

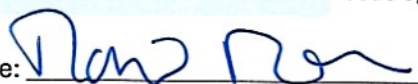
PROMOS SOCIETÀ COOPERATIVA

CARTA DELLA QUALITÀ

Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015
Accreditamento FSE+ Provincia autonoma di Bolzano

Versione	04
Data	01/09/2026
Sede operativa	Via Resia 28 C - 39100 Bolzano (BZ)
Approvazione	Direzione - Mario Marcone
Pubblicazione	Sito internet della Cooperativa e disponibilità presso la sede operativa

Firma Direzione:



Sommario

1. Premessa e finalità della Carta della Qualità
2. Presentazione della Cooperativa
3. Politica per la Qualità e impegni
4. Servizi erogati
5. Modello organizzativo e responsabilità
6. Presidio dei processi
7. Risorse professionali, logistiche e sistema informativo
8. Diritti, doveri e tutela dell'utenza
9. Monitoraggio, valutazione e standard di qualità
10. Fornitori e collaboratori esterni
11. Relazioni con il territorio
12. Attività pregresse ed esiti
13. Pubblicizzazione, aggiornamento e riesame

1. Premessa e finalità della Carta della Qualità

La Carta della Qualità descrive gli impegni assunti da Promos Società Cooperativa nei confronti dei committenti, dei partecipanti, delle famiglie, degli operatori, dei partner e delle altre parti interessate, con riferimento ai servizi di formazione, orientamento, accompagnamento e sostegno socio-pedagogico realizzati con finanziamenti pubblici e privati.

La Carta rappresenta in forma sintetica la strategia, il modello organizzativo, le responsabilità, i servizi, gli standard di qualità, gli strumenti di monitoraggio e valutazione, le modalità di tutela dell'utenza e le relazioni con il territorio. Essa è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità e del sistema di accreditamento FSE+.

Promos assicura che la Carta sia accessibile agli utenti, pubblicata sul proprio sito internet, mantenuta aggiornata e coerente con le procedure organizzative vigenti.

2. Presentazione della Cooperativa

Denominazione	Promos Società Cooperativa
Sede operativa	Via Resia 26/G - 39100 Bolzano (BZ)
C.F. / P. IVA	02654480215
Codice ATECO	85.59.20
Ambito principale	Formazione, aggiornamento professionale, orientamento, accompagnamento, consulenza e ricerca
Sistema Qualità	UNI EN ISO 9001:2015

Promos nasce nel 2006 dall'iniziativa di professionisti con competenze multidisciplinari nei servizi alla persona, nella formazione, nella consulenza e nella ricerca. Nel tempo ha ampliato il proprio campo di attività, mantenendo un approccio centrato sulla valorizzazione delle competenze delle persone, delle organizzazioni e dei territori, sulla partecipazione e sulla co-progettazione.

La Cooperativa opera con soggetti pubblici e privati, imprese, scuole, enti del Terzo Settore e organizzazioni territoriali. Particolare attenzione è dedicata all'innovazione organizzativa, tecnologica e sociale, all'inclusione e alla capacità di tradurre i fabbisogni emergenti in interventi concretamente realizzabili.

3. Politica per la Qualità e impegni

La Direzione definisce e riesamina la Politica per la Qualità affinché sia coerente con gli scopi della Cooperativa, con il contesto in cui opera e con gli indirizzi strategici. La Politica costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi e per il miglioramento continuo del Sistema Qualità/Accreditamento.

- comprendere e interpretare i fabbisogni formativi, professionali, educativi e sociali dei destinatari e del territorio;
- progettare interventi coerenti con i fabbisogni rilevati, con gli obiettivi dei programmi e con le esigenze dei beneficiari;
- garantire organizzazione, monitoraggio e controllo sistematici dell'erogazione;
- misurare soddisfazione, apprendimenti, risultati e impatti degli interventi;
- operare in rete con soggetti del sistema educativo, produttivo, del lavoro e del Terzo Settore;
- selezionare risorse professionali e fornitori sulla base di criteri trasparenti e documentati;
- garantire tracciabilità amministrativa, documentale e finanziaria e tutela dei dati personali;
- analizzare criticità, reclami, non conformità e risultati per individuare azioni di miglioramento.

4. Servizi erogati

Promos progetta ed eroga, direttamente o in collaborazione con partner qualificati, servizi rivolti a persone, imprese, enti pubblici e privati, scuole e organizzazioni del territorio.

- formazione professionale, continua e di aggiornamento;
- orientamento e accompagnamento;
- sostegno socio-pedagogico, ove previsto dagli interventi;
- analisi dei fabbisogni e progettazione di interventi;
- coordinamento, tutoraggio, monitoraggio e valutazione;
- ricerca, innovazione organizzativa e sociale;
- consulenza strategica e accompagnamento ai processi di cambiamento;
- attività di follow-up e valutazione degli esiti e degli impatti.

