



PROMOS SOCIETA' COOPERATIVA

CARTA DELLA QUALITÀ

Versione n. 01 del 15 febbraio 2018

Firma

Naus Naus

Sommario

Premessa	3
Presentazione della Cooperativa	3
La Politica della Qualità.....	4
Sostegno alla politica della qualità	5
L'organizzazione.....	5
Diritti e doveri dell'utenza.....	7
La gestione della qualità: fattori di qualità, indicatori, standard.....	7
La tutela dei committenti e dei beneficiari	8
Le condizioni garanzia di trasparenza.....	9
I responsabili posti a presidio dei processi e le attività che svolgono	10
Relazioni con il territorio	11

Premessa

La presente **Carta della Qualità di Promos Soc. Cooperativa** risponde all'esigenza di comunicare in modo trasparente, a tutti i propri stakeholders (i beneficiari in primis), gli impegni assunti rispetto ai servizi che si erogano, con particolare riguardo per la progettazione, la gestione, l'erogazione, la valutazione di quelli formativi. La Carta dà rappresentazione dei servizi offerti in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e di garanzia di qualità nei confronti dei beneficiari.

Presentazione della Cooperativa

Promos nasce nel 2006 come cooperativa sociale per iniziativa di un gruppo di professionisti multi-competenze attivi nel campo dei servizi alla persona, in particolare della persona con fragilità o vulnerabilità. Fin dalla sua nascita, pertanto, la Cooperativa ha lavorato per contribuire al miglioramento della qualità della vita e del benessere collettivo realizzando **azioni di orientamento, supervisione, formazione, consulenza e ricerca**. L'approccio seguito è centrato sulla valorizzazione delle capacità e delle risorse (personali, organizzative, territoriali, di comunità), con una metodologia partecipata e di "accompagnamento al fare" che conduca alla costruzione e alla realizzazione di percorsi co-progettati e condivisi, orientati alle reali esigenze dei beneficiari. Accanto alla tradizionale **offerta di servizi formativi**, la cooperativa agisce con particolare attenzione verso l'**innovazione organizzativa, tecnologica e sociale**, spinta e tensione che permea tutte le progettualità, inventando nuove risposte di fronte ai nuovi bisogni emergenti da una società sempre più complessa ed interconnessa. Proprio il focus su servizi formativi e innovazione ha comportato una recente ed importante modifica organizzativa trasformando la cooperativa da sociale a cooperativa di produzione lavoro. Fondata da 3 soci, ad oggi Promos ne conta **11**.

Rispetto agli interventi formativi si occupa di:

- Analisi dei fabbisogni
- Progettazione dell'intervento e micro-progettazione operativa
- Gestione e rendicontazione del progetto e dell'intervento formativo
- Monitoraggio e Valutazione
- Costruzione e gestione di reti in funzione degli obiettivi formativi
- Erogazione delle attività formative

La cooperativa realizza inoltre interventi di politica attiva del lavoro; servizi a favore di disoccupati, inoccupati, studenti; interventi di orientamento e supervisione, di aggiornamento e riqualificazione; interventi a sostegno dell'auto imprenditorialità e di creazione di start up.

Vista l'attenzione a pratiche, metodologie, strumentazioni innovative, è costante l'impegno verso la progettazione di interventi che sempre più possano avvalersi di rinnovati approcci alla formazione e alla sua valutazione.

La cooperativa, dalla storica sede di Via Innsbruck, si è trasferita in anni più recenti nel quartiere Don Bosco di Bolzano, in Via Resia, con l'intento di collocarsi, anche fisicamente, più in prossimità del bisogno, ma anche in quei luoghi dove sia possibile far emergere dal basso la costruzione di risposte e soluzioni, in quella logica di co-progettazione di cui si è detto.

La Politica della Qualità

La Direzione della Cooperativa ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- sia appropriata agli scopi ed al contesto della Cooperativa e supporti i suoi indirizzi strategici,
- fornisca un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e accreditamento
- includa l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili,
- includa l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità/accreditamento

In particolare, la Politica per la Qualità riferisce che:

"PROMOS" è una Società Cooperativa che opera nel campo dei servizi e prioritariamente nel settore dei servizi alla persona; intende contribuire al miglioramento della qualità della vita e del benessere collettivo e, a tal fine, realizza azioni di orientamento, formazione, consulenza e ricerca.

Utilizza un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità al fine individuare le azioni ed effettuarne la gestione.

La **missione** è quella di ideare, progettare e realizzare soluzioni e servizi che siano in grado di comprendere e dare risposta ai bisogni emergenti.

