

Data 15.04.05	Riesame ed Approvazione (AU)
Natura della modifica: <i>prima emissione</i>	

Istruzione Operativa IOP01 VADEMECUM CONSULENTE/FORMATORE

SOMMARIO

<u>1.</u>	<u>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</u>	<u>2</u>
<u>2.</u>	<u>INTRODUZIONE.....</u>	<u>2</u>
2.1.	Processo di valutazione Consulenti/Formatori	2
<u>3.</u>	<u>MODALITÀ OPERATIVE.....</u>	<u>2</u>
3.1.	Norme di deontologia professionale e comportamento	2
3.2.	Norme e raccomandazioni da seguire durante l'erogazione dei servizi	3
3.3.	Proprieta', Riservatezza e Conservazione Dei Documenti	3
<u>4.</u>	<u>GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI.....</u>	<u>3</u>
<u>5.</u>	<u>GESTIONE RECLAMI</u>	<u>4</u>
<u>6.</u>	<u>GESTIONE DOCUMENTI.....</u>	<u>4</u>

1. Scopo e Campo di Applicazione

Scopo del presente documento è quello di definire un codice di comportamento ed un modello etico a cui attenersi nell'espletamento delle proprie mansioni da parte dei consulenti e/o formatori che operano in collaborazione e per conto della Mac & T, al fine di garantire un comportamento corretto nei confronti dello specifico cliente.

I contenuti del presente documento si applicano a tutto il personale che collabora con la MaC & T, nell'ambito del servizio di consulenza o formazione.

2. Introduzione

Negli ultimi anni l'aumento del numero dei consulenti e dei formatori è stato determinato oltre, che da una particolare attrattività del settore anche dalla riconversione professionale di molte figure aziendali, spesso con profili ad elevata responsabilità, che i sistemi imprenditoriali hanno estromesso dai contesti organizzativi tradizionalmente intesi (a seguito delle azioni di "ridimensionamento del personale" attivate a partire dalla fine degli anni '90). La Mac & T al fine di perseguire la soddisfazione dei propri clienti e garantire la qualità dei servizi erogati rispondendo con la massima professionalità alle loro esigenze ha definito nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità, una procedura per la selezione, valutazione e monitoraggio dei Consulenti/formatori coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Inoltre, al fine di fornire un miglior livello di servizio al committente, *la MaC&T s.r.l. si preoccupa di trasmettere ai formatori ed ai consulenti una formazione ed una informazione necessaria al raggiungimento dello scopo previsto dallo specifico progetto.* Essa cura, inoltre, il coordinamento dei vari formatori e consulenti qualora l'intervento richieda contributi professionali molteplici.

2.1. Processo di valutazione Consulenti/Formatori

La selezione e valutazione dei Consulenti e formatori avviene mediante verifica del possesso delle competenze (intese come istruzione, addestramento, abilità e esperienza) richieste dallo specifico intervento e definite nel § 10 "Gestione delle risorse" del Manuale della Qualità, attraverso l'analisi dei curricula acquisiti e/o mediante colloqui personali. I Consulenti/formatori qualificati vengono inseriti nell'elenco Fornitori/professionisti qualificati.

La rivalutazione dei Professional viene rieffettuata, con i curriculum aggiornati, prima di ogni nuova assegnazione di incarico nel caso in cui tale incarico dovesse succedere al precedente di almeno 1 anno.

Tutti i Fornitori/professionisti una volta inseriti nell'Elenco suddetto, vengono valutati al termine di ogni incarico, sulla base di eventuali non conformità/disservizi rilevate imputabili allo stesso (Es: inosservanza/inottemperanza accordi stabiliti, reclami del cliente...), del permanere delle condizioni professionali atte a garantire la rispondenza al profilo, e dei risultati emergenti dal monitoraggio della soddisfazione del cliente.

