



Carta della Qualità rev. 2 del 21 dicembre 2020

## DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

### **Diamond società cooperativa sociale**

Attività: Formazione

Sede legale: BOLZANO (BZ) VIA GALILEO GALILEI 2/A CAP 39100

PEC: [coopdiamond@legalmail.it](mailto:coopdiamond@legalmail.it)

Numero Rea BZ - 222677

Codice fiscale 02991600210

P. Iva 02991600210

Sede accreditata: c/o Green Energym Via Galvani 3 – 39100 Bolzano (BZ) con aula accreditata.

Tel. 04711893110

Fax 0471325007

[www.coopdiamond.it](http://www.coopdiamond.it)

## DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

### CHI SIAMO

Diamond nasce nel marzo 2018 come cooperativa sociale che vuole specializzarsi nel settore formazione e pulizie. Nel settembre dello stesso anno però subentra, anche grazie all'esperienza di alcuni suoi soci in quel settore, alla gestione del centro fitness "TONIC" che trasforma in "Green EnerGym". Nell'estate 2019 la cooperativa passa da "sociale" a "cooperativa lavoro" e decide di investire sempre più per diventare, oltre che gestore di impianti, anche ente formativo. A tal proposito ridisegna alcuni suoi spazi all'interno del centro fitness allestendo delle sale per la formazione e formando i suoi dirigenti. Diamond ha l'obiettivo di diventare nel breve termine, grazie alla formazione ed esperienza dei suoi soci, un'eccellenza e un **punto di riferimento provinciale della formazione in ambito aziendale e la gestione di impianti sportivi**.

### POLITICA DELLA QUALITA'

Il sottoscritto Tomas Perini con lo scopo di:

- progettare ed erogare formazione in ambito sportivo (formazione operatori e manager sportivi) e aziendale per portare in azienda quegli aspetti della cultura sportiva di cui l'azienda ha bisogno (vedi teambuilding, gestione e marketing degli eventi, marketing sportivo ecc.) altamente professionalizzanti, con l'obiettivo di coniugare **efficacia ed etica**, orientamento ai risultati e valori inclusivi.

intende perseguire i seguenti obiettivi:

- realizzare progetti formativi che siano considerati innovativi a livello nazionale;
- sostenere con la nostra offerta formativa la crescita delle organizzazioni operanti sul territorio;
- 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
- Marketing sportivo e degli eventi
- Teambuilding
- 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'accREDITAMENTO FSE della provincia di Bolzano;
- raggiungere l'utile operativo incrementando il fatturato non finanziato;

## Carta della Qualità rev. 2 del 21 dicembre 2020

- 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.

Il Presidente 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.

Presidente

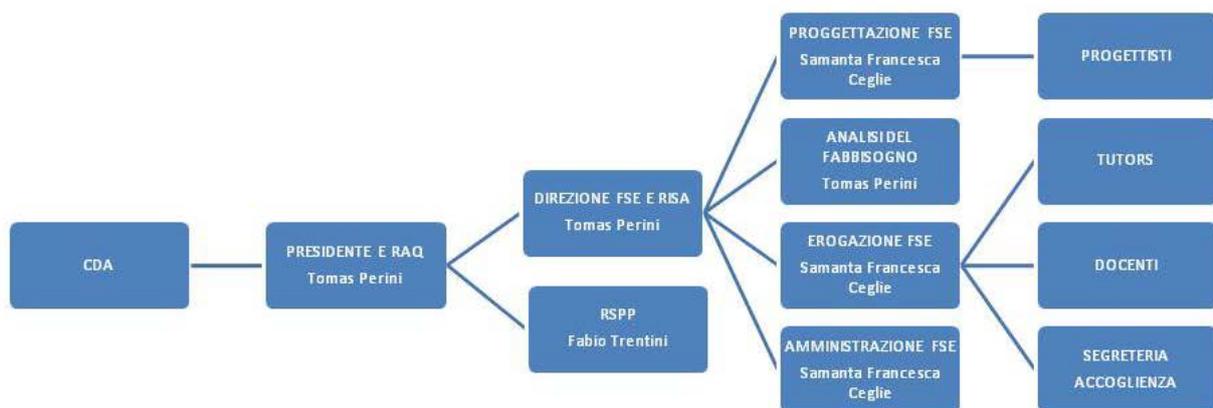
---

La Presidenza 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



Sopra il nostro organigramma nominativo. 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



Carta della Qualità rev. 2 del 21 dicembre 2020

MANSIONARIO e ogni persona viene autorizzata a svolgere uno o più ruoli a seguito di comunicazione scritta da parte della Direzione aziendale.