5. Modello organizzativo e responsabilità

Il modello organizzativo garantisce il presidio dei cinque processi richiesti dal sistema di accreditamento: Direzione, Gestione economico-amministrativa, Analisi e definizione dei fabbisogni, Progettazione ed Erogazione. A tali processi si affiancano funzioni specialistiche e trasversali, tra cui il Referente per l'Accreditamento FSE+ e il Responsabile Tutoraggio/Front Office bilingue. Le funzioni operano in modo integrato e con responsabilità chiaramente attribuite nell'organigramma e nel mansionario vigenti.

Funzione	Responsabile	Principali responsabilità
Direzione	Mario Marcone	Coordinamento complessivo della struttura; raccordo con il CdA; supervisione dei processi; indirizzi strategici; riesame di risultati e miglioramento.
Analisi e definizione dei fabbisogni	Diego Zanella	Raccolta e analisi di dati, fonti e consultazioni; individuazione di bisogni, priorità e competenze; formalizzazione degli esiti a supporto della progettazione.
Progettazione	Diego Zanella	Definizione di obiettivi, destinatari, contenuti, metodologie, risorse, indicatori, piano economico e fattibilità; coordinamento dei progettisti coinvolti.
Erogazione	Giorgia Gullotta	Organizzazione e coordinamento complessivo degli interventi; monitoraggio dell'erogazione; raccordo con soddisfazione, apprendimenti e impatti; gestione delle criticità e delle evidenze; raccordo con la Responsabile Tutoraggio.
Gestione economico-amministrativa	Giorgia Gullotta	Gestione amministrativa, contabile e finanziaria; controllo economico-amministrativo; rendicontazione; tracciabilità e conservazione della documentazione; gestione dell'elenco fornitori e raccordo con la relativa procedura di qualificazione e valutazione.
Referente per l'accREDITAMENTO FSE+	Giorgia Gullotta	Raccordo con l'Ufficio FSE e presidio degli adempimenti connessi

Responsabile Tutoraggio e Front Office
bilingue

Astrid Steinmair

all'accreditamento e al mantenimento
dei requisiti.

Presidio e coordinamento del
tutoraggio; coordinamento dei tutor e
raccordo con Erogazione; presidio del
front office bilingue italiano/tedesco
per almeno 20 ore settimanali,
coadiuvata da Giorgia Gullotta e da
altre risorse individuate da Promos;
supporto a partecipanti e famiglie;
raccolta e tracciabilità delle evidenze
di competenza.

6. Presidio dei processi

6.1 Direzione

La Direzione assicura il governo complessivo della Cooperativa, definisce indirizzi e obiettivi, verifica periodicamente i risultati, presidia il miglioramento continuo e garantisce la coerenza tra Sistema Qualità e Accreditamento FSE+.

6.2 Gestione economico-amministrativa

La gestione economico-amministrativa assicura registrazione, controllo, imputazione e conservazione della documentazione amministrativa, contabile e finanziaria. Per ciascun progetto è garantita la tracciabilità delle entrate e delle spese, mediante contabilità separata o adeguata codificazione, e la disponibilità delle evidenze necessarie a monitoraggio, rendicontazione, verifica e controllo.

6.3 Analisi e definizione dei fabbisogni

L'analisi prende avvio dalla raccolta di fonti istituzionali, studi, ricerche, dati statistici, analisi del mercato del lavoro e documentazione di precedenti interventi. Tali informazioni possono essere integrate mediante interviste, incontri, focus group, questionari e confronto con stakeholder, beneficiari, imprese, scuole, enti pubblici e servizi territoriali. Gli esiti vengono sintetizzati in bisogni, priorità, competenze, destinatari e risultati attesi e sono conservati nella documentazione di progetto.

6.4 Progettazione

La progettazione prende avvio dagli esiti dell'analisi dei fabbisogni e dalla verifica delle opportunità di intervento. Sono definiti obiettivi, destinatari, contenuti, attività, metodologie, risorse professionali, piano economico, indicatori di risultato e modalità di monitoraggio. Prima della presentazione o dell'avvio viene verificata la completezza e la fattibilità tecnica, organizzativa ed economica del progetto.

6.5 Erogazione

L'erogazione comprende programmazione e coordinamento delle risorse, monitoraggio dei processi, rilevazione della soddisfazione, verifica degli apprendimenti, verifica degli impatti e tutoraggio. La responsabilità complessiva del processo è affidata a Giorgia Gullotta. Il tutoraggio è presidiato operativamente da Astrid Steinmair quale Responsabile Tutoraggio, in raccordo con la Responsabile Erogazione. Prima dell'avvio sono verificate sedi, attrezzature, risorse e documentazione; durante l'intervento sono monitorati calendario, presenze, attività, coerenza con il progetto, budget e standard di servizio e le eventuali criticità sono registrate e gestite tempestivamente.

