



# CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI 2010



Mod. 7-19 Rev.00 del 30/03/2007

## 1. Generalità e obiettivi

Questa carta dei servizi di Ascom Vittorio Veneto ha lo scopo di illustrare molto brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Nella carta dei servizi vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse azioni e servizi sviluppati, nonché le regole generali che li dirigono.

I dettagli delle singole attività formative in catalogo sono riportate nella **Guida Ai Servizi Formativi Mod. 7-9** in distribuzione presso la Segreteria di Ascom.

## 2. Dati generali

ASCOM SERVIZI VITTORIO VENETO S.R.L. è una società a responsabilità limitata sorta nel 1985 su iniziativa dell'Associazione tra Commercianti ed Esercenti del Mandamento di Vittorio Veneto per rispondere alle esigenze dalla propria base associativa, composta da oltre 700 operatori del commercio - turismo - terziario dei Comuni di Fregona, Vittorio Veneto, Sarmede, Cappella Maggiore, Follina, Miane, Tarzo, Revine Lago, Cordignano, Cison di Valmarino.

**Sede Legale, Amministrativa e Attività:** Via Divisione Nannetti 2 Condominio Agribella - Vittorio Veneto (TV)

P.IVA – C.F. 01857550261

Tel. 0438/555146 – Fax 0438/555149 – Cell. 3494733072 – e-mail: info@ascomvittoriov.it

**Accreditamento:** Azienda accreditata per la Formazione Continua iscritta al n°22 dell'Albo Regionale.

**Certificazione:** ASCOM ha implementato al proprio interno un Sistema Gestione Qualità certificato UNI-EN ISO 9001/2008.

## 3. Strategie e politiche di ASCOM

ASCOM vuole aiutare le aziende del proprio comparto di riferimento ad operare in un mercato dove concorrenza, consumi e fisco rendono difficile il fare impresa.

La missione è quindi quella di dare forza alle piccole realtà produttive e commerciali del territorio vittoriese, di riunirle e rappresentarle, valorizzando e difendendo quei valori culturali e tradizionali di creatività, onestà e laboriosità che contraddistinguono la gente di questa parte del Veneto.

In questo quadro ASCOM ha definito come obiettivo prioritario quello di offrire servizi formativi di livello adeguato.

Annualmente ASCOM riesamina la propria politica ed i propri obiettivi, procede alla verifica dei risultati conseguiti (analizzando eventuali scostamenti rispetto agli standard fissati), valuta la congruità delle risorse assegnate e le professionalità presenti, analizza attentamente i bisogni delle aziende, chiede il loro giudizio per i servizi erogati, fissa piani ed obiettivi per l'anno successivo.

ASCOM insomma si propone di essere, nel proprio Mandamento di competenza, il soggetto di riferimento per le aziende del commercio - turismo - terziario offrendo una gamma completa di servizi ad alto valore; nella convinzione che più formazione voglia dire più impresa.