In sintesi la direzione FSE si occupa della:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard di erogazione del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e del miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Il responsabile amministrativo si occupa della supervisione della:

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile della analisi e definizione dei fabbisogni si occupa della:

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per il territorio o per i consorziati;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Il responsabile del processo di progettazione si occupa della supervisione delle attività relative alla:

- progettazione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile dell'attività di erogazione si occupa della supervisione delle attività relative alla:

- pianificazione dei processi di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

La Diamond ha un organico caratterizzato da alta flessibilità vari collaboratori esterni a partita IVA, esperti di lunga data nell'ambito della formazione e della consulenza aziendale, specializzati nella didattica, nella ricerca e gestione fonti di finanziamento, nel controllo di gestione, nell'organizzazione di percorsi formativi, nel marketing e nelle vendite, nelle risorse umane.

Il modello organizzativo prevede un Consiglio di Amministrazione composto da 3 elementi, di cui un Presidente.

Diamond è dotata di una sede legale e di una sede operativa costituita da 1 aule didattiche, da un ufficio e da una reception. Tutti gli ambienti sono accessibili ai disabili.

## DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

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

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

1. Coop Pedagogia Waldorf di Bolzano

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:**

1. UIL-SGK

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, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

## Soggetti del Terzo settore

### 1. Consorzio Cooperative Sociali SIS - Social Innovation South Tirol

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

Diamond nasce con il supporto di UISP BZ con un duplice obiettivo:

- progettare ed erogare formazione in ambito sportivo (formazione operatori e manager sportivi) e aziendale per portare in azienda quegli aspetti della cultura sportiva di cui l'azienda ha bisogno (vedi teambuilding, gestione e marketing degli eventi, marketing sportivo ecc.)

- gestire in maniera professionale impianti sportivi (di cui la palestra Green Energy è il primo esempio)

Le discipline di nostro maggiore interesse sono:

Organizzazione aziendale

Marketing sportivo e degli eventi

Teambuilding

## DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI corsi FSE

**Diamond si impegna a monitorare nel tempo i seguenti elementi**

<b>Corsi FSE</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Corsi erogati			
Ore erogate			
Allievi formati			
Livello medio di soddisfazione allievi			
<b>Corsi non FSE</b>			
Corsi erogati			
Ore erogate			
Allievi formati			
Livello medio di soddisfazione allievi			

## **DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

La carta della qualità viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito:  
<http://www.coopdiamond.it>

A tutti gli utenti interessati a partecipare ai nostri corsi forniamo la carta della qualità e tutta la documentazione necessaria per capire le principali caratteristiche del servizio formativo cui è interessato, incluse la documentazione relativa alle modalità di accesso e di valutazione finale.

## **DESCRIZIONE GELI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI**

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

#### **PATTO FORMATIVO**

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

Diamond 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

Diamond garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti.

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;
- 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 Diamond 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.

Nel caso di corsi finanziati dal FSE o da altri enti le modalità di iscrizione rispetteranno quanto stabilito o nel progetto finanziato o nei regolamenti dell'ente finanziatore.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Diamond 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.

### DIAMOND DICHIARA I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

#### IMPEGNI DI QUALITÀ

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

**Carta della Qualità rev. 2 del 21 dicembre 2020**

- 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 Diamond si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

<b>INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Puntualità</b>	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 3 giorni
<b>Disponibilità e continuità del servizio</b>	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	14 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web in fase di elaborazione e un indirizzo di posta elettronica
<b>Competenza degli operatori</b>	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 30 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>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%
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di

		soddisfazione
<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
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 80% 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

## CUSTOMER SATISFACTION

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



## Carta della Qualità rev. 2 del 21 dicembre 2020

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

Nel caso di reclami questi vengono gestiti immediatamente nell'interesse sia di chi ha sollevato il reclamo che di tutte le altre parti interessate coinvolte, verificando se il reclamo sia dovuto a una non conformità nell'applicazione del Sistema Qualità aziendale o se a una eventuale lacuna del Sistema Qualità stesso. Tutte le non conformità e i reclami vengono revisionate periodicamente dalla Direzione che individua o meno la necessità di introdurre azioni correttive.

### **AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

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

Data di entrata in vigore: 21.12.2020

Numero di revisione: 2

Firma