

CARTA DELLA QUALITÀ

Nautilus società consortile cooperativa
sociale



Nautilus società consortile cooperativa sociale

Via delle corse 147

39012 Merano

Codice fiscale e Partita IVA e N. di Iscrizione Registro delle imprese BZ 03052070210

Numero di Iscrizione Registro Provinciale delle Cooperative

Tel.: +39 0473 692 390

e-mail: info@consorzionautilus.it

pec: info@pec.consorzionautilus.it

www.consorzionautilus.it

1. Dati dell'ente

CONSORZIO NAUTILUS

Denominazione: Nautilus società consortile cooperativa sociale

Presidente: Luigi Morganti

Indirizzo: Via delle Corse, 147, 39012 Merano

a)Scopo del consorzio

Sostegno e promozione dei membri e non membri in tutti gli ambiti della Formazione, della pianificazione e dell'implementazione di servizi per lo sviluppo personal-professionale.

Nautilus nasce nel 2019 dalla decisione di collaborazione di diversi professionisti nel campo infermieristico, amministrativo e di sicurezza in ambito lavorativo, per far fronte alle nuove richieste nel campo socio-lavorativo territoriale di servizi e di formazione aziendali e dei privati.

I continui mutamenti nel campo socio lavorativo portano a nuove necessità, e Nautilus intende sfruttare le proprie conoscenze e capacità per risolvere le derivanti bisogni.

Come società consortile Nautilus intende usare le conoscenze non solo dei propri consulenti, ma anche delle consorziate per permettere un servizio a 360° ai clienti.

In particolare ti tratta di un consorzio nato da:

- AZB Cooperform: Operante da più di 70 anni nel capo formativo linguistico
- Omnia: operante da anni nel settore dei servizi rivolti all'impresa
- Call: operante nel capo socio-sanitario da più di 10 anni con esperienze nel capo assistenziale e formativo

b)I nostri servizi

I nostri servizi sono offerti nell'ottica del continuo monitoraggio e miglioramento:

garantiamo al cliente la possibilità di controllare il valore della prestazione da noi fornita e nel caso della sua mancata soddisfazione si prendono provvedimenti atti al miglioramento continuo del servizio.

Consulenza in ambito aziendale

L'offerta di servizi di consulenza nell'ambito aziendale varia e presenta diversi aspetti riguardanti l'amministrazione e la gestione del personale. Sulla base delle richieste del cliente possiamo offrire:

- Valutazione rischi nei luoghi di lavoro,
- Consulenza per certificazioni ISO 9001-2015,
- servizi contabili,
- elaborazione dati,,
- gestione risorse umane,
- facility management,
- Servizi di medicina del lavoro.

Formazione

Attraverso le professionalità dei consociati, o con outsourcing alle consorziate, Nautilus può offrire un'ampia diversità di servizi formativi sia ai privati che alle aziende.

Tra i diversi corsi che possiamo offrire figurano:

- Corsi di primo soccorso generali,
- Metodi di lavoro rispettosi della colonna vertebrale (legge 81),
- Corsi di primo soccorso in ambito sicurezza sul lavoro (per categoria di rischio A B C),
- Corsi BLS, BLS-D, PBLIS, PBLIS-D,
- Corsi Badanti,
- Antincendio Base,
- Corsi Specifici in ragione della classe di rischio dell'attività.
- Corsi di informatica,
- corsi di lingue per aziende,
- corsi di lingue individuali e di gruppo,
- conversazione linguistica,
- certificazione delle competenze linguistiche

Altri servizi

Nautilus può anche supportare i richiedenti con diversi servizi per il supporto/la nascita di un'attività. Tra questi si può menzionare:

- Start up nuove imprese
- Sviluppo di siti aziendali con risorse open source
- Supporto alla presentazione e rendicontazione di progetti finanziati

c) Strategia organizzativa

Il consorzio è istituito e disciplinato nel rispetto del principio mutualistico e non ha scopo di lucro. In qualità di organizzatore e prestatore di formazione persegue l'obiettivo di promuovere lo sviluppo delle conoscenze dei diversi richiedenti attraverso consulenze e formazione, così come previsto nello Statuto.