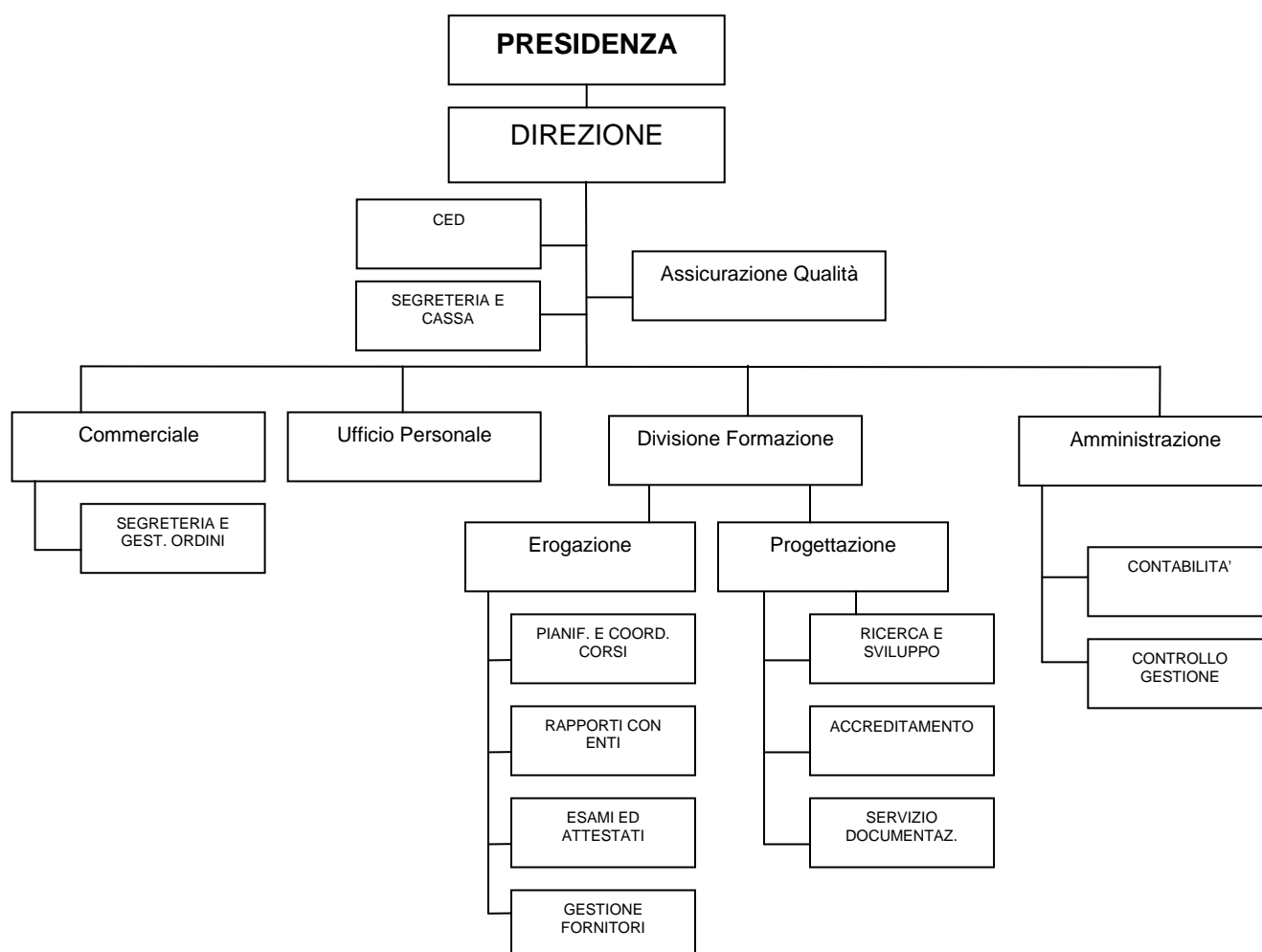
## 4. L'offerta Formativa di ASCOM comprende:

- ❖ Formazione a Catalogo: programmazione annuale di interventi formativi differenziati in fondamentali aree tematiche (dall'informatica alla comunicazione, dalla sicurezza ai corsi speciali per baristi, ecc.) relative ai settori del Commercio; del Turismo e dei Servizi con una particolare attenzione ai corsi obbligatori in tema di Sicurezza, HACCP, ecc.;

- ❖ Formazione a Progetto: progettazione e realizzazione di specifici progetti commissionati da singole aziende che desiderano mantenere elevato il livello di aggiornamento professionale interno;
- ❖ Formazione a Contributo: percorsi formativi realizzati grazie a contribuzioni totali e/o parziali della Regione e del FSE, della Camera di Commercio e dell' Ente Bilaterale – EBICOM;
- ❖ Formazione obbligatoria: corsi di formazione progettati e realizzati per soddisfare gli adempimenti previsti da normative obbligatorie per le imprese (sicurezza negli ambienti di lavoro, igiene alimentare, privacy, ecc.);
- ❖ Seminari, convegni, conferenze: momenti di approfondimento su tematiche concernenti il Sistema Impresa, con la partecipazione di relatori provenienti dal mondo Accademico e Imprenditoriale.

