

PROMOS SOCIETÀ COOPERATIVA

CARTA DELLA QUALITÀ

Versione 05 | Data di revisione: 23/10/2026 | Accredimento FSE+ Provincia autonoma di Bolzano

Sede operativa: Via Resia 28/C, 39100 Bolzano (BZ)

Approvazione: Direzione – Mario Marcone | Firma:



Pubblicazione: sito internet della Cooperativa e disponibilità presso la sede operativa

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 28/C - 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:

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 all'accreditamento e al mantenimento dei requisiti.

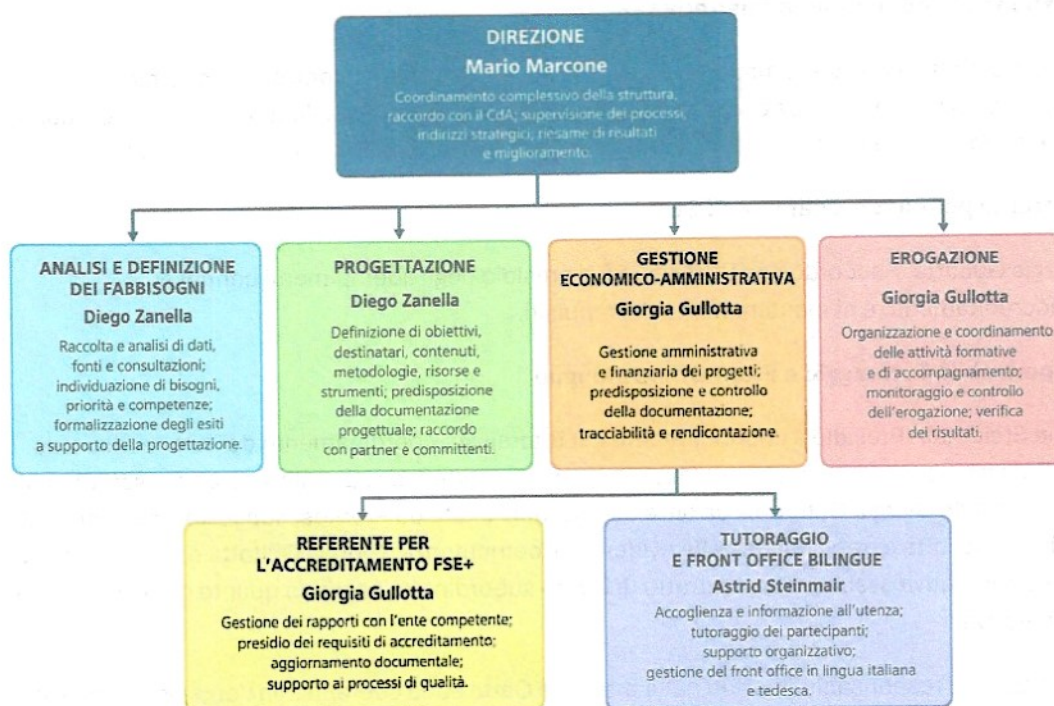
Responsabile Tutoraggio e Front Office bilingue

Astrid Steinmair :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. Giorgia Gullotta è l'unica risorsa della Cooperativa assunta con contratto di lavoro subordinato, secondo quanto dichiarato dalla Cooperativa.

Le funzioni e i responsabili riportati nella presente Carta sono coerenti con l'organigramma e il mansionario aggiornati. Giorgia Gullotta è l'unica dipendente con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato; il rapporto di lavoro subordinato; le specifiche tipologie di incarico delle altre risorse devono essere confermate nella documentazione organizzativa.

Funzione	Responsabile indicato	Rapporto di lavoro
Direzione	Mario Marcone	Non dipendente (Presidente CDA)
Analisi dei fabbisogni	Diego Zanella	Non dipendente (libero professionista/Socio Promos)
Progettazione	Diego Zanella	Non dipendente libero professionista/Socio Promos)
Erogazione	Giorgia Gullotta	Dipendente a tempo indeterminato/Socia Promos
Gestione economico-amministrativa	Giorgia Gullotta	Dipendente a tempo indeterminato/Socia Promos
Referente accreditamento FSE+	Giorgia Gullotta	Dipendente a tempo indeterminato/ Socia Promos
Tutoraggio e front office bilingue	Astrid Steinmair	Non dipendente (libero professionista)

Personale dipendente: Giorgia Gullotta, unica risorsa assunta con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato. Incarichi: Responsabile Gestione economico-amministrativa, Responsabile Erogazione e Referente per l'accreditamento FSE



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 28/C 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 $\geq 90\%$ Dati/rendiconto finale controllato e validato Efficienza progettuale Risorse finanziarie ammesse / approvate $\geq 85\%$ Esiti dei controlli e rendiconto finale validato Successo dell'intervento Partecipanti attivi / partecipanti approvati $\geq 90\%$ 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 documenta le attività realizzate e i relativi esiti attraverso i fascicoli di progetto, i dati di monitoraggio, le verifiche degli apprendimenti e della soddisfazione, le rendicontazioni e, ove applicabile, le rilevazioni successive alla conclusione degli interventi. I risultati disponibili sono utilizzati per il riesame della Direzione e per il miglioramento dell'offerta. I dati quantitativi sulle attività pregresse sono riportati nelle evidenze aziendali aggiornate, senza anticipare in questa Carta valori non verificati.

13. Pubblicizzazione, aggiornamento e riesame

La Carta è resa disponibile presso la sede operativa e pubblicata sul sito internet della Cooperativa. La Direzione ne verifica periodicamente la coerenza con l'organigramma, il mansionario, le procedure del Sistema Qualità e i requisiti di accreditamento FSE+, approvando le revisioni e conservando evidenza della diffusione.

Data di approvazione: 33/10/26

Firma della Direzione:

