

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

**Servizi di Organizzazione Aziendale, Formazione ed
Information & Communication Technology**

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

INDICE

1	L'azienda Asforil	3
1.1	Presentazione generale	3
1.2	Dove siamo	4
1.3	Contatti	4
2	La Carta dei Servizi della formazione	5
2.1	Principi fondamentali a cui ci atteniamo:	5
2.2	Servizio di formazione	5
2.2.1	Obiettivi:	5
2.2.2	Accessibilità ai servizi:	5
2.2.3	Utilizzatori:	5
2.2.4	Modalità di accesso al servizio:	5
2.2.5	Modalità di erogazione del servizio	6
2.2.6	Tempi / standard del servizio	6
2.2.7	Variazioni:	6
2.2.8	Certificazioni:	6
2.3	Responsabilità reciproche	7
2.3.1	E' responsabilità dell'Azienda:	7
2.3.2	E' responsabilità del Cliente:	7
2.4	Validità	7
2.5	Documenti utili	7
2.5.1	Patto Formativo	8
2.5.2	Gestione dei suggerimenti / reclami	8

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

1 L'azienda Asforil

1.1 Presentazione generale

Asforil (di seguito Azienda), è una giovane azienda che attraverso acquisizioni ed incorporazioni di altre associazioni e società si sta collocando significativamente sul mercato nei settori della Consulenza di Direzione; della Formazione e dell'Informatica.

Asforil s.r.l. è certificata ISO 9001:2008 per i servizi di formazione, ha adottato le strategie della legge 231 creando il proprio Organismo di Vigilanza e le procedure di gestione con relativo Codice Etico, ha il Bilancio Certificato ed è accreditata presso la Regione Lombardia per i servizi di formazione.

La nostra missione consiste nell'applicare tutte le competenze e le tecnologie allo stato dell'arte per:

- aiutare le aziende a cambiare, riducendo le loro incertezze;
- dare alle aziende il metodo, le informazioni ed i supporti necessari ad intraprendere un percorso di sviluppo e miglioramento graduale, sostenibile e misurabile, sia all'interno delle loro strutture che nel rapporto con il mercato cui si rivolgono;
- promuovere e realizzare tutte le tipologie di corsi di formazione, compresi i corsi di formazione professionale, corsi di aggiornamento, corsi per l'apprendistato, corsi individuali di specializzazione, corsi di alta formazione, seminari, incontri di studio e di approfondimento.

Ci sforziamo di lavorare sempre con semplicità e coerenza ispirandoci a valori in cui ci riconosciamo:

- Trasparenza ;
- Misurabilità dei risultati raggiunti e del nostro operato ;
- Coinvolgimento e formazione delle persone ;
- Condivisione degli obiettivi e del percorso da fare per raggiungerli ;
- Procedure graduali per consenso ;
- Valore e pragmatismo in ogni singola fase.

Adottiamo ed applichiamo un nostro approccio, basato sul continuo miglioramento della nostra competenza professionale e della nostra metodologia, che tende a:

- Sviluppare nel Cliente la consapevolezza e l'autocontrollo;
- Applicare il criterio del "misurare per migliorare";
- Verificare l'efficacia delle azioni;
- Sviluppare una comunicazione efficace, all'interno e con l'esterno;
- Condividere con il Cliente la responsabilità del successo del progetto.

Applicando questi principi forniamo i nostri servizi organizzati nelle soluzioni di seguito illustrate:

Business Consulting

E' la soluzione che attraverso la consulenza di direzione permette di valorizzare la propria azienda misurandone in ogni momento le prestazioni. Intervenedo sui processi, sulle risorse umane e sui sistemi informatici Vi aiuteremo a creare un "sistema azienda" in grado di gestire il

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

cambiamento e lo sviluppo, valorizzando le risorse umane e i servizi e trasformando i propri dati in informazioni strategiche di supporto ai processi decisionali e commerciali.

E' questo il servizio che viene utilizzato per il supporto: alla Certificazione ISO 9001:2008, alla creazione del modello organizzativo e di controllo previsto dal D.Lgs. n°. 231/2001, alla implementazione dei sistemi di gestione della Privacy, alle riorganizzazioni aziendali, agli studi di Architetture Applicative Informatiche.

Training Support

Il nostro servizio consente di recuperare e valorizzare le professionalità degli individui fornendo concreto valore aggiunto e di avviare un processo di trasformazione culturale che porti l'individuo a concepire la Formazione non solo come diritto ma come dovere verso se stesso, la propria azienda e la società. Le soluzioni consistono in appositi corsi a calendario, iter formativi su specifici progetti, formazione "on the Job" e formazione a catalogo dote formazione.

