VERIFICATO ED APPROVATO DALLA DIREZIONE

Firma 15.07.26

MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE

Revisione generale

X Copia operativa (controllata) n° 1 ❑ Copia informativa (non controllata)

Distribuita in data 15.07.26

CHANGE SOCIETA' COOPERATIVA VIA B. BUOZZI 6 39100 BOLZANO

Tel: 0471/236205 Email: info@changecoop.it Web: www.changecoop.it

P.IVA 02617360215

INDICE:

1. PRESENTAZIONE CHANGE COOP 2
2. LIVELLO STRATEGICO 2
3. LIVELLO ORGANIZZATIVO 2
4. LIVELLO OPERATIVO 4
5. PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO 7

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

1. PRESENTAZIONE CHANGE COOP

La cooperativa CHANGE, si costituisce nel 2009 con sede legale ed operativa a Bolzano, grazie all'iniziativa di 6 soci professionisti della formazione e della consulenza e con il supporto di CHANGE SPA, gruppo operante a livello nazionale. Dopo una prima fase di start-up e di conoscenza sul territorio, i soci hanno impostato l'attività, concentrandosi su soluzioni formative e consulenziali per aziende pubbliche e private nell'ambito della gestione di progetti finanziati con funzioni tecnico amministrative, di progettazione, coordinamento di progetto, rendicontazione, gestione sistemi informativi e banche dati relative alla gestione progetti su web , creazione archivi cartacei e digitali in funzione delle attività di rendicontazione, docenza, consulenza, Counselling e Coaching.

A partire dall'anno 2012 CHANGE SOC COOP si è specializzata nella progettazione e gestione di corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo finalizzati al ricollocamento di disoccupati di lungo periodo, in collaborazione con il mondo delle imprese, i servizi all'impiego e i referenti pubblici. A tal scopo ha ottenuto l'accreditamento definitivo presso la Provincia Autonoma di Bolzano per l'erogazione di iniziative formative finanziate dal Fondo Sociale Europeo.

Dall'anno 2013 CHANGE SOC COOP è certificata UNI EN ISO 9001 con DNV per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione finalizzati allo sviluppo della competitività del tessuto imprenditoriale e riqualificazione o ingresso nel mondo del lavoro (SETTORE EA: 37)

Nel 2022 si trasferisce nella nuova sede di via B. Buozzi 6 a Bolzano.

2. LIVELLO STRATEGICO

LA CHANGE COOP, NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA COGENTE SI IMPEGNA A:

- ✓ Avvalersi di professionisti di alto livello.
- ✓ Utilizzare strumenti formativi molto efficaci.
- ✓ Avvalersi di una rete di partner qualificati ed affidabili per raccoglier le informazioni utili per l'analisi del mercato del lavoro.
- ✓ Utilizzare strumenti informatici efficaci ed affidabili.
- ✓ Ottimizzare la gestione aziendale per rispondere meglio alle richieste dei clienti.
- ✓ Monitorare il sistema qualità per garantire il miglioramento continuo.

I punti stabiliti nella politica aziendale costituiscono il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi e traguardi.

Per ogni obiettivo sono stati identificati opportuni indicatori, allo scopo di supportare e monitorare il raggiungimento degli obiettivi stessi.