In tale prospettiva la cooperativa persegue i seguenti **obiettivi strategici**:

- accrescere le **competenze** delle persone attraverso interventi formativi, informativi, consulenziali centrati sui bisogni e calati nella realtà sociale, economica e territoriale in cui opera la persona
- connettere le risorse e operare prioritariamente in una **logica di rete**
- aumentare la **comprensione** della realtà sociale, ovvero svolgere attività di ricerca sociale e di valutazione finalizzate a comprendere ed analizzare i bisogni emergenti (*needs assessment*);
- aumentare l'uso delle **tecnologie** in ambito sociale e formativo, ovvero sviluppare l'uso e la diffusione di tecnologie e soluzioni innovative centrate sul beneficiario;
- scoprire, coltivare e costruire **capacità** traducibili in competenze realmente utilizzabili nel contesto sociale e nel mondo del lavoro
- **connettere** generazioni (giovani e anziani), etnie, gruppi sociali (anche svantaggiati) organizzazioni e sistemi allineandole rispetto ad obiettivi di ordine progettuale
- **scoprire e mobilitare risorse** che nell'attuale organizzazione sociale vanno perdute e a costruire e ricostruire costantemente quel **capitale sociale** che rappresenta la base fiduciaria di ogni economia

Per raggiungere tali obiettivi PROMOS ha deciso di adottare, sviluppare, promuovere ed applicare un sistema di Gestione per la Qualità in accordo con la Norma UNI EN ISO 9001:2015."

Sostegno alla politica della qualità

Per onorare la sua missione e perseguire gli obiettivi strategici PROMOS si avvale di strumenti e metodi propri della **ricerca sociale**, del **management**, della **consulenza** strategica ed operativa e della **formazione**.

Grazie alle competenze dei soci e ad una consolidata rete di partner e fornitori qualificati la cooperativa è in grado di costruire team di progetto altamente competenti in grado di rispondere alle diverse esigenze richiamate dalla missione e dagli obiettivi strategici.

PROMOS diffonde e discute costantemente con i soci ed i partner la propria politica della qualità in modo che essa sia compresa e sostenuta attraverso tutte le attività che vengono realizzate.

In particolare la cooperativa:

- agisce tramite i suoi soci in ottemperanza al presente documento e al **codice etico** che regola i comportamenti aziendali;
- realizza a cadenza annuale **eventi formativi** in forma di laboratori rivolti ai soci e ai partner, durante i quali vengono analizzati e discussi casi alla luce della politica della qualità aziendale;
- rende pubblica la propria politica per la qualità sul **sito web** aziendale;
- sceglie partner e fornitori coerenti con i propri assunti etici e con la politica della qualità che essa persegue

Per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica della Qualità, la Cooperativa inoltre:

- coinvolge nel modo più ampio possibile tutto il personale,
- favorisce le nuove idee e le proposte migliorative,
- fa sì che ogni responsabile coordini i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo,
- segue costantemente l'avanzamento dei progressi della Cooperativa verso la qualità ed i risultati ottenuti,
- attua il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli tramite un Piano di Formazione volto all'effettiva crescita,
- definisce e mette in atto Piani di miglioramento che coinvolgono livelli e funzioni pertinenti dell'organizzazione in misura diversa in funzione della rilevanza che gli enti hanno al suo interno e dell'influenza che hanno o possono avere sui requisiti del servizio offerto,
- effettua riesami periodici del proprio Sistema di Gestione per la Qualità/ Accredimento.

La Politica per la Qualità è:

- disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- comunicata: tramite affissione e riunioni periodiche di formazione;
- compresa: la verifica è effettuata durante gli audit interni
- applicata: da tutto il personale cui è stata comunicata
- resa disponibile alle parti interessate su richiesta, pubblicazione su materiale promozionale (brochure, sito aziendale, etc.)

