

# CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI FORMATIVI

REV SETTEMBRE 2013

## INDICE

Indice .....	2
1 Premessa .....	3
2 Vision .....	3
3 Cenni storici .....	3
4 Dati generali .....	5
5 Oggetto Sociale .....	5
6 Finalità .....	6
7 Livello strategico .....	7
7.1 Politica della qualità, obiettivi, metodologie e strumenti per attuarla .....	7
7.2 Cambiamenti nelle Organizzazioni snc ha come propria Mission: .....	8
7.3 L'obiettivo principale .....	8
7.4 L'impegno .....	8
7.5 Modalità di diffusione della carta dei valori .....	9
8 Livello organizzativo: le aree di ATTIVITÀ .....	9
8.1 Attività di FORMAZIONE .....	9
8.2 Ricerca e selezione del personale .....	10
8.3 Politiche attive nel mercato del lavoro .....	11
9 Dotazione di risorse professionali e logistico strumentali .....	11
10 Procedure reclamo e controllo .....	12

## 1 PREMESSA

Cambiamenti nelle Organizzazioni snc contempla le seguenti attività/servizi:

- a) ricerca e la selezione del personale
- b) erogazione di attività formative a finanziamento pubblico e privato
- c) servizi di accompagnamento all'inserimento lavorativo

Destinatari delle attività sono aziende e persone che intendono confrontarsi con un gruppo di professionisti che da vent'anni si occupano di gestire le dinamiche aziendali e del mercato del lavoro. L'elemento che ci differenzia e ci caratterizza è la nostra competenza nell'affrontare il tema del cambiamento all'interno delle organizzazioni.

## 2 VISION

Pensiamo che il contributo più importante che possiamo dare all'imprenditore o al top management delle imprese che ancora vogliono rimanere a competere nel territorio stia su due filoni strategici:

- a) le persone;
- b) la sostenibilità come approccio ad ogni processo interno e come valore aggiunto ai propri prodotti/servizi, per un contributo all'equilibrio sociale complessivo.

“Persone” e “sostenibilità”, binomio sinergico perché le prime sono la risorsa, unica tra tutte, che può rigenerarsi continuamente invece di subire la prospettiva di esaurimento delle altre (siano materie prime, tecnologie, ecc) e il processo di rigenerazione sta nella loro “sostenibilità”, cioè in quei processi di utilizzo intelligente, di motivazione intrinseca dato dalla possibilità di “metterci del proprio”, di contribuire alla soluzione dei problemi e non solo alla esecuzione di direttive top-down.

E poi c'è l'altro filone della “sostenibilità”, quello che dovrà attraversare tutti i processi organizzativi dell'impresa, teso alla riduzione degli sprechi, del riuso, del riciclo, della semplificazione, della velocizzazione non dei ritmi ma delle decisioni.

## 3 CENNI STORICI

Cambiamenti nelle Organizzazioni snc nasce nel 1999 dalla collaborazione di due partners con provata esperienza:

Umberto Porri, vent'anni d'azienda (tra Coin, Zanussi e Benetton) e dal 1986 nella consulenza;

Tiziano Minuzzo, consulente aziendale dal '94 e fondatore di una società specializzata nel settore turistico alberghiero.

Il team di collaboratori stabili è formato da tre psicologi del lavoro e da due professionisti esperti nella gestione e sviluppo del personale.

L'équipe si alimenta attraverso una organizzazione a rete costituita da altre società di consulenza, specializzate in ambiti non sovrapposti alla propria (gestione e sviluppo risorse umane, strategie di marketing e di vendita, logistica ed acquisti) in progetti il cui focus travalica le tematiche organizzative e di gestione del personale.

Progetta e realizza interventi innovativi per la gestione delle persone che sono o stanno per entrare nel mondo complesso del lavoro.

Nel 2002 ha conseguito l'accreditamento all'esercizio dell'attività di Ricerca e Selezione del personale da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. La banca dati conta circa 40.000 profili inseriti (16.000 agenti di commercio).

Nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane, utilizza metodologie di assessment per la valutazione del potenziale e di counselling per facilitare il benessere individuale ed organizzativo.

Nel 2005 ha ottenuto l'accreditamento al fondo FOR.TE e col Decreto n. 216 del 07/05/07 entra nell'elenco degli Organismi di Formazione Accreditati dalla Regione Veneto, per l'ambito della Formazione Continua.

Per le specifiche competenze dei propri consulenti, ha da sempre operato nell'area della formazione finanziata, come partner o con delega, in tutte le fasi dei progetti formativi.