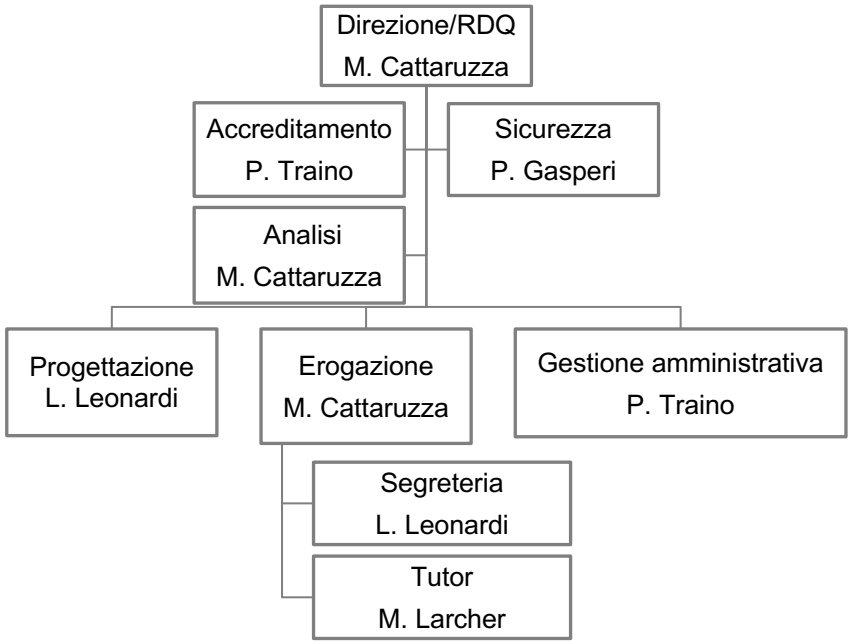
3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

Change coop. gestisce i processi relativi a:

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

- Progettazione ed erogazione di servizi di formazione finalizzati allo sviluppo della competitività del tessuto imprenditoriale e riqualificazione o ingresso nel mondo del lavoro.

ORGANIGRAMMA



La nomina di ogni responsabile avviene con l'approvazione da parte della Direzione dell'organigramma nominale. Per ciascuna posizione aziendale è stato predisposto un mansionario riportante finalità e compiti nonché competenze (conoscenze e capacità) necessarie per una adeguata copertura della posizione stessa.
Dall'analisi delle competenze deriva l'individuazione dei Piani di Formazione ed addestramento del personale, atti a potenziare il livello di consapevolezza di ciascuna persona all'interno dell'organizzazione.

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

- **Dotazione di risorse logistiche e strumentali**

La cooperativa Change ha a disposizione un'aula formativa dotata di tutti gli strumenti necessari all'erogazione dei corsi.

La cooperativa Change si impegna a consegnare tutta la documentazione utile per l'attività formativa (caratteristiche del servizio e modalità di accesso e valutazione finale)

4. LIVELLO OPERATIVO

La cooperativa Change svolge attività formativa progettando ed erogando corsi di formazione professionalizzanti, rivolti a neo diplomati e ad adulti in stato di inoccupazione (disoccupati, esodati, presone in CIG), puntando sulla qualità e sull'efficacia dei percorsi. Grande attenzione viene posta, in sede di progettazione, alle reali necessità del territorio in termini di possibile occupabilità dei partecipanti ai corsi formativi.

FATTORI DI QUALITA'	INICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Corretta analisi dei fabbisogni	Presenza dei requisiti richiesti	Aderenza ai requisiti richiesti	Test d'ingresso
Efficace partecipazione ai corsi formativi	Presenza alle attività formative	Target presenza 85%	Registri di rilevamento presenza in aula
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale partecipanti soddisfatti	Target gradimento del 60%	Questionari di fine modulo/corso
Validità dei programmi proposti	Esiti delle verifiche di apprendimento in itinere e finali	Raggiungimento degli obiettivi di apprendimento previsti dal progetto formativo	Verifiche di apprendimento in itinere e finali, come da progettazione del corso

Modalità di aggiornamento periodico dei fattori di qualità relativi all'attività amministrativa

I fattori di qualità relativi all'attività amministrativa vengono riesaminati con cadenza almeno annuale dalla Direzione, sulla base degli esiti del monitoraggio delle attività svolte, dei risultati raccolti tramite gli strumenti di verifica sopra indicati e delle eventuali non conformità rilevate nel periodo. All'esito del riesame, la presente Carta della Qualità e le procedure correlate vengono aggiornate ove necessario e la nuova versione viene ridistribuita e ripubblicata secondo le modalità di cui sopra.