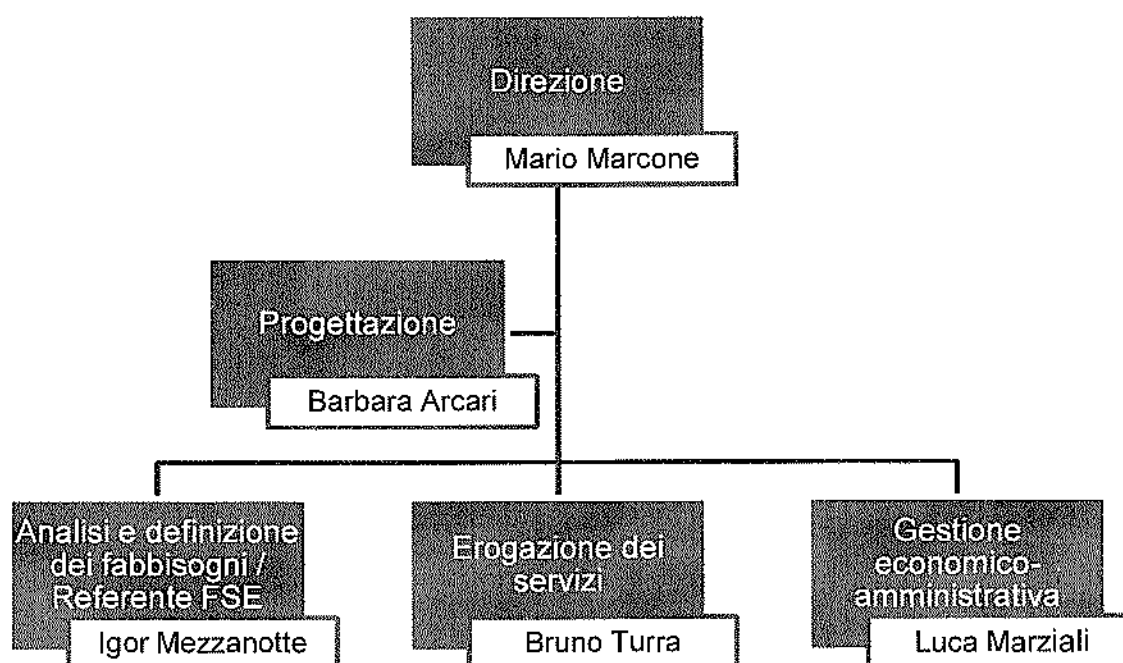
L'organizzazione

Rispetto alla formazione, la Cooperativa si occupa della **progettazione ed erogazione di servizi formativi per Aziende, Enti Pubblici e Privati**, con particolare enfasi sulla tematica dell'innovazione e delle nuove tecnologie.

La cooperativa ha determinato e messo in campo le risorse necessarie, comprendenti le risorse umane, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le apparecchiature di misura al fine di migliorare continuamente l'efficacia della propria offerta e accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente.

Le risorse professionali

La Cooperativa si avvale, per l'erogazione dei propri servizi, di personale qualificato (propri soci o collaboratori incaricati ad hoc).



Le risorse logistiche e strumentali

La Cooperativa ha determinato, rese disponibili e tenute in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei servizi. In particolare:

- Gli uffici di Bolzano, Via Resia
- L'aula didattica di Via Resia
- Apparecchiature hardware
- Apparecchiature software
- Materiali e strumenti a supporto della formazione (videoproiettore, lavagna a fogli mobili etc.)

Per gli Hardware ed i Software, la Cooperativa ha pianificato:

- aggiornamento automatico giornaliero dell'antivirus e rinnovo annuale della licenza
- configurazione di firewall
- pulizia dei dischi con periodicità semestrale

- salvataggio dei dati

Le frequenze sono programmate direttamente sui PC e non è prevista registrazione e le indicazioni sono descritte sulla procedura "Gestione dei documenti di gestione del sistema informativo"

Diritti e doveri dell'utenza

A tutela dei soci, degli utenti, dei fornitori e, più in generale, verso l'intero contesto economico nel quale opera, la Cooperativa si è dotata di un sistema di gestione e di un Codice Etico e di condotta.

Per garantire un'offerta formativa di qualità è richiesta la partecipazione attiva da parte del beneficiario finale. Ciò può avvenire attraverso:

- la manifestazione delle proprie necessità formative
- la condivisione delle proprie aspettative
- la segnalazione di proposte di miglioramento
- la comunicazione di un reclamo, nelle forme previste dalle procedure previste dalla Cooperativa
- la valutazione dei servizi fruiti

La partecipazione attiva è richiesta ed importante tanto nella fase di erogazione del servizio quanto nella valutazione.

E' dovere del beneficiario tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e degli strumenti didattici che vengono messi a disposizione e rispettare le regole di fruizione del servizio stabile dalla Cooperativa.

La gestione della qualità: fattori di qualità, indicatori, standard

L'obiettivo è quello di erogare servizi di qualità che siano coerenti con le attese ed i bisogni di beneficiari e committenti, avvalendosi di una rete di fornitori di assoluta e comprovata qualità.

Qui di seguito gli elementi attraverso i quali si garantisce la qualità dei propri interventi e la valutazione della validità di quanto proposto.