Ha gestito e svolto attività di progettazione, coordinamento, docenza, tutoraggio e rendicontazione nei corsi FSE con: ASCOM VITTORIO e ASCOM SAN DONA' DI PIAVE, TER SERVIZI, USARCI SERVIZI srl, COMUNE DI CHIOGGIA, DI MIRA e DI VILLORBA, UNIVERSITÀ CA' FOSCARI LINGUE ORIENTALI, CUOA IMPRESA.

Da 1994 utilizziamo la metodologia OUTDOOR con il marchio OUTDOOR EXPERIENCE con risultati che consentono di fornire un'efficace formazione manageriale. Aziende come Agenzia Italia, Alcan Packaging Italia, Corob, Cuoia Imprea, Gambro Dasco, Ikea, Jolly Hotels, Marr-Gruppo Cremonini, Scoots Italia, Speedline, De Longhi, Uisp Veneto per citarne alcune hanno sperimentato la nostra metodologia didattica.

Inoltre Cambiamenti ha realizzato interventi sia formativi che consulenziali nel settore pubblico (Regione Trentino Alto Adige, Autorità Portuale di Trieste, Poste Italiane, Ministero della Pubblica Istruzione, ...) e presso enti di formazione (Api, Confartigianato, Fondazione Cuoia, Ifoa, Treviso Tecnologia)

#### 4 DATI GENERALI

Cambiamenti nelle Organizzazioni snc è una società di Consulenza Aziendale, autorizzata all'esercizio a tempo indeterminato dell'attività di ricerca e selezione del personale prot. 39/00078877; è inoltre Ente di Formazione Accreditato dalla Regione Veneto nella gestione di attività di formazione continua (decreto n. 216 del 7/05/2007 – cod. Ente n. 2466), e per le attività di formazione continua del terziario finanziate dal For.Te Fondo paritetico professionale nazionale (decreto n. 216 del 07/05/07).

La sua sede legale, amministrativa e di attività è sita in:

Via Cattarin, 1 - 31100 Treviso (TV) Tel. 0422/337019 - Fax 0422/326527

P.IVA – C.F. 03462240262

mail: [cno@cambiamenti.it](mailto:cno@cambiamenti.it) – [tiziano@cambiamenti.it](mailto:tiziano@cambiamenti.it) Sito Internet: [www.cambiamenti.it](http://www.cambiamenti.it)

Gli orari dell'ufficio sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 15.00 alle 18.00. A disposizione c'è sempre un OMLL.

#### 5 OGGETTO SOCIALE

L'oggetto sociale di Cambiamenti nelle Organizzazioni è così definito:

*La società ha per oggetto sociale l'esercizio di attività di ricerca e selezione del personale, effettuata esclusivamente su incarico di consulenza conferito dal datore di lavoro, consistente nel ricercare, selezionare e valutare i candidati sulla base del profilo professionale e con le modalità concordate con i committenti, approntando i mezzi e i supporti idonei allo scopo.*

*All'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro così descritta vanno aggiunte le attività di predisposizione di piani, progetti individuali e misure di accompagnamento finalizzati all'occupazione degli utenti, sintetizzabile nell'attività dell'orientamento. Sono, quindi, da considerarsi incluse tutte le attività relative ai servizi al lavoro ed alle politiche attive.*

*La società può svolgere inoltre, ai sensi del D.lgs. 469/97 e successive integrazioni e modificazioni, tutte le attività complementari, connesse e strumentali con esclusione di quelle*

*non consentite dalla legge; in particolare, a mero titolo esemplificativo, la società potrà svolgere attività di consulenza aziendale, consulenza di direzione e organizzazione, formazione superiore e continua in ambito aziendale e della sanità, indagini retributive, gestione banche dati di potenziali candidati ed ogni altra attività correlata.*

*La società compie altresì tutte le operazioni commerciali, industriali, mobiliari, immobiliari e finanziarie ritenute utili dall'organo amministrativo per il conseguimento dell'oggetto sociale*

## 6 FINALITÀ

La Società è costituita per i seguenti fini :

- gestire l'attività di ricerca e selezione del personale nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari in materia
- gestire l'attività di assessment center come metodologia per la valutazione del potenziale nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane
- gestire l'attività di counselling come accompagnamento alla collocazione e ricollocazione professionale, al benessere individuale ed organizzativo
- gestire l'attività di formazione in conformità alla normativa vigente in materia ed in attuazione degli indirizzi programmatici e delle direttive emanate dalla Regione Veneto e dal For.Te Fondo paritetico professionale nazionale per la formazione continua del terziario, nell'ambito delle proprie rispettive competenze;
- consolidare e sviluppare il sistema della gestione e dello sviluppo delle risorse umane in forza dei risultati positivi conseguiti nell'offerta quantitativa e qualitativa proposta al territorio
- favorire una situazione formativa caratterizzata da maggiore flessibilità, autonomia, integrazione e concentrazione, nonché contrassegnata da maggiori contenuti di imprenditorialità
- raggiungere dimensioni di intervento più consistenti che giustifichino una dotazione strumentale adeguata, un' incisiva capacità di intervento sul mercato e una maggiore qualificazione e specializzazione degli operatori.

