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
Tel.: +39 0473 692 390
e-mail: info@consorzionautilus.it
pec: info@pec.consorzionautilus.it
www.consorzionautilus.it

CQ01 • rev. 1.0 del 01.10.2026

1 Presentazione dell’Ente

Coordinate fisiche e giuridiche

Nautilus società consortile cooperativa sociale ha sede in Via delle Corse 147, 39012 Merano. Codice fiscale, partita IVA e iscrizione al Registro delle imprese di Bolzano: 03052070210. Presidente e legale rappresentante: Luigi Morganti.

Telefono +39 0473 692 390 • E-mail info@consorzionautilus.it • PEC info@pec.consorzionautilus.it • Sito www.consorzionautilus.it

Storia e professionalità

Nautilus nasce nel 2019 dalla collaborazione di professionisti e realtà cooperative, con competenze formative, amministrative, infermieristiche e di sicurezza sul lavoro. Opera secondo il principio mutualistico e senza scopo di lucro, per rispondere ai bisogni di sviluppo personale e professionale delle persone e delle organizzazioni.

Il Consorzio valorizza esperienze nella progettazione, docenza, organizzazione e rendicontazione di attività formative pubbliche e private. Le esperienze dei professionisti e delle consorziate sono distinte dalle attività svolte direttamente da Nautilus, documentate nei fascicoli dei progetti. Attività ed esiti dell’Ente sono verificati attraverso le registrazioni dei servizi realizzati.

Servizi erogati

L’offerta comprende formazione professionale e continua, linguistica e informatica, percorsi in ambito sociosanitario e di salute e sicurezza sul lavoro, anche personalizzati per imprese e organizzazioni. Comprende inoltre consulenza aziendale, supporto amministrativo e organizzativo, progettazione e rendicontazione di iniziative finanziate.

Le attività regolamentate sono svolte nel rispetto dei requisiti e dei titoli previsti per il singolo percorso. La presente Carta disciplina gli impegni verso i destinatari dei servizi formativi finanziati e privati, nell’ambito del sistema di accreditamento FSE+ della Provincia autonoma di Bolzano.

2 Livello strategico

Principi missione e politica della qualità

Nautilus promuove lo sviluppo delle competenze e affianca persone e organizzazioni nelle scelte formative e professionali. Uguaglianza, imparzialità, rispetto della persona, trasparenza, riservatezza e partecipazione guidano l’organizzazione dei servizi.

La politica della qualità impegna l’Ente a rilevare i bisogni dei destinatari e del territorio, progettare percorsi coerenti, impiegare personale qualificato, assicurare continuità e accessibilità e verificare risultati e soddisfazione. L’obiettivo è migliorare l’utilità della formazione e la qualità dei servizi, sostenendone la sostenibilità organizzativa ed economica.

Diffusione e attuazione della politica

La Direzione condivide politica e obiettivi con responsabili, docenti e collaboratori e ne verifica l’attuazione mediante monitoraggio, controlli interni e riesame almeno annuale. La Carta è presentata ai partecipanti e resa pubblicamente accessibile. Il Sistema di Gestione per la Qualità, ancorchè non certificato, sostiene questi impegni;

3 Livello organizzativo

Organigramma e referenti FSE

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di governo del Consorzio. La Presidenza e la Direzione sono affidate a Luigi Morganti. La Direzione coordina i processi; il referente per l'accreditamento opera in staff, raccordandosi con tutte le funzioni e con l'Ufficio FSE.

Funzione	Titolare
Direzione	Luigi Morganti
Gestione economico-amministrativa	Devid Delvai
Analisi e definizione dei fabbisogni	Luigi Morganti
Progettazione	Giuseppe Gravino
Erogazione	Giuseppe Gravino
Referente per l'accreditamento FSE+	Devid Delvai

Sotto la responsabilità dell'erogazione operano coordinatori, tutor e docenti. Il coordinatore segue l'organizzazione del singolo intervento; il tutor assiste i partecipanti e raccorda aula e organizzazione; il docente prepara e svolge le lezioni e le verifiche. L'organigramma completo e gli incarichi precisano i collegamenti e le responsabilità.



Destinatari e risorse professionali

I servizi si rivolgono a persone adulte, lavoratori, imprese e organizzazioni. Requisiti di accesso e destinatari sono definiti per ciascuna iniziativa, secondo gli obiettivi e le eventuali disposizioni del finanziamento.

Nautilus dispone di un nucleo stabile di responsabili e si avvale di dipendenti e collaboratori qualificati. Docenti e altre risorse sono selezionati in base a competenze, titoli ed esperienza, con verifica delle prestazioni e aggiornamento professionale. Nautilus mantiene la gestione diretta della progettazione, dei contratti, dei docenti, dell'erogazione e della rendicontazione.