OBIETTIVI - FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI E PROCESSI DI VERIFICA
Adeguatezza analisi del fabbisogno	Numero di partecipanti avviati (che hanno passato la selezione)	Min. 80% partecipanti selezionati come idonei	Colloquio e Test
Adeguatezza risposta progettata e implementata	Numero partecipanti che portano a termine l'attività	Min. 80% ore frequentate	Registri
	Numero di corsisti che hanno abbandonato ma sono rientrati in altro percorso formativo	90% degli abbandoni ricollocato in altro percorso	Registri, verbali
	Numero di corsisti che hanno abbandonato ma hanno trovato lavoro		
Efficacia del servizio	Corsisti occupati a 6 mesi	Min. 70%	Intervista di follow up
	Corsisti occupati a 6 mesi coerentemente con il progetto implementato	Min. 70%	Intervista di follow up
Adeguatezza gestione dei reclami e delle non Conformità	Numero di reclami e non conformità aperte formalmente nell'anno da parte dei Clienti e	100%	Procedura da SQ

OBIETTIVI - FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI E PROCESSI DI VERIFICA
	trattate da parte della Cooperativa		
Soddisfazione del beneficiario	Indice medio di soddisfazione	70% beneficiari abbastanza o molto soddisfatti (media 7,5)	Somministrazione questionario; discussione degli esiti in sede di direzione
Soddisfazione del fornitore (es. docente)	Indice medio di soddisfazione	70% fornitori abbastanza o molto soddisfatti (media 7,5)	Somministrazione questionario; discussione degli esiti in sede di direzione
Soddisfazione del committente	Indice medio di soddisfazione	Committente abbastanza o molto soddisfatto (media 7,5)	Somministrazione questionario; discussione degli esiti in sede di direzione
Soddisfazione dell'azienda ospitante lo stage	Indice medio di soddisfazione	Azienda abbastanza o molto soddisfatta (media 7,5)	Somministrazione questionario; discussione degli esiti in sede di direzione

La Cooperativa ha determinato:

- Cosa è necessario monitorare e misurare
- I metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati validi
- Quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
- Quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotte a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati. I processi del sistema di gestione per la qualità sono tutti i processi e sotto-processi che concorrono alla realizzazione del servizio. La cooperativa attua il monitoraggio suddividendo i processi, determinando gli aspetti critici ed individuando quali tra questi è importante monitorare per ottenere il risultato finale.

La cooperativa ha identificato i metodi per monitorare i processi (riesame direzione, Piano Indicatori, Obiettivi di miglioramento) ed anche per confermare che le misurazioni siano effettuate e analizzate, con ogni aggiustamento necessario per assicurare la continua capacità ed affidabilità dei processi (Riesame della Direzione).

La tutela dei committenti e dei beneficiari

La Cooperativa ha predisposto un sistema per la gestione dei reclami e per la realizzazione di azioni correttive.

La Gestione delle Non Conformità

Si definiscono NC maggiori quelle che compromettono l'effettuazione dei lavori, ovvero quelle che comportano ritardi o problemi nella erogazione del servizio. Si definiscono NC minori quelle che non provocano problemi nelle lavorazioni.

La gestione delle NC maggiori avviene nel seguente modo: la merce non conforme viene accantonata, dal RA in apposita area "Materiale non conforme". Il RAC dopo aver riscontrato esito negativo provvede a comunicare prontamente all'RAQ/RAC la non conformità. Sarà cura di quest'ultimo registrare il "Rapporto di Non Conformità" in cui descrive la non conformità, tutti i

problemi verificatisi ed effettua il trattamento della Non Conformità indicando, ove possibile, la quantificazione del costo sopportato dall'Azienda per la risoluzione della non conformità. Copia del Rapporto di Non Conformità viene allegato alla documentazione di qualifica del fornitore.

Le non conformità minori sono quelle che non comportano ritardi di lavorazione all'Azienda e che non comportano ritardi nell'erogazione del servizio al cliente (es. piccoli ritardi nelle consegne). Per questa tipologia di non conformità non è prevista la redazione di un Rapporto di Non Conformità, ma viene fatta solo una segnalazione verbale al fornitore, in modo da risolverle immediatamente.

La gestione dei reclami

I reclami dei clienti possono essere raccolti da chiunque. Tutti gli operatori all'interno dell'Azienda, che venissero a conoscenza di eventuali reclami da clienti, provvedono a registrarli sul Modulo Gestione NC e Azioni Correttive, sul quale annotano:

- numero progressivo,
- riferimento al cliente,
- descrizione del reclamo,
- azione intrapresa a fronte dello stesso,
- descrizione dell'azione decisa
- data chiusura/esito.