6.6 Rapporti con le famiglie dei partecipanti minorenni

Nei progetti rivolti a minorenni, Promos favorisce un rapporto trasparente con le famiglie o con chi esercita la responsabilità genitoriale, attraverso informazioni, colloqui e momenti di confronto coerenti con le caratteristiche dell'intervento. Il raccordo operativo è assicurato, per quanto di competenza, dalla Responsabile Tutoraggio Astrid Steinmair e dai tutor incaricati, in coordinamento con Giorgia Gullotta

quale Responsabile Erogazione. Le comunicazioni e le eventuali criticità rilevanti sono documentate e gestite nel rispetto della tutela dei dati personali.

7. Risorse professionali, logistiche e sistema informativo

Promos si avvale di risorse interne e di collaboratori esterni qualificati in funzione dei servizi e dei progetti da realizzare. Le competenze professionali sono verificate rispetto ai ruoli assegnati e, per i fornitori e collaboratori esterni, secondo le procedure di qualificazione e valutazione vigenti. Il front office bilingue italiano/tedesco è presidiato da Astrid Steinmair per almeno 20 ore settimanali; la continuità del servizio è garantita con il supporto di Giorgia Gullotta e, ove necessario, di altre risorse individuate dalla Cooperativa.

La sede operativa di Via Resia 26/G comprende spazi destinati alle attività amministrative, di segreteria, front office e formazione. Prima dell'avvio dei corsi viene verificata la presenza e la funzionalità delle attrezzature e degli strumenti previsti dalla progettazione.

Il sistema informativo è costituito da una componente cartacea e da una componente digitale integrata. La documentazione è organizzata per processo e per singolo progetto; gli accessi digitali sono differenziati in base ai ruoli. Il sistema supporta tracciabilità, reperibilità, monitoraggio, rendicontazione e controllo, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

8. Diritti, doveri e tutela dell'utenza

Diritti dell'utenza

- ricevere informazioni chiare su obiettivi, contenuti, calendario, modalità organizzative e regole del servizio;
- essere trattata con rispetto, imparzialità e senza discriminazioni;
- usufruire di ambienti e strumenti adeguati e sicuri;
- ricevere supporto da front office bilingue, segreteria, coordinamento e tutoraggio secondo quanto previsto dall'intervento;
- esprimere valutazioni, segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- ricevere tutela e riservatezza dei dati personali;
- conoscere gli esiti delle verifiche e delle valutazioni quando applicabili.

Doveri dell'utenza

- rispettare regole, orari e modalità di partecipazione previste;
- tenere comportamenti corretti nei confronti di persone, strutture e attrezzature;
- collaborare alla corretta compilazione della documentazione richiesta;
- comunicare tempestivamente impedimenti, variazioni o criticità rilevanti;
- partecipare, ove previsto, alle attività di verifica, monitoraggio e valutazione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati verbalmente o per iscritto agli operatori, alla Segreteria o alla Direzione. Sono registrati e analizzati secondo le procedure del Sistema Qualità, con individuazione delle cause, delle azioni da intraprendere e dell'esito della gestione.

9. Monitoraggio, valutazione e standard di qualità

Promos monitora in modo sistematico i propri processi e utilizza i risultati per verificare efficacia, efficienza, conformità e opportunità di miglioramento. Per gli interventi FSE+ sono raccolti e conservati i dati necessari agli indicatori RA5; formule, universi di riferimento e parametri sono quelli stabiliti dalla Guida e dall'Ufficio FSE vigenti. Gli indicatori interni della Cooperativa sono gestiti attraverso il sistema di miglioramento continuo.

Ambito	Indicatore / criterio	Standard di riferimento	Evidenza / verifica
--------	-----------------------	-------------------------	---------------------

Efficienza progettuale	Risorse finanziarie rendicontate / approvate	≥ 90%	Dati/rendiconto finale controllato e validato
Efficienza progettuale	Risorse finanziarie ammesse / approvate	≥ 85%	Esiti dei controlli e rendiconto finale validato
Successo dell'intervento	Partecipanti attivi / partecipanti approvati	≥ 90%	Dati di partecipazione e rendiconto finale validato
Livello di realizzazione	Durata progettuale ammessa / durata approvata	Parametro RA5.3 vigente (Guida: 90%-95%)	Dati approvati e rendiconto finale
Soddisfazione	Partecipanti con valutazione positiva	Parametro stabilito dall'Ufficio FSE (RA5.4)	Questionario FSE e relative elaborazioni
Apprendimenti	Esiti individuali in itinere e finali	Coerenti con obiettivi del progetto	Test, prove, esercitazioni, colloqui, osservazioni
Impatti	Esiti ex post	Coerenti con obiettivi e tipologia di intervento	Follow-up, questionari, interviste, contatti successivi
Reclami / non conformità	Gestione delle segnalazioni formalizzate	100% prese in carico	Registro/rapporto e verifica delle azioni

I risultati vengono analizzati periodicamente dalla Direzione e dalle funzioni interessate. Gli esiti orientano le azioni correttive e di miglioramento e alimentano le successive attività di analisi dei fabbisogni e progettazione.