Risorse logistiche e strumentali

La sede di Via delle Corse 147 a Merano dispone di uffici, locali per la formazione e dotazioni didattiche. L'Ente verifica accessibilità, sicurezza, adeguatezza e manutenzione di spazi e attrezzature e rende disponibili i materiali previsti dai percorsi.

È assicurata accoglienza bilingue italiano/tedesco per almeno 20 ore settimanali, negli orari comunicati al pubblico. Il sistema gestionale EduKit supporta l'organizzazione dei corsi e la tracciabilità delle informazioni; I dati sono gestiti con accessi per ruolo e nel rispetto della riservatezza.

Informazioni consegnate ai partecipanti

Contestualmente alla Carta e comunque prima dell'avvio, Nautilus mette a disposizione la documentazione sulle caratteristiche del percorso: obiettivi, programma, durata, calendario, luogo, modalità di accesso, eventuali costi, verifiche degli apprendimenti, frequenza richiesta e condizioni per il rilascio dell'attestato. Le variazioni sono comunicate ai destinatari interessati.

4 Livello operativo

Nautilus presidia la qualità dall'analisi dei fabbisogni alla progettazione, dall'erogazione alla valutazione dei risultati. Gli standard seguenti costituiscono impegni verificabili nei confronti dei destinatari.

Fattore e indicatore	Standard e modalità di verifica
Validità dei programmi	Verifica di ogni percorso prima dell'avvio: coerenza con i bisogni, chiarezza degli obiettivi, adeguatezza di metodi, risorse e valutazioni. Riscontro nei progetti e negli esiti dei corsi.
Qualità didattica e apprendimenti	Docenti qualificati, materiali adeguati e tutoraggio. Verifiche secondo il progetto; rilascio dell'attestato dopo il controllo dei requisiti applicabili. Evidenze in registri e prove.
Soddisfazione dei partecipanti	Obiettivo interno: almeno il 75% di risposte positive al quesito di soddisfazione complessiva, sul totale delle risposte valide. Questionari durante e al termine del percorso; per FSE+ si utilizzano quelli ufficiali.
Tempi di risposta ai reclami	Risposta scritta e motivata entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento. Controllo delle date di ricezione e risposta.
Continuità e flessibilità organizzativa	Verifica settimanale della copertura delle funzioni. Intervento tempestivo sulle criticità; adeguamenti non urgenti di norma entro due settimane dalla richiesta. Verifica dei tempi e degli esiti.
Utilità della formazione nel tempo	Follow-up a sei mesi per i percorsi di riqualificazione e gli interventi con effetti di lungo periodo. Rilevazione dell'utilizzo delle competenze e degli esiti mediante contatto con i destinatari.

Monitoraggio e miglioramento

Gli indicatori di efficacia ed efficienza FSE+ sono monitorati secondo le disposizioni provinciali applicabili e restano distinti dagli obiettivi interni della Carta. I risultati sono confrontati con gli obiettivi; gli scostamenti comportano analisi delle cause e azioni di miglioramento su contenuti, metodi, risorse e organizzazione.

5 Diritti e doveri dell'utenza

I partecipanti hanno diritto a informazioni complete e comprensibili, trattamento imparziale, ambienti idonei e accessibili, assistenza durante il percorso, conoscenza delle proprie valutazioni e delle condizioni di attestazione. Possono presentare suggerimenti e reclami senza pregiudizio ed esercitare i diritti sui propri dati secondo l'informativa privacy.

Sono tenuti a fornire i dati e i documenti necessari, rispettare calendario, orari, persone, locali e regole di sicurezza, registrare correttamente le presenze, partecipare alle attività e alle verifiche previste e comunicare assenze o rinunce.

6 Aggiornamento dei fattori di qualità dell'attività amministrativa

Il Responsabile amministrativo verifica chiarezza delle informazioni, correttezza e reperibilità dei documenti, rispetto delle scadenze e coerenza dei dati di progetto. Aggiorna le modalità operative in base alle disposizioni applicabili, alle verifiche e alle segnalazioni degli utenti, condividendo le modifiche con gli operatori interessati.

La Direzione valuta almeno annualmente l'adeguatezza dei servizi amministrativi e gli interventi necessari per semplificare i rapporti con utenti e committenti e prevenire errori e ritardi.