Tutti i reclami vengono analizzati, dal RAQ/RAC e da DIR, in collaborazione con le Aree competenti, se necessario allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione. In tal caso, le AC (Azioni Correttive) vengono registrate sul modello Gestione NC e Azioni Correttive e comunicate alle Aree interessate tempestivamente.

Tuttavia, se i reclami di cui sopra non sono dovuti a carenze della Cooperativa ovvero le sono stati erroneamente imputati, non vengono adottate Azioni Correttive, ma viene fatto solo un commento e registrato sul modello Gestione NC e Azioni Correttive nello spazio relativo all'esito.

Le condizioni garanzia di trasparenza

Per garantire una corretta gestione ed un adeguato presidio dei processi, è stata nominata una Direzione, nella persona di Mario Marcone, ed un Responsabile del Processo di gestione della qualità, nella persona di Bruno Turra.

Inoltre, a garanzia di trasparenza del proprio operato, la Cooperativa ha instaurato un sistema di comunicazione con i propri principali stakeholders e di diffusione dei risultati raggiunti. A questo scopo, raccoglie da beneficiari, finanziatori, fornitori feedback sulla qualità del proprio operato e si impegna a discuterne gli esiti in sede di direzione, approntando tutti i correttivi necessari a rimuovere le eventuali criticità ed a rafforzare i propri punti di forza. Attraverso mailing, il proprio sito internet, i canali social, la Cooperativa mantiene un dialogo aperto e costante con le proprie audience. Il sistema qualità sulla base della norma ISO 9001:2015 stabilisce nel dettaglio tempi, modi e procedure sia della diffusione al pubblico che della revisione periodica.

L'alta direzione, con cadenza almeno annuale, riesamina il proprio sistema qualità per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia e per l'allineamento con gli indirizzi strategici dell'organizzazione. Il riesame della Direzione è pianificato, condotto e documentato su apposito modello prendendo in considerazione: lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami; i cambiamenti relativamente a fattori interni ed esterni che hanno attinenza con il sistema qualità inclusa la sua direzione strategica; le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia comprese le tendenze relativamente a:

- La soddisfazione del cliente;
- Le informazioni di ritorno delle pertinenti parti interessate;
- La misura nella quale gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
- Le prestazioni di processo e la conformità dei servizi;
- Le non conformità e le azioni correttive;
- I risultati del monitoraggio e delle misurazioni;
- Le prestazioni dei fornitori esterni

Gli elementi in uscita dal riesame della Direzione devono comprendere decisioni e azioni relative a alle opportunità per il miglioramento, all'eventuale necessità di modifiche al sistema qualità, a risorse necessarie. L'organizzazione conserva informazioni documentate quale evidenza dei risultati del riesame della direzione sul modello specifico.

I responsabili posti a presidio dei processi e le attività che svolgono

Per il governo dei servizi formativi e il presidio dei relativi processi sono stati individuati i seguenti responsabili. Di seguito le attività di propria competenza:

Mario Marcone è **responsabile del processo di direzione**. Svolge le seguenti attività:

- 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.

Barbara Arcari è **responsabile del processo di progettazione**. Svolge le seguenti attività:

- Ideazione progetti di formazione;
- Progettazione delle singole azioni corsuali;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Igor Mezzanotte è **responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**. Svolge le seguenti attività:

- Valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- Valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Bruno Turra è **responsabile del processo di erogazione dei servizi**. Svolge le seguenti attività:

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione di 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 e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Luca Marziali è **responsabile della gestione economico-amministrativa**. Svolge le seguenti attività:

- Gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;

- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Le relazioni con il territorio

La Cooperativa instaura e mantiene un buon tessuto di relazioni con gli attori del territorio. L'obiettivo è quello di costruire risposte integrate che diano valore alle competenze di ciascun soggetto organizzato, evitando sovrapposizioni e ridondanze sia nella fase di analisi del fabbisogno che di progettazione e implementazione dei servizi veri e propri. Le principali relazioni sviluppate nel territorio della provincia di Bolzano sono le seguenti:

- Aziende private di svariati settori dell'Alto Adige (servizi e industria);
- Servizio "Formazione continua sul lavoro" della Provincia Autonoma di Bolzano;
- Centrale della Cooperazione Raiffeisen di Bolzano (Raiffeisenverband);
- Libera Università di Bolzano;
- Assessorato all'Innovazione del Comune di Merano;
- Istituti scolastici di vario livello della Provincia di Bolzano.

Promos opera inoltre anche fuori Provincia, collaborando con organizzazioni pubbliche e private attive nel settore della formazione e dell'Innovazione, in un'ottica di collaborazione e valorizzazione delle competenze e delle risorse di ogni territorio.