

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3 del 15.02.2023



Sede formativa:
via del Nuovo Mercato Floricolo - c/o mercato dei fiori
73057 Taviano (Le) - tel./fax 0833 914232

www.asesi.it - email: info@asesi.it

P.IVA: 03024860755

Formazione Consulenza Servizi

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche. Essa fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati, costituendo una sorta di contratto fra impresa sociale e i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

Il Direttore del CFP

(dott. Riccardo Rucco)

Sede formativa:
via del Nuovo Mercato Floricolo - c/o mercato dei fiori
73057 Taviano (Le) - tel./fax 0833 914232

www.asesi.it - email: info@asesi.it

P.IVA: 03024860755

PRESENTAZIONE DI ASESÌ

Asesì è l'Associazione Servizi Sindacali senza scopo di lucro promossa dal sindacato confederale Cisl di Lecce.

Costituita nel 1995 per affiancare la Cisl nelle attività di formazione dei dirigenti provinciali e comunali dell'organizzazione sindacale.

Dal 2003 opera nel settore della formazione professionale ed ha realizzato numerosi corsi di formazione finanziati dalla Regione Puglia e dal Fondo Sociale Europeo. Negli anni ha realizzato progetti comunitari in partenariato con altri enti ed associazioni e corsi per occupati e disoccupati. Ha promosso e realizzato azioni di formazione continua per numerose aziende del territorio, ottenendo ottimi risultati in termini di occupazione.

Dal 2005 è accreditata alla Regione Puglia in quattro ambiti formativi:

- obbligo formativo;
- formazione superiore;
- formazione nell'area di svantaggio;
- formazione continua.

Nel 2010 ha ampliato la propria offerta formativa aderendo ai Fondi Paritetici Interprofessionali.

Nel 2012 Asesì ha ottenuto da **Agiqualitas** il certificato di sistema di qualità conformemente ai requisiti della normativa Uni En ISO 9001:2015, nella progettazione, erogazione e gestione dei servizi formativi.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

- Nell'erogazione dei servizi ASESİ si ispira al principio di uguaglianza dei diritti delle/degli utenti senza distinzioni o discriminazioni di alcun tipo. Viene garantita imparzialità, obiettività e parità di trattamento.

CORTESIA

- Sarà cura di ASESİ improntare i rapporti con l'utente a criteri di gentilezza e di cortesia.

TRASPARENZA

- Nei rapporti con l'utenza, ASESİ pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

- Ogni utente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- ASESİ si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative e di orientamento offerte.

CONTINUITA'

- ASESİ pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto ente/utente, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze dell'utenza stessa.

I principali utenti/ clienti di ASESÌ sono:

L'utenza privata rappresentata da persone disoccupate, in cerca di occupazione di varia tipologia (donne, giovani, fasce deboli, ecc.) o che necessitano, se occupate, di riqualificazione e aggiornamento, attraverso attività formative, di orientamento, di inserimento lavorativo, di supporto alla creazione d'impresa sia di breve che lunga durata, in particolare partecipando ad iniziative che godono di contributi e finanziamenti di Enti Pubblici (Regioni, Ministeri, Comunità Europea, Province ecc.).

In questo senso diventano clienti di ASESÌ gli stessi **Enti finanziatori** delle iniziative (progetti formativi e di orientamento, corsi, progetti, ecc.). Rispetto a questa tipologia di utenti/clienti (privati ed Enti Pubblici) la cooperativa si impegna ad erogare i servizi rispettando le normative previste, nonché ad assicurare i livelli di qualità richiesti e la trasparenza e correttezza nelle informazioni trasmesse.

Verso questi target ASESÌ si impegna a:

- produrre *una lettura approfondita ed una rielaborazione puntuale dei fabbisogni sociali e formativi* per offrire risposte progettuali efficaci, traducibili in obiettivi di impatto sociale ed occupazionale;
- *controllare la fase di erogazione del servizio formativo e di orientamento*, verificando la coerenza e la conformità delle azioni realizzate rispetto all'offerta predisposta e dichiarata;
- *rielaborare e diffondere i risultati delle proprie progettazioni formative e di orientamento* anche attraverso la promozione di iniziative culturali che riconoscano e valorizzino il ruolo di tutti i soggetti coinvolti.