3. Modalità Operative

3.1. Norme di deontologia professionale e comportamento

Il Consulente/formatore (di seguito indicato con la sigla C/F) è tenuto ad osservare scrupolosamente i precetti, gli obblighi ed i divieti fissati dal presente documento; la mancata osservanza di tutti o di parte degli stessi si configura come comportamento in contrasto con quanto stabilito dalla Mac & T.

A fronte delle inosservanze alle presenti norme di deontologia professionale la Direzione della Mac & T, può disporre le seguenti sanzioni:

- il richiamo scritto a cessare i comportamenti contrari alle presenti norme;
- l'esclusione dall'albo dei consulenti/formatori qualificati della società.

Art 1 Dignità e Correttezza	Il C/F deve comportarsi con professionalità, buona fede, correttezza, lealtà, onestà e trasparenza, rispettando l'obbligo della riservatezza. La sua reputazione è affidata alla propria coscienza, obiettività, competenza ed etica professionale, con affrancazione da asservimenti, materiali e morali, politici ed ideologici e respingendo ogni influenza contraria alla propria attività.
Art 2 Dignità e Decoro professionale	Il comportamento del C/F è improntato a dignità e a decoro professionale nell'atteggiamento, nel linguaggio e nell'immagine personale e non approfitta in alcun caso della propria particolare posizione di influenza. Egli deve astenersi da qualsiasi azione che possa arrecare discredito al proprio prestigio professionale
Art 3 Rispetto	Il comportamento del C/F è improntato al rispetto; non deve operare discriminazioni di sorta, tenendo in considerazione opinioni e credenze anche differenti dal suo sistema di valori. Egli si astiene da commenti personali in assenza degli interessati e non incoraggia pettegolezzi di qualsiasi natura.
Art 4 Professionalità	Il C/F, fermo restando quanto disposto dalle presenti norme, deve in qualsiasi situazione evitare di compiere azioni lesive della immagine o degli interessi della Mac & T e della Azienda presso la quale eroga la propria prestazione.
Art 5 Collaborazione	Nello svolgimento di un comune incarico, il formatore si impegna a condividere le informazioni possedute ed a coordinare il proprio con l'altrui intervento; in genere, si astiene da critiche denigratorie e da forme di concorrenza sleale nei confronti dei colleghi.

Art 6 Rapporto coi colleghi	Il C/F deve comportarsi con i colleghi con correttezza, considerazione, cortesia. Costituiscono manifestazioni di cortesia e di considerazione la puntualità, la tempestività, la sollecitudine nei rapporti con i colleghi, deve agire con spirito di collaborazione e correttezza nei confronti degli altri colleghi. Il C/F non deve esprimere apprezzamenti o giudizi critici sull'operato dei colleghi ed deve usare la massima moderazione quando insorgono contrasti di opinione sulle modalità nello svolgimento delle attività. Nel caso in cui constati nel comportamento di un collega manifestazioni di condotta professionale gravemente scorretta, informa la direzione della Mac & T.
Art 7 Rapporto con al committenza	Il C/F, nell'accettare l'incarico a svolgere attività, si impegna a non intrattenere rapporti di consulenza o di lavoro dipendente con l'azienda presso la quale presta la sua opera nei successivi due anni. L'accettazione di incarichi contemporanei in organizzazioni concorrenti è subordinata al consenso dei committenti in causa, anticipatamente informati dell'eventualità.
Art 8 Riservatezza	Il C/F deve osservare un atteggiamento di riserbo in relazione alle notizie apprese durante lo svolgimento del proprio incarico sia presso le aziende clienti, che presso la Mac & T, riguardanti qualunque soggetto che entri nel rapporto professionale e astenersi a fornire ad estranei notizie che possano essere pregiudizievoli agli interessi della Mac & T e dei suoi clienti
Art 9 Compensi	Al C/F, durante lo svolgimento dell'incarico, è assolutamente vietata l'intermediazione, dietro corrispettivo o gratuita, per procacciare Clienti a sé o ad altri. Gli è altresì assolutamente proibito richiedere o accettare per sé favori o doni che abbiano un valore commerciale non trascurabile .