## 7 LIVELLO STRATEGICO

### 7.1 POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI, METODOLOGIE E STRUMENTI PER ATTUARLA

Tutta la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere il richiesto livello di qualità nel servizio formativo attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità, Cambiamenti nelle Organizzazioni snc ha divulgato, a tutti i livelli, tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i requisiti dell'utente siano definiti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'utente stesso, inteso come committente e partecipante ai percorsi formativi. Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto al corsista è il principio alla base del piano di accreditamento di Cambiamenti nelle Organizzazioni snc. Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione. La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. Ogni volta che la carta verrà aggiornata sarà fatto con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Realizzazione di attività di miglioramento continuo della soddisfazione dell'utente
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti al processo
  - di progettazione, offerta e gestione delle attività formative
  - di pianificazione, gestione e controllo Servizio prefissato
  - relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno di Cambiamenti nelle Organizzazioni snc sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle responsabilità seguenti:

- diffusione della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia

- mettere a disposizione, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessari a raggiungere gli obiettivi
- verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità
- verificare che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando tale processo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento
- riesaminare la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte
- controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.

## 7.2 CAMBIAMENTI NELLE ORGANIZZAZIONI SNC HA COME PROPRIA MISSION:

creare nuove opportunità, fornire strumenti concreti con cui gestire le dinamiche del cambiamento attraverso lo sviluppo della flessibilità e delle competenze.

Riteniamo che “le persone siano sempre la chiave di tutto”, capaci, se opportunamente inserite, gestite, motivate, formate e premiate, di contribuire efficacemente al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Le nostre competenze ci permettono di affrontare, in modo serio e concreto, il tema della gestione del personale proponendo un diverso significato a parole quali “selezione”, “formazione”, “consulenza” ..., convinti che “il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuove terre, ma nell'avere nuovi occhi”.

## 7.3 L'OBIETTIVO PRINCIPALE

è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con “l'evento: information technology”.
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

## 7.4 L'IMPEGNO

Nell'ottica di un continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti Cambiamenti nelle Organizzazioni snc si impegna a:



- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell’ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

Cambiamenti nelle Organizzazioni snc intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un’efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l’adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private;

#### 7.5 MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI VALORI

La presente carta verrà diffusa, a cura dell’organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

1. Affissione sulla bacheca nella sede dell’ente
2. Pubblicazione sul sito web dell’Ente
3. Invio attraverso email di copia della carta ai corsisti iscritti ed al personale docente

## 8 LIVELLO ORGANIZZATIVO: LE AREE DI ATTIVITÀ

I principali servizi di Cambiamenti nelle Organizzazioni snc consistono in attività di analisi del contesto socioeconomico; progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all’attività formativa rivolta a enti pubblici, aziende e privati in vari settori di interesse; gestione dell’attività di ricerca e selezione del personale; attivazione degli strumenti per l’avvio di politiche attive rivolte a personale disoccupato, inoccupato o in mobilità.

### 8.1 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Formazione continua, che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all’occupazione, all’occupabilità o al mantenimento del proprio posto di lavoro.

In questo ambito rientra l'attività di FORMAZIONE OUTDOOR che dal 1994 proponiamo come strumento per sviluppare le competenze trasversali facendo.

La formazione outdoor è una metodologia didattica utile alle aziende ed alle persone per affrontare il cambiamento. Siamo, infatti, convinti che ci siano temi che non possono essere affrontati in modo efficace con il consueto approccio "d'aula". Un esempio è la "leadership", poiché si manifesta solo nell'azione, solo in occasione di situazioni in cui alla persona spetta il compito di guidare un team deve concretizzare questa capacità.

## 8.2 RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

Noi pensiamo che la frase "L'uomo giusto al posto giusto" non sia corretta, riteniamo invece che "l'uomo giusto faccia il posto giusto!" cioè lo adatti e lo modifichi in funzione delle necessità.

Noi pensiamo che alla base di una buona selezione ci sia la ricerca di un rapporto di collaborazione e condivisione: il processo con cui si arriva alla scelta dell'una o dell'altra persona si fonda sulla conoscenza, che noi riteniamo indispensabile, della "cultura" specifica esistente in "quella" azienda e della sua corrispondenza nella cultura del candidato .