Le **aziende**, che richiedano interventi formativi nell'area dello sviluppo d'impresa, delle risorse umane, nell'organizzazione dei processi di lavoro.

Gli **Enti Formativi** committenti di servizi consulenziali, o partner in progetti comuni (progettazione di percorsi formativi e di orientamento individuale e di gruppo, realizzazione e gestione di attività di formazione e di orientamento individuale e di gruppo, valutazione dei progetti, ecc...)

Verso tali soggetti e strutture ASESÌ è impegnata:

a fornire *un'adeguata traduzione ai fabbisogni di servizio formativo e di orientamento* espressi attraverso *efficaci progettazioni e l'attivazione di servizi complementari* quali la ricerca, la documentazione e la produzione di materiale informativo e didattico, la valutazione, la diffusione e la pubblicizzazione dei risultati.

a garantire ai propri utenti/clienti la *correttezza formale dei servizi resi e il rispetto dei tempi concordati*.

Nella consapevolezza che gli esiti di qualità si raggiungono con il concorso e il **coinvolgimento attivo di tutti gli operatori**, la cooperativa promuove:

- momenti di informazione e di sensibilizzazione per condividere i valori, gli obiettivi strategici e la politica della qualità di ASESİ,
- uno stile partecipato nell'affrontare le criticità e i problemi, valorizzando le capacità e le competenze di ciascun dipendente/collaboratore nel trovare soluzioni di miglioramento continuo,
- specifiche occasioni formative per innovare e potenziare la professionalità degli operatori a tutti i livelli (direttivo, tecnico ed operativo).

La realizzazione di un sistema qualità formalizzato è, dunque, la priorità di ASESİ per istituzionalizzare, guidare e verificare le attività connesse alla politica della qualità della propria organizzazione.

Gli audit interni rappresentano uno dei mezzi più importanti per verificare e migliorare il sistema qualità e per indicare alla direzione le aree prioritarie di intervento.

I principi base della politica della qualità di ASESİ sono pertanto riassunti nei seguenti punti:

- La qualità è un fattore strategico di sviluppo;
- La qualità è soddisfazione del cliente: la soddisfazione del cliente significa esser riconosciuti e stimati professionalmente;
- La qualità promuove il coinvolgimento e la partecipazione del personale;
- La qualità è miglioramento; non c'è limite al miglioramento.



COME LAVORIAMO

Lo stile e la professionalità è uno degli aspetti che contraddistinguono l'operato di ASESÌ che ha organizzato una struttura formativa in grado di rispondere ai fabbisogni di sviluppo delle competenze dei clienti.

ASESÌ vuole mettere la propria esperienza al servizio dei propri clienti. Questo caratterizza ogni momento di relazione con i partecipanti, dall'accoglienza, all'ambiente formativo, alla selezione dei docenti, alla disponibilità delle tecnologie formative. I percorsi formativi nascono da una ricerca sistematica dei fabbisogni dei clienti che danno luogo a un progetto formativo complesso e articolato, con una estrema cura dei dettagli, di cui i momenti formativi rappresentano solo la parte visibile e finale del processo.

Per fare questo ASESÌ mette a disposizione una struttura organizzativa che integra le capacità professionali dei propri collaboratori, in modo da trasferire le proprie esperienze e competenze con un taglio pratico e efficace, come richiesto dal mercato.

Il servizio qualità ha la missione di prendersi cura dei clienti e fare in modo che vivano un'esperienza formativa/orientativa motivante e gratificante.

L'attivazione di un sistema di gestione in ottica di Qualità garantisce un modello organizzativo che pone la qualità della formazione al centro del sistema formativo di ASESÌ.

5.1 LE AREE DI ATTIVITA'

AREA ORIENTAMENTO

ASESÌ mette a disposizione dei partecipanti ai corsi/progetti (e di chiunque lo desidera) gli strumenti di analisi e sviluppo di competenze, in particolare quelle maggiormente idonee al/ai profilo/i professionali desiderati, alle proprie attese e alle proprie motivazioni, sempre tenendo conto delle dinamiche e dei bisogni del mercato del lavoro

AREA FORMAZIONE SUPERIORE/OBBLIGO FORMATIVO (IeFP)

Vengono progettati percorsi formativi specifici per i fabbisogni dell'utenza e delle aziende del territorio in ambito sviluppo RU, comunicazione e marketing, competenze tecniche per lo sviluppo delle competenze e di specifiche aspirazioni degli allievi, target specifici ovvero BES e/o in DISPERSIONE SCOLASTICA.