10. Fornitori e collaboratori esterni

Promos garantisce una gestione trasparente, oggettiva e documentata dei fornitori e dei collaboratori esterni. È mantenuto un elenco/albo dei fornitori qualificati, articolato per tipologia di servizio e costantemente aggiornato. L'inserimento iniziale avviene previa verifica dei requisiti e dell'idoneità professionale; per le risorse professionali esterne sono verificati preventivamente curriculum, esperienze e requisiti pertinenti alla prestazione.

Le prestazioni dei fornitori sono valutate in modo documentato e proporzionato alla natura del servizio, di norma a conclusione dell'incarico/fornitura o nell'ambito della chiusura del progetto. Gli esiti concorrono al mantenimento, alla conferma con prescrizioni, alla sospensione o alla revoca della qualifica. In presenza di reclami, non conformità, inadempimenti o altri elementi rilevanti può essere attivata una rivalutazione straordinaria. Per docenti, tutor, coordinatori, progettisti e altre risorse professionali si applicano i criteri definiti dalla procedura P 8.04 vigente.

11. Relazioni con il territorio

Promos considera le relazioni con il territorio parte integrante dell'analisi dei fabbisogni, della progettazione, dell'erogazione e della valutazione degli impatti. Le relazioni sono formalizzate mediante accordi o altri strumenti documentati e sono accompagnate da evidenze delle attività effettivamente svolte, quali verbali, report, eventi, attività comuni o altri documenti pertinenti.

- attori del sistema educativo e della formazione;
- attori del mondo produttivo, del lavoro e del Terzo Settore;
- soggetti di rappresentanza dei diversi target di utenza.

Gli accordi individuano finalità, obiettivi, attività, ruoli dei soggetti, periodicità degli incontri, modalità di documentazione e durata. Le informazioni raccolte attraverso tali relazioni vengono utilizzate per migliorare l'offerta e renderla coerente con i bisogni del territorio e dei destinatari.

12. Attività pregresse ed esiti

Promos ha maturato esperienza in interventi di formazione, orientamento, accompagnamento, ricerca e innovazione rivolti a giovani, adulti, persone in cerca di occupazione, lavoratori, operatori del Terzo Settore, organizzazioni e imprese. Tra le esperienze pregresse rientrano interventi di prevenzione della dispersione scolastica, reinserimento professionale, formazione in ambito sociale e servizi alla persona, ricerca sui bisogni e progetti di innovazione sociale e organizzativa.

Gli esiti degli interventi sono monitorati attraverso gli indicatori previsti dal Sistema Qualità e, per i progetti FSE+, attraverso gli indicatori di efficienza ed efficacia previsti dal requisito RA5. La Direzione analizza periodicamente i risultati complessivi, individua punti di forza e aree di miglioramento e ne assicura la diffusione secondo modalità coerenti con la natura dei dati e con gli obblighi di riservatezza.

13. Pubblicizzazione, aggiornamento e riesame

La Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet della Cooperativa ed è resa disponibile presso la sede operativa. Può inoltre essere richiamata nei materiali informativi relativi ai servizi e ai progetti.

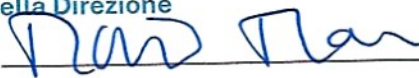
La Carta viene aggiornata in occasione di variazioni organizzative, normative o procedurali che incidano sui contenuti descritti e viene riesaminata periodicamente dalla Direzione, in coerenza con il Sistema di Gestione per la Qualità, con l'organigramma e il mansionario vigenti e con gli obblighi di mantenimento dell'accreditamento FSE+. Il Referente per l'Accreditamento FSE+ cura il raccordo operativo degli aggiornamenti e la pubblicazione della versione vigente secondo la P 5.02 e la P 7.05.

Le versioni superate sono archiviate secondo le modalità previste dalla procedura di gestione della documentazione e del sistema informativo.

Nota di revisione V05: riallineamento al nuovo assetto organizzativo; inserimento di Astrid Steinmair quale Responsabile Tutoraggio e Responsabile/Addetta al Front Office bilingue con presidio minimo di 20 ore settimanali; chiarimento delle responsabilità di Erogazione; correzione sede operativa; aggiornamento criteri fornitori e parametri RA5.4.

Approvazione della Direzione

Mario Marcone



Data

1/9/2026