Nel campo dei servizi rileva le necessità dei clienti e risponde tempestivamente e professionalmente alle richieste da loro fatte, garantendo una prestazione con la migliore qualità possibile che soddisfi le loro necessità in maniera che successivamente non gli si presentino problemi.

Attraverso lo studio della regione e delle richieste da parte del pubblico privato, con una strategia di ricerca continua e studio statistico, si rilevano le esigenze e richieste a livello formativo e di servizi del territorio e si sviluppa all'interno del consorzio un processo di innovazione continua per aumentare continuamente le competenze dei membri e saper rispondere alle richieste esterne in maniera qualitativamente e quantitativamente consona.

d) Esperienze pregresse e professionalità

Nautilus nasce da una serie di professionisti, di diversa provenienza e formazione, e dalla collaborazione di diverse cooperative, atte al miglioramento del territorio. Al suo interno presenta consulenti con diversi anni di esperienza nella presentazione, erogazione, formazione e rendicontazione di progetti sia pubblici, come corsi del FSE, finanziati dalla provincia ed ECM, che privati.

In parallelo i membri hanno anche acquisito esperienza in campi di attività amministrativo-economiche, infermieristica e formativo, consulenziale, formativa (corsi privati e ecm) e di servizi atti al miglioramento della vita personal-professionale delle persone e della qualità delle imprese.

e) risorse disponibili

- uffici in zona centrale di Merano (via delle corse 147) privi di barriere architettoniche
- Strutture dotate di attrezzature e materiale didattico adeguato
- Aule per la formazione diretta
- Locali di Lavoro
- Materiale didattico richiesto dal corso

g) sistema di gestione

- Mission, Vision e valori dell'azienda
- Codice etico

h) Codice etico

Nautilus si basa su il principio di rispetto mutuale ed è regolamentato internamente sulle basi di un codice etico che segue i principi di legalità, onestà e correttezza, trasparenza e completezza delle informazioni, rispetto alla persona, imparzialità e pari opportunità ed evitamento dei conflitti di interesse per delinearne alcuni.