7 Gestione delle non conformità e dei reclami

Suggerimenti segnalazioni e reclami

Suggerimenti e segnalazioni possono essere rivolti al tutor o al coordinatore durante il corso. I reclami formali sono presentati per iscritto a info@consorzionautilus.it oppure consegnati presso la sede, indicando il servizio interessato, il problema riscontrato e un recapito per la risposta.

Il Responsabile amministrativo registra il reclamo e ne coordina l'esame con la funzione competente. Nautilus fornisce una risposta scritta e motivata entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento. Quando la soluzione richiede ulteriori attività, comunica le azioni previste e i relativi tempi e ne verifica l'esito con l'interessato.

Per i reclami fondati sono definiti rimedi proporzionati al disservizio. Eventuali indennizzi o sconti sono valutati e autorizzati dalla Direzione secondo le condizioni del servizio e, per le attività finanziate, nel rispetto delle regole applicabili.

Non conformità e azioni correttive

Le irregolarità relative a servizi, processi e attività sono registrate e valutate secondo la procedura interna. Sono individuati causa, responsabile dell'intervento e tempi; gli interessati sono informati delle conseguenze sul servizio e delle soluzioni. La chiusura richiede la verifica dell'efficacia dell'azione adottata.

8 Strumenti di verifica

Il rispetto degli standard è verificato attraverso monitoraggio dei corsi e delle presenze, prove di apprendimento, questionari di soddisfazione, follow-up, controlli documentali e audit interni. L'analisi considera anche reclami, non conformità e risultati delle verifiche esterne.

Il Consiglio di amministrazione esamina semestralmente soddisfazione e segnalazioni. La Direzione svolge almeno annualmente il riesame del sistema e definisce azioni, risorse e responsabilità. I risultati complessivi dei corsi FSE+ sono analizzati e diffusi in forma aggregata, nel rispetto della riservatezza.

9 Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Prima dell'avvio sono verificati progetto, disponibilità dei docenti, idoneità degli spazi e condizioni di partecipazione. Tutor e coordinatore raccolgono tempestivamente le criticità e promuovono sostituzioni, recuperi o riorganizzazioni per garantire continuità e qualità.

Costi, modalità di pagamento, rinunce, annullamenti ed eventuali rimborsi sono comunicati prima dell'iscrizione. Le modifiche che incidono sul servizio sono comunicate agli interessati. Segnalazioni e risultati sono utilizzati anche per prevenire il ripetersi dei disservizi.

10 Condizioni di trasparenza

Responsabilità e atti di nomina

La Direzione è affidata a Luigi Morganti. Il Responsabile amministrativo, Devid Delvai, coordina la gestione documentale della qualità e il monitoraggio dei reclami ed è referente per l'accreditamento FSE+. Le responsabilità tecniche dei processi restano attribuite ai rispettivi titolari.

Nomine, incarichi e atti di approvazione, con date e sottoscrizioni, sono conservati presso l'Ente. La Carta, identificata con il codice CQ01, è approvata dal Consiglio di amministrazione ed è collegata all'organigramma e al Sistema di Gestione per la Qualità.

Diffusione al pubblico

La Carta è resa disponibile in italiano e tedesco sul sito www.consorzionautilus.it e presso la sede, presentata ai collaboratori e ai partecipanti all'avvio dei corsi e caricata nell'applicativo provinciale di accreditamento. I partecipanti possono richiederne copia e chiarimenti attraverso la segreteria o il tutor.

Revisione periodica

La Direzione verifica la coerenza della Carta almeno annualmente e in occasione di variazioni significative dell'organizzazione, delle disposizioni o dei servizi. Il Responsabile amministrativo cura l'aggiornamento e la diffusione della versione approvata, sostituendo le copie superate. Versioni ed estremi di approvazione sono registrati nell'elenco dei documenti del SGQ.

11 Relazioni con il territorio

Nautilus sviluppa relazioni con soggetti del sistema educativo, del mondo produttivo, del lavoro e del settore sociale presenti in Alto Adige. Il confronto con questi interlocutori sostiene la rilevazione dei fabbisogni, la costruzione dell'offerta e la valutazione dell'utilità degli interventi.

La rete territoriale comprende i seguenti partner:

- Coopbund Alto Adige Südtirol
- AZB Cooperform scuola di lingue
- Consorzio Cooperative Sociali Ge.Ko
- DOMINA Associazione nazionale datori di lavoro domestico
- Istituto Comprensivo Merano II
- Confesercenti Alto Adige
- YoungInside società cooperativa sociale

Le collaborazioni sono sviluppate in relazione alle competenze e agli ambiti dei singoli soggetti. Gli accordi effettivamente sottoscritti e le attività congiunte realizzate sono documentati e verificati dall'Ente.

Merano, 01 ottobre 2026