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Le comunicazioni da parte dei portatori di interesse vengono tempestivamente esaminate e riscontrate in modo da dare evidenza della presa in carico del problema e dell'impegno a trovare la migliore soluzione. Il trattamento delle non conformità, dei reclami, delle azioni correttive e preventive è regolato da procedura documentata.

Diritti e doveri dell'utenza

I destinatari delle attività formative hanno diritto a: ricevere informazioni chiare e trasparenti sulle caratteristiche del servizio, sulle modalità di accesso e sulle modalità di valutazione finale; essere trattati nel rispetto della dignità personale e della normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679); presentare reclami e osservazioni, presi in carico secondo quanto previsto dalla procedura di gestione delle non conformità.
I destinatari sono tenuti al rispetto delle regole di comportamento e di frequenza definite nel Patto d'aula (mod. M.6.3.A2), consegnato all'avvio di ogni corso, nonché delle norme di sicurezza e degli impegni assunti in fase di iscrizione.

Condizioni di trasparenza e messa a disposizione della qualità

Nomine delle Direzione e dei Responsabili dei Processi come da organigramma

La presente Carta della Qualità verrà fornita ad ogni partecipante ai corsi formativi contestualmente alla consegna della documentazione relativa alla privacy e al modulo M.6.3.A2 "Patto d'aula" nella sua versione aggiornata. A tutti i soggetti economici ed istituzionali ai quali Change soc. coop. invia la documentazione relativa alle attività da svolgere, verrà inviata copia della Carta della Qualità. Inoltre copia aggiornata della presente Carta della Qualità verrà pubblicata sul sito internet aziendale.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

- **Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa**

✓ Partecipare alla elaborazione del budget
✓ Organizzare i flussi finanziari
✓ Coordinare e controllare il lavoro del personale amministrativo addetto alle registrazioni contabili
✓ Assicurare che il bilancio sia redatto nel rispetto delle leggi vigenti
✓ Raccogliere i dati contabili in modo da poter verificare la rendicontazione dei corsi utilizzando un software contabile articolato per singola attività progettuale, con classificazione delle fattispecie di costo ammissibili al cofinanziamento del FSE, per una tracciabilità dei centri di costo e delle spese relative alle attività svolte.
✓ Gestire la contabilità analitica in modo da dare alla direzione tempestive informazioni per il controllo di gestione.
✓ Gestire gli acquisti

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

- ✓ Vigilare sulla corretta applicazione delle procedure ed attiva azioni di non conformità quando necessario

- **Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- ✓ Selezionare le fonti attendibili di informazione
- ✓ Definire rapporti stabili di scambio di informazioni con organismi locali, provinciali, regionali, nazionali, europei per definire un quadro significativo di fabbisogno formativo.
- ✓ Definire attendibilità e peso delle varie informazioni
- ✓ Definire la frequenza di aggiornamento delle singole informazioni
- ✓ Definire la modalità di utilizzo delle varie informazioni
- ✓ Assicurarsi che la documentazione e registrazione delle attività svolte sia congrua.
- ✓ Elaborare le informazioni raccolte in dati utili per la progettazione di corsi
- ✓ Annualmente e per ogni corso, confrontare gli obiettivi elaborati con le analisi dei fabbisogni effettuate da Codeform, Isfol Monitor e/o dagli enti regolatori, nonché con i dati dei follow up relativi ai propri /e Corsisti/e.