i) Vision-Mission

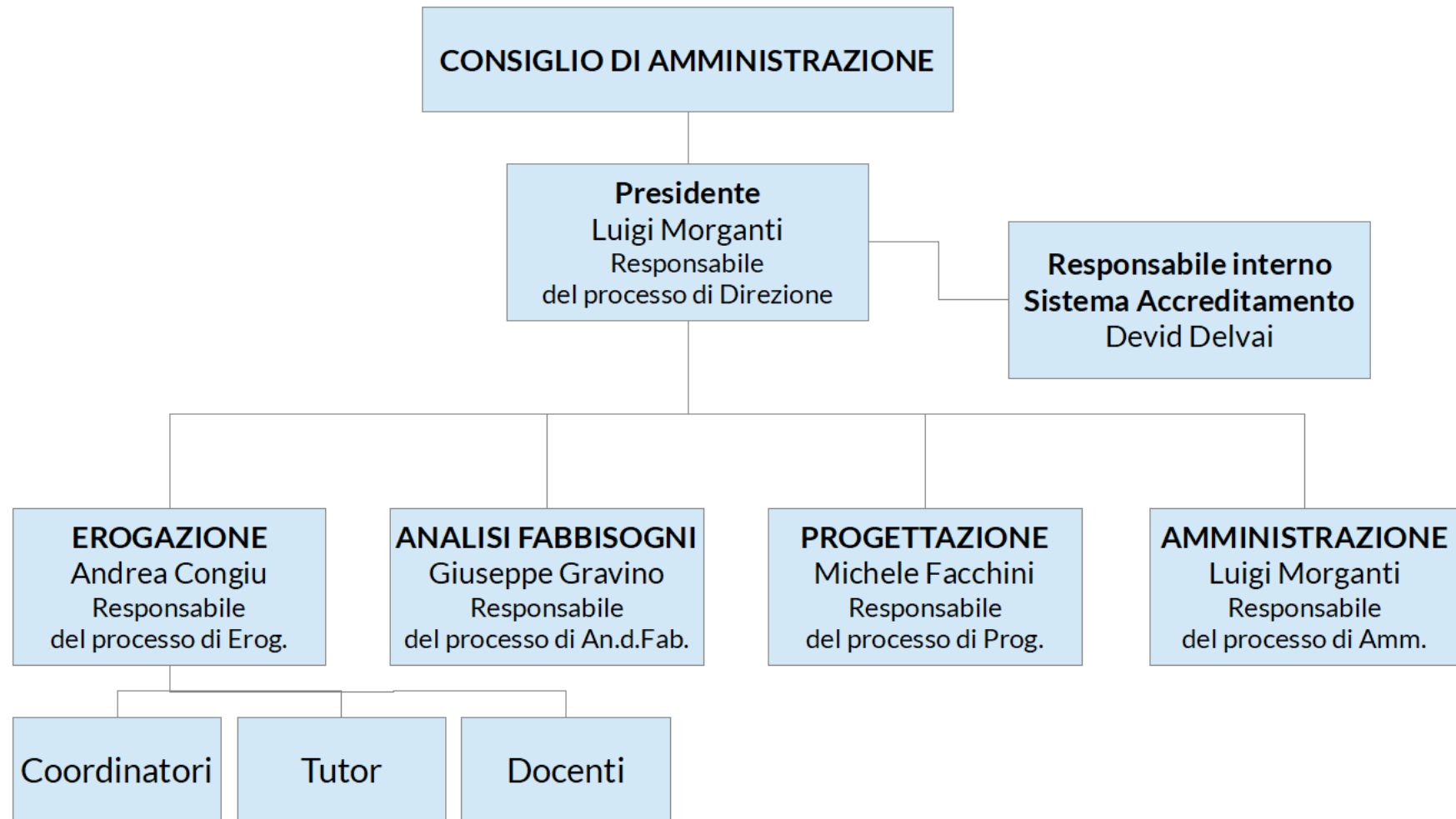
Vision

Nautilus offre formazione adeguata e specializzata ai richiedenti, adattandosi alle diverse situazioni in maniera tale da garantire il miglior servizio possibile attraverso il supporto dei membri, delle consorziate e di risorse esterne quando necessario. Alla stessa maniera garantisce servizi completi ai richiedenti, garantendo l'innovazione e la qualità con la continua ricerca e sviluppo dei consulenti.

Mission

Il consorzio Nautilus nasce sul principio del rispetto mutualistico e non ha scopo di lucro. Il scopo è quello di garantire alle imprese e ai clienti un servizio completo consulenziale, formativo e/o amministrativo in maniera da soddisfare tutte le loro esigenze. Portare le nostre esperienze di anni di lavoro al servizio del cliente per essere in grado di fornire a chiunque richieda la migliore soluzione possibile, affiancandoli e supportandoli nelle loro scelte, garantendogli il miglior risultato e qualità possibile.

2 Risorse professionali e organigramma



3 Standard e fattori di Qualità nella formazione

Nautilus ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10,00%	Riesame della Direzione	25,00%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5,00%	Relazione finale	0,00%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80,00%	Analisi dei questionari di gradimento	85,00%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

4 Diritti e doveri dei partecipanti ai corsi formativi

Diritti	Doveri
ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie ForTeam non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

5 Valutazione e gestione del servizio

a) tutela a fornitori/clienti

I fornitori sono tutelati dalla lettera d'incarico, ma nel caso di inadempienza/ non conformità con gli standard ci si riserva la libertà di rescindere il contratto. I clienti sono tutelati da standard differenti a seconda dell'attività, come nel caso dei corsi del Fondo sociale europeo

sono tutelati dalle autorità di gestione, ispettore di verifica di secondo livello o dall'unione Europea, e dalla continua libertà nella scelta della gestione del loro servizio.