Il servizio è accreditato presso Regione Lombardia.

Development Support

È una soluzione studiata appositamente per quelle società che già utilizzano piattaforme informatiche di base quali Microsoft, Sun, Oracle, IBM, Ambienti Open Source o che intendano farlo dotandosi di un autonomo team di sviluppatori software. Siamo in grado di offrirvi personale tecnico con diverso livello di esperienza (senior e junior) e know how specifico che, integrando perfettamente la vostra struttura tecnica, ne aumenti le potenzialità senza appesantirne i costi e la gestione.

System Support

Lavorare nel mondo ICT vuol dire dover gestire continuamente sistemi e reti complesse realizzate con tecnologie diverse e sempre più spesso integrate in Internet. Offriamo personale tecnico specializzato, che conosce le reti più diffuse e i loro apparati, i sistemi operativi quali Linux, Unix e Windows 2003/2008 e tutto il software di base più usato, per gestire:

- presidi presso i Clienti;
- Help Desk;
- contratti di assistenza personalizzati;
- progettazione.

1.2 Dove siamo

Sede legale ed operativa:

Via Zanolì 12 – 20161 Milano

Sul nostro sito sono indicati tutti i mezzi pubblici utilizzabili per raggiungerci.

1.3 Contatti

Tel. 0236550237

Fax 0299981800

e-mail asforil@asforil.net

sito: <http://www.asforil.net>

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

2 La Carta dei Servizi della formazione

2.1 Principi fondamentali a cui ci atteniamo:

I principi di seguito elencati sono ritenuti fondamentali, per cui l'Azienda si impegna a rispettarli nei confronti di chiunque.

A sua volta, l'Azienda pretende che tali principi vengano rispettati da tutti i soggetti portatori di interesse, interni ed esterni, che intrattengono rapporti di qualsiasi natura con l'Azienda stessa.

A tale scopo l'Azienda si è dotata di un Codice Etico consultabile e scaricabile dal sito:

<http://www.asforil.com>

2.2 Servizio di formazione

2.2.1 Obiettivi:

Noi riteniamo che la formazione consenta di recuperare le professionalità delle Persone, fornendo concreto valore aggiunto, e di avviare un processo di trasformazione culturale che porti l'individuo a concepirla non solo come diritto ma come dovere verso se stesso e la società.

Attraverso l'erogazione del servizio di formazione, Asforil, si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

1. fornire ai partecipanti nuove conoscenze;
2. permettere ai partecipanti di ottenere risultati formativi spendibili, acquisendo sia i concetti teorici che le indicazioni specifiche per le applicazioni pratiche.

Pertanto in fase di progettazione, per ogni attività formativa vengono definiti specifici obiettivi di apprendimento, il programma, le competenze richieste in ingresso e le competenze previste in uscita.

2.2.2 Accessibilità ai servizi:

Al fine di rendere più facilmente accessibili i servizi, Asforil si è dotata di un sito internet, oltre che della sede accreditata di Via Zanolì 12 in Milano in cui viene garantita, negli orari di apertura, l'informazione puntuale sui servizi offerti.

2.2.3 Utilizzatori:

Sono utilizzatori del servizio (Clienti) sia le singole persone che le aziende e gli enti.

2.2.4 Modalità di accesso al servizio:

Le modalità di accesso al servizio sono dipendenti da tipo di formazione prescelto e sono:

1. per quanto riguarda la formazione a pagamento, l'iscrizione e il pagamento della quota richiesta;
2. per quanto riguarda la formazione finanziata, il possesso dei requisiti di partecipazione richiesti dal bando pubblico.

Se richiesto dal tipo di corso, l'Azienda può ritenere necessaria la verifica delle conoscenze in ingresso e il superamento di test di selezione.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

2.2.5 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio avviene attraverso le seguenti attività:

1. la predisposizione del programma didattico e delle risorse umane utilizzate coerenti per conoscenze ed esperienza con la didattica del corso;
2. la predisposizione delle aule attrezzate;
3. l'erogazione dell'attività formativa d'aula;
4. l'attività di accompagnamento allo stage, se previsto;
5. le verifiche intermedie e/o finali se previste, delle conoscenze e abilità acquisite;
6. la verifica del grado di soddisfazione del Cliente nell'ottica del miglioramento continuo.

2.2.6 Tempi / standard del servizio

Gli orari, la durata e le date di inizio e fine corsi sono dettagliate nel catalogo corsi visibile sul sito dell'Azienda e nel caso di formazione finanziata, sul sito dell'ente finanziatore in quanto offerta pubblica del servizio.