- **Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

- ✓ Prendere in carico i risultati dell'analisi dei fabbisogni formativi emersi dalle indagini ed elaborare un progetto che risponda a tutti i punti riportati in analisi.
- ✓ Definire i profili professionali, le competenze, i contenuti, l'iter formativo, le metodologie di erogazione, le modalità di accompagnamento.
- ✓ Definire le risorse tecnologiche necessarie per l'erogazione del corso (infrastrutture, strumenti, materiali)
- ✓ Definire le risorse umane necessarie specificando le necessarie competenze (docenti, tutor, esperti di settore)
- ✓ Definire le verifiche da effettuare, specificando a chi è affidato il compito di verifica, le metodologie e gli strumenti da utilizzare, le registrazioni da effettuare, come archiviare le registrazioni; definire inoltre i valori minimi che devono essere raggiunti.
- ✓ Indicare le modalità di modifica per correggere l'andamento del corso, qualora dal monitoraggio emerga il mancato raggiungimento dei risultati previsti.
- ✓ Elaborare un dettagliato preventivo di costo
- ✓ Riesaminare il progetto, dando evidenza della coerenza con i requisiti emersi nell'analisi dei fabbisogni, con il livello qualitativo prefissato, con il rispetto degli standard regolamentari.
- ✓ Vigilare sulla corretta applicazione delle procedure in vigore, aprendo il processo di non conformità, ogni volta che se ne presenti il caso.

- **Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- ✓ in coerenza con il progetto del corso elaborare in forma documentata:

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

- le modalità di selezione iniziale dei/lle corsisti/e
- le responsabilità delle attività di coordinamento, valutazione, amministrazione e tutoraggio
- le modalità di coordinamento e tutoraggio e relativa documentazione
- modalità di verifica, di completezza e congruenza con la progettazione del corso
- le modalità di riesame dei programmi in funzione dei risultati ottenuti, le risorse umane e fisiche necessarie
- le responsabilità delle attività di docenza e orientamento
- le modalità di definizione delle competenze, contenuti e relativa documentazione
- le modalità di comunicazione con il coordinatore e il tutor e relativa documentazione
- il dettaglio del programma e il calendario dell'intervento formativo
- modalità di valutazione iniziale delle conoscenze/competenze iniziali dei/lle corsisti/e
- modalità e momenti di valutazione in itinere e finale delle conoscenze/ competenze
- le modalità di verifica di completezza e congruenza con la progettazione esecutiva
- le metodologie didattiche

✓ definire in forma documentata:

- le responsabilità della realizzazione delle attività didattiche e di eventuali modifiche e scostamenti
- le modalità di verifica della congruenza con quanto definito in progetto
- le modalità di approvazione delle modifiche e degli scostamenti
- le modalità di registrazione e comunicazione delle attività secondo quanto previsto dall'ufficio fse
- le modalità di comunicazione interna di modifiche e scostamenti delle attività.

✓ vigilare sulla corretta applicazione delle procedure in vigore, aprendo il processo di non conformità, ogni volta che se ne presenti il caso.

5. PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

- principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano;

La cooperativa Change mantiene relazioni con Uffici pubblici e strutture scolastiche al fine di collaborare alla realizzazione di progetti formativi. Tra gli Enti la Provincia Autonoma di Bolzano, in particolare con la ripartizione Lavoro, il Comune di Bolzano, la Scuola "L. Einaudi" l'Istituto alberghiero "C. Ritz", Raiffeisenverband Südtirol, Sasa SpA e altre aziende del territorio per poter inviare i partecipanti ai corsi professionalizzanti nelle strutture con le caratteristiche più indicate per poter svolgere gli stage. La cooperativa Change si confronta abitualmente con le parti sociali datoriali e sindacali al fine di progettare interventi formativi in linea con le esigenze del territorio.

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda

- realizzazione di attività di orientamento;

Per quanto concerne l'attività di orientamento, l'interlocutore principale è la ripartizione Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano

- realizzazione incontri annui con le famiglie degli allievi;

Non sono previste attività rivolte ai minori

- realizzazione di un periodo di stage per gli allievi;

La cooperativa Change stipula accordi con aziende del settore attinente ai corsi di formazione posti in essere

- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

La cooperativa Change mantiene relazioni con le scuole professionali per coinvolgere docenti di materie tecnico specifiche.

Questa Carta della qualità è di proprietà di Change coop. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Azienda