AREA FORMAZIONE CONTINUA

Quest'area è stata progettata pensando ai bisogni dell'azienda, nel quale oltre alle competenze tecniche, è necessario sviluppare/migliorare le competenze relazionali e gestionali.

Vengono inoltre pensate ed offerte opportunità formative e di orientamento specifiche per donne in possesso di titoli di studio deboli e difficilmente spendibili nel mercato del lavoro, che desiderano reinserirsi nel mercato del lavoro, che necessitano di rafforzare la propria professionalità per migliorare la propria carriera o mobilità professionale e a donne extracomunitarie, sempre più frequentemente in partenariato con reti locali, nazionali e transnazionali (ad es. Associazione C.O.R.A. - Centri Orientamento Associati, Rete europea Tandem Plus)

5.2 LA PROGETTUALITA':

I percorsi formativi sono progettati dopo un'analisi sistematica di fabbisogni dei clienti e degli orientamenti dei mercati di riferimento. ASESÌ utilizza il proprio sistema interno per sviluppare una conoscenza approfondita dei clienti e delle decisioni di acquisto. I fabbisogni nascono grazie all'apporto continuo dell'area formazione, dell'area tecnico-scientifica e dell'area formazione.

Quando sorge un nuovo fabbisogno formativo viene creato ad hoc un team di progettazione per sviluppare i contenuti e le modalità formative del nuovo percorso.

I progettisti vengono scelti tra figure professionali competenti sugli argomenti trattati ed esperti di progettazioni formative. La progettazione dei nuovi corsi viene ispirata ai principi guida di ASESÌ ed è alla continua e costante ricerca di metodologie e contenuti innovativi ed efficaci.

5.3 L'ACCOGLIENZA:

I clienti vengono presi in carico dal momento dell'iscrizione dal nostro personale che si occupa di fornire tutte le informazioni disponibili per raggiungere le sedi formative e riguardo all'organizzazione dei corsi.

Il Servizio qualità si occupa di accompagnare in aula i partecipanti, fornirgli il materiale formativo e introdurlo alla giornata.

La sede di erogazione dei servizi (di accoglienza, formativi, orientativi,...) è progettata appositamente per creare un'atmosfera serena e accogliente.

5.4 LE FIGURE DI RIFERIMENTO:

LA DIREZIONE

Il responsabile dell'Area Formazione/Orientamento ha la missione di organizzare e gestire per i clienti percorsi individuali e di gruppo interessanti, motivanti ed efficaci; è il responsabile del palinsesto percorsi e di come essi vengono gestiti.

LA SEGRETERIA

Si prende cura del cliente nel momento dell'accoglienza e per tutta l'erogazione dei servizi.

IL SERVIZIO QUALITA'

Organizza il dietro le quinte dei servizi erogati; risolve i problemi nascosti con la missione di curare tutti i dettagli organizzativi dei percorsi formativi e di orientamento.

LA GESTIONE E IL CONTROLLO AULE

Si occupa di garantire la perfetta efficienza delle aule e delle tecnologie formative e rimane a disposizione dei clienti per le loro necessità.

I FORMATORI/CONSULENTI

I formatori/consulenti vengono selezionati in base al loro curriculum professionale, all'esperienza nel settore e alla capacità comunicativa e formativa.

Al termine della prestazione il formatore viene valutato per verificare la piena rispondenza alle aspettative dei partecipanti

Il formatore ha la missione di trasferire ai partecipanti una esperienza importante e gratificante professionalmente.

Tutti i collaboratori di ASESÌ sono formati ed hanno a disposizione dei piani formativi permanenti per la crescita della loro motivazione e delle loro competenze.

INDICATORI DI QUALITA'

La qualità, intesa come corrispondenza alle aspettative dei clienti è una componente importante per ASESİ e viene pianificata e verificata costantemente. Gli indicatori di qualità esprimono i livelli di servizio che si vogliono rispettare a tutela degli utenti.