3.2. Norme e raccomandazioni da seguire durante l'erogazione dei servizi

L'F/C si impegna a realizzare il proprio intervento nel rispetto degli accordi stabiliti, delle specifiche di servizio applicabili, delle procedure operative e di ogni altra istruzione impartitagli dalla Mac & T. In particolare, l'approccio metodologico, nonché le modalità operative da seguire nell'espletamento dei propri incarichi al fine di assicurare la corretta, pianificazione, erogazione e controllo delle attività, sono citate nella seguente tabella:

SERVIZIO/ATTIVITA'	DOCUMENTI DI SISTEMA
Consulenza	Specifica del servizio
	Processo Fornitura del servizio
	Lettera d'incarico/Contratto
Formazione	Specifiche corsi istituzionali
	Processo Fornitura del servizio
	Lettera d'incarico/Contratto
Progettazione	Processo di progettazione
	Lettera d'incarico/Contratto

Nello svolgimento del proprio incarico, inoltre, il C/F, si impegna:

- a realizzare l'intervento nel rispetto dei termini e dei tempi prestabiliti, a prestare un servizio efficiente ed efficace, a tenere informato il committente/utente nel corso dell'intervento, a concordare sostanziali modifiche nel caso si rivelino opportune.
- illustrare al committente/utente gli obiettivi dell'intervento nonché l'approccio metodologico che verrà adottato nel rispetto degli obiettivi stabiliti, ad adattare il programma alle specifiche esigenze del committente/utente, ad utilizzare linguaggi adeguati alle loro conoscenze (nel caso della formazione anche a monitorare sistematicamente il processo di apprendimento)
- impostare il rapporto con il committente/utente prestando costante attenzione alle sue esigenze, mantenendo un atteggiamento di rispetto, scambio, apertura, arricchimento reciproco, disponibilità e sincero interessamento
- essere presente presso il luogo dell'intervento all'orario concordato per consentire il puntuale avvio delle attività.
- tenere spento il telefono cellulare o comunque evitare di interrompere l'attività per rispondere ad eventuali chiamate
- non fumare, bere e mangiare durante gli incontri

3.3. Proprietà, Riservatezza e Conservazione Dei Documenti

Il C/F con l'accettazione dell'incarico s'impegna a non trattenere copia dei documenti della Mac & T e dei clienti al di là del tempo strettamente necessario per l'espletamento degli accordi contrattuali

4. Gestione delle Comunicazioni

Nello svolgimento del proprio incarico il C/F deve riferire alla Mac & T su eventuali:

- criticità rilevate e problematiche riscontrate
- reclami
- spunti di miglioramento o esigenze espresse dall'utenza o dalla committenza durante l'erogazione del servizio
- guasti e disservizi
- ritardi nello svolgimento delle attività, riprogrammazione degli interventi

- perdite o danneggiamenti o riscontrata inadeguatezza delle proprietà del cliente (dati, informazioni, attrezzature o locali presso cui si effettuano gli interventi)

5. Gestione reclami

Il C/F è tenuto a registrare ed a documentare alla Direzione entro 5 giorni dall'accaduto, ogni reclamo che gli provenga dal committente o dell'utente. A fronte di ogni reclamo dovrà essere indicato:

- chi, come, quando e dove ha formulato il reclamo;
- il contenuto del reclamo;
- l'analisi fatta dal Consulente /formatore e l'eventuale azione intrapresa.

6. Gestione documenti

Il C/F nell'elaborazione dei documenti deve rispettare le seguenti prescrizioni:

Il documento deve riportare:

- il numero di pagina ed il numero di pagine totali;
- codice commessa di riferimento
- nome cliente/logo
- nome/titolo del documento
- data di redazione
- nome dell'autore

al fine di garantire l'identificazione e la rintracciabilità del servizio.