



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

## DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: **Consorzio SIS- Social Innovation South Tyrol**  
Attività: Formazione, Editoria cartacea e multimediale e Consulenza  
Codici ATECO 70.22.09 70.21  
Anno di fondaz.: 2005  
Sede legale e Sede operativa accreditata FSE: via Galilei 2/A - 39100 - Bolzano  
Sede operativa: via Marie Curie 11 - 39100 - Bolzano  
P.I.: 02479150217  
Recapiti tel.: 0471 406022  
Sito:  
[www.sis-bz.it](http://www.sis-bz.it)  
e-mail +  
[info@sis-bz.it](mailto:info@sis-bz.it)  
Legale rappr: Matteo Grillo  
[info@sis-bz.it](mailto:info@sis-bz.it)  
pec: [sis-bz@pec.it](mailto:sis-bz@pec.it)

## DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

### POLITICA DELLA QUALITA'

Il sottoscritto Matteo Grillo con lo scopo:

di portare avanti programmi di formazione che possano supportare l'attività delle aziende consorziate o attrarre nuove cooperative al consorzio e nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende

di realizzare programmi di formazione e ricerca che permettano di continuare ad essere innovativi e rimanere leader nel settore della innovazione sociale

di migliorare l'organizzazione generale e funzionale della SIS attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità,

intende perseguire i seguenti obiettivi:

- realizzare progetti formativi che rafforzino le consorziate di SIS;
- usare i progetti formativi per rafforzare i marchi che integrano in un'offerta unica le attività delle consorziate di SIS, anche attraverso il contatto fra docenti e le organizzazioni operanti sul territorio;
- promuovere corsi e progetti innovativi di imprenditorialità ed innovazione sociale;
- creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche:
  - Organizzazione aziendale
  - Imprenditorialità ed innovazione sociale
  - Supporto alla cultura del cooperativismo
  - Lingue straniere
- garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che garantiscano la soddisfazione dei corsisti e l'applicazione delle nuove competenze sul territorio e che soddisfino i criteri di efficienza ed efficacia dell'accredimento FSE della provincia di Bolzano;
- la eliminazione delle situazioni "non conformi" attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

Matteo Grillo promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Matteo Grillo

---

Matteo Grillo fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accreditamento della FSE della Provincia di Bolzano.

Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

## **DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO**

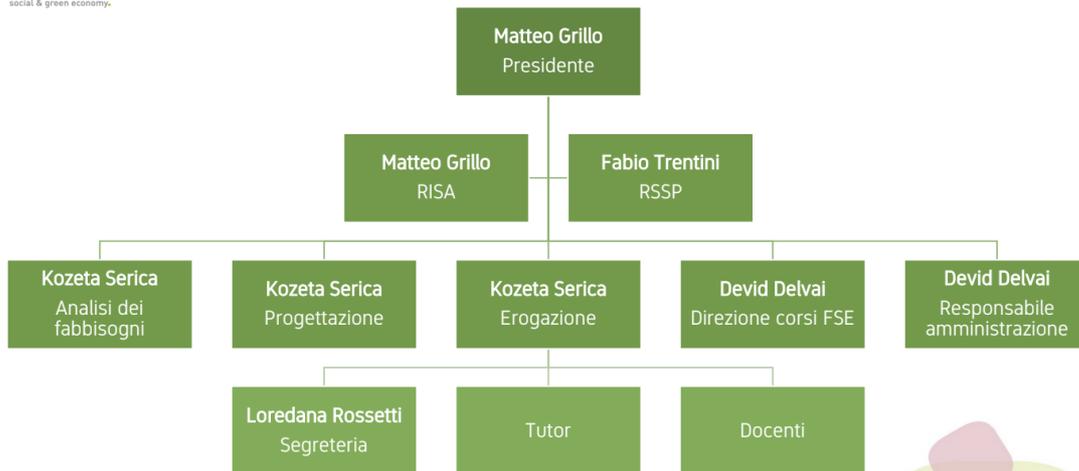
Il legale rappresentante della SIS è Matteo Grillo che si avvale da anni della collaborazione di uno staff fisso e di altri professionisti il cui ruolo viene definito negli specifici progetti in cui vengono coinvolti.

In particolare le aree di responsabilità e competenza aziendale relative alla attività oggetto di questo manuale sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

- Matteo Grillo: Presidente, RISA
- Devid Delvai: Direzione Corsi FSE, Responsabile della gestione economico- amministrativa.
- Kozeta Serica: Responsabile del processo di progettazione degli interventi formativi, Responsabile del processo di erogazione di servizi, Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni professionali e formativi.
- Fabio Trentini: RSPP
- Loredana Rossetti: Segreteria

Inoltre l'azienda si avvale di un servizio di Segreteria e per ogni corso si avvale di un coordinatore oltre che di progettisti, docenti e tutor che possono essere dipendenti o collaboratori esterni all'azienda. Per ogni posizione aziendale viene redatto un MANSIONARIO e ogni persona viene autorizzata a svolgere uno o più ruoli a seguito di comunicazione scritta da parte della Direzione aziendale.

Tutta la documentazione del SQ definiscono responsabilità ed autorità del personale nelle diverse situazioni e l'autonomia nell'uso delle risorse aziendali.



Bolzano, 11 novembre 2019

Via Galilei-Str. 2/a, 39100 Bolzano/Bozen | T. 0471 406022 | F. 0471 261767  
www.sis-bz.it | info@sis-bz.it | P.IVA/MwSt.Nr. 02479150217

SIS ha aule formative tradizionali e informatiche a Bolzano in via Roma 9B presso il CLS e in piazza Duomo 3 presso QuiEdit.

## DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

SIS mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti.

### Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

#### Scuola di Lingue AZB

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

### Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

#### CISL Bolzano

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento a tale organizzazione, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti



specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

## **Confesercenti Bolzano**

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento a tale organizzazione, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

## **Soggetti del Terzo settore**

### **CONSIS**

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

## **DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE**

### **Missione:**

SIS - Social Innovation South Tyrol è un consorzio di cooperative che operano negli ambiti:

- a) Welfare: politiche sociali e servizi alla persona
- b) Workfare: politiche attive per il lavoro

Per supportare le cooperative del consorzio SIS offre i seguenti tipi di servizi:

- accompagnamento al credito
- Start Up di imprese
- Supporto e Accompagnamento istituzionale

Inoltre, attraverso una serie di marchi e servizi (ad esempio Familydea) che permettono di integrare fra di loro i servizi delle singole cooperative in un'unica offerta al cliente, SIS vuole rafforzare la posizione di mercato di tutte le cooperative partecipanti al consorzio poiché i clienti del consorzio possono avere un unico referente per tutti i servizi.

### **Offerte professionali:**

- Progettazione percorsi formativi
- Erogazione corsi a catalogo
- Predisposizione documentazione per richiedere finanziamenti F.S.E.
- Organizzazione di seminari e convegni
- Allestimento aule, assistenza tecnica e fornitura strumenti per la didattica

Le aree principali aree disciplinari nelle quali SIS opera sono:

- Organizzazione aziendale
- Imprenditorialità ed innovazione sociale
- Supporto alla cultura del cooperativismo
- Lingue straniere



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

SIS eroga corsi presso aziende del territorio, cercando e gestendo per loro conto i finanziamenti messi a disposizione dall'Ente Pubblico o da altri enti privati.

## DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

### GARANZIE DELLA QUALITÀ E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

SIS favorisce l'accesso alla formazione per i soggetti individuati come prioritari: appartenenti alle cosiddette fasce deboli (immigrati, disoccupati, soggetti economicamente deboli) tramite le seguenti azioni:

- ricerca di finanziamenti specifici e/o prioritari per tali fasce
- scelta di interventi progettuali con ricadute importanti su tali fasce
- offerta dei corsi con modalità di frequenza e in orari altamente elastici, anche in tarda serata e/o nei fine settimana
- scelta di personale dotato di esperienza comprovata e attitudine ad operare con tali soggetti garantendo il loro aggiornamento continuo
- utilizza strumenti e modalità di comunicazione idonee alle fasce deboli
- garantisce un Patto formativo trasparente ed idoneo

#### PATTO FORMATIVO

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:

Il SIS si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione ed in via generale a rispettare il regolamento interno del SIS.

- Modalità di accesso ai servizi

#### MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Il SIS garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti. I minori possono accedere alle attività se accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

- **l'iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso il SIS si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

## OPERATIVI

SIS garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

SIS dichiara i seguenti standard di qualità:

## IMPEGNI DI QUALITÀ

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi del SIS. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che il SIS si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
<b>Puntualità del servizio</b>	Tempo di attesa per ottenere le informazioni allo sportello	Max. 20 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 5 giorni
	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione	Max. 20 min.
	Intervallo di tempo tra la richiesta di orientamento (allo sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio individuale	Max. 7 giorni
<b>Disponibilità e continuità del servizio</b>	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	Via Galilei: min. 30 ore



	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	www.sis-bz.it e un indirizzo di posta elettronica info@sis-bz.it
<b>Competenza degli operatori</b>	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 50 ore di aggiornamento l'anno
<b>Capacità di ascolto/empatia degli operatori</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
<b>Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
<b>Accessibilità delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Numero di canali di comunicazioni	Almeno sei canali (sito web SIS, materiale informativo, annunci sui mass media, catalogo provinciale cartaceo e online)
<b>Attualità delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno
<b>Affidabilità</b>	Patto formativo utente/agenzia	100% dei casi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75%
<b>Professionalità e competenza dei docenti</b>	Numero di docenti iscritti all'Albo Docenti di Educazione Permanente (ADEP)	Almeno 8 docenti iscritti all'albo
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Aggiornamento docenti ADEP	Almeno 4 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo
<b>Empatia dei docenti</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
<b>Puntualità</b>	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
<b>Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature</b>	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
<b>Adeguatezza del servizio</b>	Rapporto docente/allievi	Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 10%
<b>Qualità del materiale didattico</b>	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
<b>Attenzione alle esigenze dell'utente</b>	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

**Accessibilità alle risorse pedagogiche:** ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, biblioteca, servizi di consulenza individuali, corsi webinar per le lingue

**Impegni nel placement:** SIS ha sviluppato un accordo quadro con Cooperjob per l'inserimento lavorativo e con il Consorzio SIS per l'inserimento stage

SIS garantisce una costante analisi occupazionale in collaborazione con l'Ufficio del lavoro e con l'Agenzia interinale Cooperjob, oltre che attraverso il rapporto costante con i sindacati.

## CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costante degli utenti.

### Indicatori di Efficacia ed efficienza per il 2020

4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa 0,91

4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa pro capite 0,91

4.2 Efficienza progettuale - Livello di partecipazione 0,70

4.3 Livello di abbandono 0,70

4.4 Livello di successo formativo 0,70

4.5 Livello di occupazione 0,16

4.6 Livello di occupazione coerente 0,00 perchè non previsto

4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione dei partecipanti 0,53

4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione degli operatori 1,00

4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione delle imprese 0,00 perchè non previsto



Carta della Qualità rev. 7 del 2 gennaio 2022

### **AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITA'**

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza almeno annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità di SIS. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 02/01/2022

Numero di revisione: 07