Possiamo dire che il nostro approccio è di tipo "antropologico", fondato cioè sugli insiemi di caratteristiche professionali, motivazionali, esistenziali (o valoriali), variamente mixati a costituire per ciascuna organizzazione, quella propria specifica composizione che consente la collaborazione.

Il momento dell'assunzione non chiude ma, semmai, apre una nuova fase di osservazioni reciproche e di attese che continuamente cambiano.

Con questo approccio assistiamo le imprese nella ricerca di quelle figure professionali di cui necessitano, con particolare esperienza per il livello del middle management (Dirigenti, Quadri ed impiegati con funzioni di responsabilità) e degli specialisti (project manager, product manager, progettisti, ecc.).

Abbiamo una consolidata esperienza nel fornire consulenza sull'intero processo di gestione del personale per quelle aziende di piccola-media dimensione in cui non è pensabile la presenza della "funzione del personale"

### 8.3 POLITICHE ATTIVE NEL MERCATO DEL LAVORO

Per le persone che pensano che il tempo in azienda sia terminato, che desiderano crescere professionalmente perché ritengono di avere delle competenze inespresse o che si trovano in situazioni di disoccupazione, è possibile essere accompagnati nella ricerca di una nuova occupazione. Dopo un primo incontro in cui verrà presentato accuratamente il servizio si avvierà l'attività articolata nelle seguenti fasi:

1. bilancio delle competenze, una foto dello "stato dell'arte" per comprendere quali sono le caratteristiche di personalità, le abilità utili ai fini di una ricollocazione, ma anche quali sono le competenze che da acquisire per raggiungere i tuoi obiettivi professionali.
2. stesura del progetto professionale che viene formulato in base a quanto emerso dal bilancio di competenze. Dove e come è possibile ricollocarsi tenendo in considerazione il principio di piacere e il principio di realtà che potrebbero evidenziare bisogni formativi per poter acquisire o rafforzare quelle competenze necessarie per raggiungere l'obiettivo professionale prefissato.
3. predisposizione degli strumenti importanti per il self marketing che permetteranno di attuare un piano di promozione della candidatura (stesura del curriculum, lettera di presentazione).

## 9 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO STRUMENTALI

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi. Cambiamenti nelle Organizzazioni snc si avvale di locali già accreditati per la formazione avendo stipulato un contratto di convenzione con Ascom Servizi San Donà di Piave e con l'Ascom Vittorio Veneto che dispongono di aula didattica e aula informatica. Presso la sede di via Cattarin 1 sono presenti la segreteria-direzione, salette per colloqui e piccola aula di formazione.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Le aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e su richiesta del docente proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati. I laboratori di informatica sono dotati di stazioni composte da PC, uno per corsista, che utilizzano software applicativi di ultima generazione, monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore. I laboratori di informatica prevedono anche la connessione larga banda alla rete Internet.

## 10 PROCEDURE RECLAMO E CONTROLLO

Cambiamenti nelle Organizzazioni rileva la Soddisfazione del cliente con diversi metodi, ed ha stabilito adeguate modalità per utilizzare tali informazioni:

- questionario di customer satisfaction
- reclami, suggerimenti, segnalazioni, dove:
  - per Reclamo s'intende una contestazione, ufficializzata dal Cliente, riguardante stati di non conformità delle prestazioni inerenti il servizio erogato;
  - il Suggerimento è un consiglio, od indicazione che il cliente può esprimere all'organizzazione nel momento in cui entra in contatto con essa al fine di contribuire al miglioramento del servizio.
  - la Segnalazione è considerata un'evidenziazione da parte del cliente riguardante elementi anomali, che potrebbero pregiudicarne la qualità del servizio.

I clienti/utenti di Cambiamenti nelle Organizzazioni possono esprimere la loro opinione attraverso il Modulo Comunicazioni del cliente. Per quanto riguarda le tipologie Segnalazioni e Suggerimenti si tratta d'indicazioni, consigli ed osservazioni che i clienti possono esprimere in fase di contatto con Cambiamenti nelle Organizzazioni al fine di contribuire ad evitare eventi di disservizio.

L'analisi dell'andamento dei reclami è eseguita annualmente da RQ, servendosi del sistema informatico ed ottenendo elaborazioni statistiche che permettono diverse stratificazioni dell'analisi per tempi di risposta; tempi di soluzione; efficacia delle soluzioni fornite; costo di risoluzione.

I reclami possono essere ricevuti con vari mezzi in forma scritta (via e-mail, via fax, via posta o di persona), od esponendolo per via telefonica o di persona.