6.1 LE ASPETTATIVE DEI CLIENTI/UTENTI

Le aspettative dei clienti/utenti sono monitorate in modo continuo e l'organizzazione viene predisposta per rispondere a esse. In particolar modo, al termine attività vengono predisposti questionari di gradimento sulla qualità del servizio erogato distribuiti ai vari partecipanti e/o committenti i cui risultati vengono raccolti in apposite tabelle riassuntive formulate in accordo con quanto richiesto dal sistema di accreditamento regionale.

PARTECIPANTE ALLE ATTIVITA' FORMATIVE/ORIENTATIVE

| ASPETTATIVE | CHE COSA CI IMPEGNAMO A FARE |
|---|--|
| Formazione culturale e professionalizzante | Analisi continua dei sistemi di gestione del cliente per l'individuazione di fabbisogni specifici. Progettazione coerente con le analisi dei fabbisogni e le richieste di mercato |
| Chiarezza e coerenza del percorso formativo | Cura dei dettagli nel progetto formativo e selezione accurata dei formatori |
| Facilitazione del processo di apprendimento | Formazione continua dei propri formatori sulle metodologie didattiche |
| Ambiente piacevole e sereno, gratificante | Prendersi cura dei partecipanti. Cura dell'accoglienza educazione e cortesia. Attenzione a un ambiente piacevole e sereno. |
| Professionalità dei formatori | Competenze qualificanti, esperienza, serietà, puntualità, capacità di relazione. |

6.2 LA SICUREZZA

Qualità della sicurezza vuol dire:

possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture; personale preparato agli adempimenti previsti;

6.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Accessibilità del servizio vuol dire garantire informazioni tempestive e utili, un palinsesto usufruibile dai partecipanti con orari e giornate ritagliati sulle esigenze dei partecipanti.

Possibilità di contattare nell'arco di tutta la giornata il nostro Servizio qualità per iscrizioni o informazioni sui corsi.

6.4 LA STRUTTURA

Qualità della struttura significa qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai clienti; manutenzione e cura dell'edificio e degli arredi; adeguatezza delle tecnologie e attrezzature; cura della pulizia.

6.5 IL PERSONALE

La qualità del personale comporta:

possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale continui, lavoro di gruppo per una progettazione e una organizzazione della formazione più efficace, capacità formativa e organizzativa;

6.6 ORGANIZZAZIONE

Pianificazione delle attività giornaliere e comunicazione, organizzazione dei momenti di aula e di laboratorio, facilità di relazione e accoglienza da parte del personale.

6.7 IL PROGETTO FORMATIVO

I servizi di ASESÌ hanno la missione di migliorare l'efficacia e la competitività dei clienti. Completezza e approfondimento del progetto formativo, corrispondenza ai bisogni di mercato, approfondimenti scientifici, esperienza specifica sulle materie sono i fattori di qualità del progetto formativo.

6.8 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Attraverso specifica procedura, ASESÌ gestisce le attività di miglioramento all'interno della struttura al fine di garantire un servizio adeguato alle richieste dei clienti e secondo gli obiettivi di qualità indicati dalla Direzione.

Il piano di miglioramento è l'insieme degli interventi sistematici e organizzati da parte della Direzione per migliorare aree specifiche.

I piani di miglioramento possono prevedere la costituzione di gruppi di lavoro a cui vengono assegnati temi specifici di miglioramento. In questo caso i gruppi di lavoro progettano le azioni specifiche da proporre alla Direzione. I piani definiscono le responsabilità e le modalità di realizzazione delle azioni di miglioramento.

Le azioni correttive e preventive vengono definite in specifiche procedure e sono azioni attivate a fronte di una non conformità o di una potenziale non conformità.

In particolare, ASESÌ si impegna a rilevare la soddisfazione dei partecipanti alle proprie attività, attraverso colloqui individuali (ad es. con tutor), feedback di gruppo, possibilità di compilare schede di "suggerimenti e reclami" anche in forma anonima e raccolti in apposita cassetta dei reclami e suggerimenti, presente in ogni sede operativa, oppure da spedire a ad ASESÌ, Via del nuovo Mercato Floricolo – Z.I. – 73057 Taviano – email: info@asesi.it.

In ogni caso, attraverso qualsiasi forma di rilevazione, specifica attenzione viene prestata alle criticità che dovessero insorgere nell'erogazione dei servizi: per ciascuna, con apposita procedura, viene stabilito se aprire una "non conformità" o un'azione di miglioramento e procedere con la risoluzione e chiusura della stessa.

Il Direttore del CFP