica.

Al termine i partecipanti riceveranno un attestato di frequenza e dove previsto una qualifica o un'abilitazione, precedute da un esame finale.

Le iscrizioni avvengono attraverso la compilazione di una scheda di adesione, seguiranno l'ordine di arrivo e una fase di selezione, che prevede un colloquio e una prova scritta e/o orale nel caso il numero di richiesta superi i posti disponibili.

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Ad oggi i soci di LEFT e il personale coinvolto nell'organizzazione ha maturato una solida esperienza, ognuno nel suo ruolo e nelle sue competenze specifiche legate al mondo formativo e imprenditoriale.

Creando non solo relazioni importanti ma anche un'esperienza che ci permette di garantire la qualità e il raggiungimento dei risultati in tutti gli ambiti previsti dalla nostra politica della qualità.

Abbiamo svolto formazione per moltissime realtà imprenditoriali del territorio raggiungendo gli obiettivi concordati con i nostri clienti e garantendo gli standard e i valori che ci hanno sempre rappresentato:

Qualità, Competenza e Crescita.

A partire dal prossimo anno pubblicheremo, a seguito della revisione annuale del documento, i valori degli indici di efficacia ed efficienza una volta che questi valori siano stati confermati dall'ufficio FSE della provincia di Bolzano.

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

Indici di efficacia ed efficienza	Anno 2028	Anno 2027	Anno 2026
Livello di efficienza progettuale			
Livello di successo dell'intervento			
Livello di realizzazione			
Livello di soddisfazione			

DESCRIZIONE DEI DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

I partecipanti alle attività formative hanno i doveri di:

- seguire con attenzione e collaborazione le attività, rispettando un codice di condotta e comportamento rispettoso rispetto a tutte le figure coinvolte, docenti, compagni, tutor.

- compilare formulari, registri e moduli necessari a permettere il corretto svolgimento dell'attività e delle procedure di verifica e monitoraggio.

- trattare le strumentazioni e il materiale didattico a disposizione con le dovute maniere.

- comunicare alla figura di riferimento eventuali difficoltà o criticità

I partecipanti alle attività formative hanno i diritti di:

- Ricevere spiegazioni in merito all'attività, modalità di svolgimento, finalità e test di valutazione del percorso.
- Avere la possibilità di confrontarsi individualmente con il tutor.
- Ricevere informazioni sul calendario adeguatamente in anticipo per una buona programmazione.
- Vivere un clima positivo per la durata del corso.

Gli orari di apertura di LEFT sono dichiarati ad inizio Carta della Qualità.

In fase di Riesame della Direzione, almeno una volta all'anno, si verifica l'andamento di tutti gli indici ed obiettivi della qualità e degli standard operativi e di soddisfazione dei clienti per determinare eventuali azioni di miglioramento relativamente all'attività amministrativa.

Elementi di input al riesame della Direzione sono eventuali osservazioni da parte dell'Ufficio FSE, reclami dei clienti, verbali di non conformità, audit FSE, audit interni (da tenersi con cadenza almeno annuale), monitoraggi periodici della soddisfazione dei clienti, andamento degli indici di Efficacia ed Efficienza FSE.

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

In caso di Non Conformità o di Reclamo da parte di un Cliente o di una qualsiasi parte interessata chi riceve il Reclamo è tenuto ad informare immediatamente RISA che provvederà a registrare sui Verbali di Non Conformità e Reclami dei Clienti sia il fatto che l'eventuale risoluzione. In base alla gravità e/o frequenza di questi episodi può essere aperta una azione correttiva che adeguerà il sistema gestionale aziendale per prevenire il ripetersi di tali eventi.

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

Jessica

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

L' organigramma e le nomine dei responsabili dei vari processi aziendali sono state definite durante il CDA del 14.9.2026

Qui di seguito un riassunto dei mansionari delle principali funzioni organizzative.

Responsabile processo di direzione FSE: Gian Luca Rossi

Mansione:

- 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

Responsabile processo di erogazione: Jessica Armani

Mansione:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle 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 ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Responsabile del sistema di accreditamento: Jessica Armani

Mansione:

- gestione, assistenza e organizzazione del sistema di accreditamento
- implementazione del sistema di accreditamento
- verifica e sviluppo del sistema di accreditamento
- compilazione modulistica servizio FSE
- comunicazioni con il servizio FSE

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

Responsabile analisi fabbisogni: Federica Tonini

Mansione:

- diagnosi generale a livello nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Responsabile della progettazione: Federica Tonini

Mansione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa e dell'orientamento

Responsabile dei processi economici e amministrativi: Karin Lo Monaco

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

MODALITA DI DIFFUSIONE

La Direzione Aziendale si impegna, affinché il presente documento della Politica per la Qualità sia diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutti partners esterni e che sia compresa, attuata e sostenuta attraverso incontri e riunioni.

Nei confronti dei partners esterni la Direzione Aziendale si impegna a verificare l'applicazione dei principi contenuti nel presente documenti anche attraverso obblighi contrattuali.

La carta della qualità è affissa nei locali della società, visibile ai dipendenti, ai partecipanti, ai consulenti ed è disponibile sul sito internet www.ask.bz.it

MODALITA DI REVISIONE PERIODICA

La Politica per la Qualità viene costantemente riesaminata e almeno una volta l'anno, in sede di riesame della direzione, viene formalmente verificata ed eventualmente revisionata nel rispetto delle strategie aziendali e a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

Può inoltre essere revisionata ogni qualvolta si ritenga opportuno farlo:

- per una richiesta della direzione
- per una revisione di passaggi fondamentali dell'attività

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215

- per una carenza evidenziata.

PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

LEFT e i soggetti di LEFT, possono contare su ampie e stabili relazioni con le aziende del territorio, grazie alle attività svolte a livello imprenditoriale nel settore dei servizi e nello specifico delle attività formative e di consulenza.

Sono più di 100, le realtà che si sono affidate a noi, negli ultimi anni per la crescita interna e nell'ottica di un miglioramento dei processi e delle competenze.

Questo ci ha permesso di consolidare rapporti positivi e di collaborazione e di valutare in tempo reale le necessità dei nostri clienti e del tessuto imprenditoriale, mantenendo un focus importante sul capitale umano, he rappresenta il fattore fondamentale della produttività di un'azienda.

Da qui, nasce e si sviluppa la necessità dell'accreditamento di LEFT: fare matching tra le aziende e le persone utilizzando la formazione come strumento di crescita per entrambi.

Le realtà con cui LEFT ha accordi formali di relazione nel territorio sono:

X4U Italia srl

Voltaire European Education Centre

Coopbun Alto Adige Sudtirol

LEFT Società cooperativa sociale
I 39100 Bolzano - Via Giotto 12/A
T +39 0471 1750440
E info@ask.bz.it

CF. - P.I- Reg. Imp BZ: 03128510215