2.2.7 Variazioni:

L'Azienda si riserva di rinviare o cancellare corsi dandone preventiva comunicazione ai Clienti. I Clienti a loro volta sono tenuti a dare comunicazione all'Azienda di eventuali ritiri.

In caso di cancellazione del corso da parte dell'Azienda, per i corsi a pagamento verranno restituite le quote già pagate.

In caso di rinuncia del Cliente, per i corsi a pagamento le quote già pagate verranno restituite solo se la rinuncia è stata formalizzata via e-mail o lettera o fax almeno 5 giorni prima dell'avvio del corso.

2.2.8 Certificazioni:

Se il corso prevede la certificazione delle competenze:

1. al termine di ogni modulo significativo il Cliente dovrà sottoporsi ad un esame per la certificazione delle competenze intermedie acquisite, se ritenuto necessario all'interno della scelta didattica e formativa;
2. al termine dell'intero percorso il Cliente dovrà sottoporsi ad un esame finale che permetterà la certificazione della/e competenze acquisita/e durante il corso;
3. nel caso le conoscenze acquisite non siano sufficienti alla certificazione delle competenze, Asforil rilascerà unicamente un attestato di partecipazione;
4. Il Cliente potrà partecipare all'esame finale solo se la sua frequenza al corso avrà raggiunto il 75% del monte ore corso.

Se il corso non prevede alcuna certificazione:

1. Asforil rilascerà un attestato di partecipazione al Cliente solo se la sua frequenza al corso avrà raggiunto il 75% del monte ore corso.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

2.3 Responsabilità reciproche

2.3.1 E' responsabilità dell'Azienda:

1. curare i rapporti con i Clienti;
2. comunicare in tempo utile eventuali variazioni di programma al Cliente;
3. servirsi di docenti opportunamente qualificati per ogni corso erogato;
4. fornire un ambiente adeguato allo svolgimento dell'attività formativa, il materiale e le attrezzature di supporto necessarie;
5. coordinare le attività didattiche;
6. valutare l'efficacia e l'efficienza dell'attività svolta;
7. fornire a tutte le persone coinvolte le opportune indicazioni di utilizzo e le regole comportamentali.

2.3.2 E' responsabilità del Cliente:

1. verificare, in caso di iscrizione a un corso, il possesso dei prerequisiti e delle competenze in ingresso richieste;
2. rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza;
3. utilizzare la struttura e le attrezzature didattiche messe a disposizione in maniera idonea e consona alle loro finalità, tale da evitarne il danneggiamento o la perdita;
4. utilizzare le attrezzature informatiche esclusivamente per l'attività formativa in atto;
5. seguire le indicazioni e le regole comportamentali fornite, in modo da non creare disturbo o danni od ostacolare il normale andamento dell'attività formativa.

2.4 Validità

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta dei Servizi è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato.

2.5 Documenti utili

L'Azienda utilizza per quanto attiene la formazione, strumenti di rilevazione delle criticità e dei reclami da parte dei beneficiari, quali la segnalazione scritta o il colloquio su appuntamento con gli operatori coinvolti nelle attività (segreteria corsi, coordinatore, ecc.), per il superamento dei problemi evidenziati e l'eventuale messa in campo di azioni correttive.

Il Cliente ha la possibilità di richiedere informazioni che riguardano la sua persona o l'iniziativa formativa in genere, di avanzare proposte o suggerimenti e di motivare un eventuale abbandono dell'attività formativa.

L'Azienda utilizza lo strumento del Patto Formativo come documento base che definisce, anche se non esaustivamente, soprattutto per le attività formative di lunga durata, le reciproche responsabilità e doveri in ogni singolo corso.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 01 gennaio
2011

2.5.1 Patto Formativo

Il Patto Formativo è un documento in cui viene presentata l'attività formativa di ogni singolo corso e reiterate le regole generali e di comportamento relative alla stessa, allo scopo di:

1. rendere chiari obiettivi, contenuti e metodologie didattiche;
2. rendere chiare le modalità logistico-organizzative di realizzazione;
3. rendere chiari i doveri del Cliente e dell'Azienda;
4. individuare le figure di riferimento dell'organizzazione ai diversi livelli di competenza e responsabilità.

2.5.2 Gestione dei suggerimenti / reclami

Il Cliente può inoltrare un suggerimento o un reclamo utilizzando lo specifico modulo disponibile nella struttura.

Non vengono accettati suggerimenti o reclami anonimi o non chiaramente formulati.