I clienti sono tenuti al principio di rispetto tra pari/dei fornitori tenendo in riguardo la forma del servizio, gli altri partecipanti e adducendo le loro critiche o problematiche in maniera civile e quando possibile al termine della prestazione/del servizio a chi di dovere.

b) standard didattici

Nautilus propone un servizio di miglioramento continuo all'interno della sua attività. In qualsiasi momento il cliente potrà rivolgersi al prestatore/erogatore del servizio, o alla figura proposta a questo al compito di rilevazione della qualità come il tutor, e presentare le loro perplessità/critiche in maniera da risolvere qualsiasi problematica. Al termine della singola unità/didattica servizio sarà richiesta una valutazione della tale, come al termine del corso d'opera della sua interezza. Nel caso dei percorsi formativi atti alla riqualificazione professionale dei clienti, o qualunque servizio con effetti a lungo termine, sarà ricontattato il cliente dopo sei mesi in maniera di valutare il suo grado di soddisfazione dell'attività portata a termine, le eventuali mancanze e le "eccellenze" da tenere in considerazione per le successive attività.

c) implementazione continua della qualità

Sulla base dei dati riportati dai clienti si prenderanno provvedimenti immediati nel caso di inadempienze. Su base semestrale il Consiglio di amministrazione si riunirà per valutare il grado di soddisfazione/lamentele dei destinatari in maniera da ovviare a queste nell'anno successivo e migliorare la qualità dei propri servizi.

In queste riunioni si valuterà:

- la quantità delle richieste/critiche ricevute riguardo ai propri servizi, ricevute e riportate dal tutor, docente o tramite mail, se i tempi di risposta sono accettabili (due settimane) e richiesta di valutazione da parte dell'utente insoddisfatto successivamente alle modifiche, sempre rispettando il buon senso e le necessità dei suoi pari.
- Per quanto riguarda la flessibilità organizzativa/gestionale, ci sarà un continuo controllo su base settimanale che le varie posizioni siano ricoperte e ottemperanti alle proprie funzioni. Nel caso di mancanze, ritardi da parte di consulenti/fornitori avvisate o no, si provvederà a richiedere una variazione o ulteriore consulenza per risolvere a queste mancanze entro due settimane dalla richiesta

- Per la soddisfazione dei clienti o partecipanti si valuterà con i questionari di servizio, dei moduli, del percorso o di soddisfazione a sei mesi, il complessivo livello di soddisfazione dei partecipanti. L'obiettivo è quello di ottenere una soddisfazione del 75% dei fruitori. Nel caso ciò non dovesse succedere si terrà in conto il feedback e nei mesi successivi si progetteranno/erogheranno i servizi, formativi o no, in maniera da migliorarli attraverso la sostituzione di moduli, la modifica di docenti/consulenti e di materiale didattico/professionale

6 Descrizione delle attività dei responsabili di presidio procedurale dei processi.

a) direzione: definisce le strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi, coordinando le risorse del progetto, umane, finanziarie e organizzative, e supervisiona il servizio per garantirne la qualità e il miglioramento continuo; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; valuta e predispone allo sviluppo delle risorse umane; controllo continuo che i principi etici e di qualità sopra-descritti siano rispettati.

b) Gestione economico amministrativa: Controlla all'interno del progetto l'aspetto economico, attraverso la gestione contabile, gli adempimenti amministrativi e fiscali dell'azienda sia per progetti privati che pubblici; rendiconta le spese a chi di dovere; gestisce l'aspetto amministrativo del personale;

c) Analisi dei fabbisogni: Valutazione e studio dei fabbisogni di figure professionali e delle loro competenze, o dei bisogni del territorio per i bisogni professionali e formativi dei specifici settori attraverso comunicazione diretta con le imprese, studio statistico e comunicazione con gli esperti del settore; supervisione dei precedenti processi.

d) Progettazione: ideazione dell'attività formativa precedentemente analizzata e progettazione di moduli riportanti le necessità studiate attraverso la job description e specification, analizzandone le necessità di tempo; supervisione dei precedenti processi.

e) Erogazione: pianificazione del processo di erogazione tramite la gestione delle risorse, delle relazioni e accordi con la committenza e il monitoraggio delle azioni; valuta i risultati di queste azioni e identifica le azioni di miglioramento della qualità del corso; supervisione dei precedenti servizi.

7 Principali relazioni con il territorio

Nautilus collabora con le seguenti realtà locali:

- Coopbund

- Cooperform
- AZB Cooperform
- Omnia
- Call
- Istituto Maria Ausiliatrice Rainerum

Questa carta della qualità è visionabile in sede oppure reperibile sul sito

www.consorzionautilus.it

Emesso e approvato – vers. 0
Merano, 30/01/2020

Delvai Devid
Referente Interno-Accreditamento

Luigi Morganti
Direzione