## 5. Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma:



Ascom ha definito apposite procedure per la selezione, l'inserimento e l'aggiornamento del proprio personale interno che deve sempre dare massime garanzie sia in termini di capacità tecnica che di disponibilità verso i Clienti/Associati i quali, annualmente, sono chiamati a valutare il livello qualitativo del Servizio e del personale di Ascom.

Una rete di collaboratori esterni attentamente selezionati e (annualmente) valutati completano l'organico facendo del Centro Formazione di ASCOM una realtà agile, dinamica, in grado di rispondere con prontezza alle esigenze del mercato.

I referenti principali sono:

Rag. Michele Paludetti	Presidente
Dott. Antonella Secchi	Direttore Generale
Dott. Giovanni Benincà	Responsabile Settore Corsi
Rag. Paolo Zuliani	Responsabile Amministrativo
Sig.ra Annarella Carniel	Segreteria Direzione e Cassa
Sig.ra Serenella Zaggia	Segreteria Corsi e Archivio

Ascom dispone di un'aula dedicata alla formazione continua, di una sala riunioni, nonché, in convenzione di due aule-informatica attrezzate; tutte naturalmente in linea con le più rigorose norme in tema di igiene e di sicurezza.

## **6. Principali collaborazioni**

Uno degli strumenti principali per raggiungere gli obiettivi che ASCOM si prefigge è il dialogo costante con le realtà istituzionali (amministrazioni comunali, provincia, scuole, ecc.) e produttive del territorio; questo si estrinseca in contatti periodici, riunioni, protocolli di intesa, progetti e tanto altro.

Istituzioni ed Amministrazioni Locali:

- Comune di Vittorio Veneto
- Comune di Fregona
- Comune di Sarmede
- Comune di Cordignano
- Comune di Cappella Maggiore
- Comune di Revine Lago
- Comune di Cison
- Comune di Tarzo
- Comune di Colle Umberto
- Comune di Miane
- Comune di Follina
- Provincia di Treviso
- Comunità Montana delle Prealpi
- Regione del Veneto

Con Enti e Scuole

- Istituto Alberghiero Vittorio Veneto
- Ebicom Provincia di Treviso
- USL Pieve di Soligo
- Fondo For.Te.
- CIOFS Opere Salesiane Femminili Vittorio Veneto
- Federazione Italiana Scuole Materne Sezione di Treviso

Con Aziende ed enti privati

- Cambiamenti Nelle Organizzazioni Snc
- Associazione Intavolando
- Associazione Victor
- Chelab Servizi
- Biolab-Valida Srl

### 7. Iscrizioni ed informazioni

L'iscrizione ai corsi è normalmente libera (salvo i casi nei quali eventuali finanziamenti e/o riconoscimenti dei corsi medesimi sono soggetti a particolari regole come i corsi FSE o i corsi EBICOM) ed è soggetta alle condizioni stabilite dalla Guida Ai Servizi Formativi in distribuzione presso la Sede di Ascom.

Gli Associati ASCOM godono naturalmente di preferenza in caso di corsi a numero chiuso e di agevolazioni di carattere economico (di volta in volta stabilite).

Per ogni chiarimento in proposito è a disposizione la Segreteria Corsi al n° 0438/555146 (Sig.ra Serenella Zaggia).

### 8. Reclami, contestazioni e suggerimenti

Ogni reclamo, contestazione e suggerimento (al di fuori del Questionario Clienti Annuale) va fatto esclusivamente presso il responsabile del Centro di Formazione (dott. Giovanni Benincà).

### 9. Standard di qualità

Ascom intende ancorare la propria attività a standard specifici:

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità Obiettivo	Strumenti di Verifica
Gestione Generale	Mantenimento dell'Accreditamento Regionale	Rispondenza al "Modello di Accreditamento per gli organismi di formazione della Regione Veneto"	Requisiti ed Indici previsti	Verifica Accreditamento Regionale da parte degli enti preposti
Gestione Generale	Mantenimento della Certificazione ISO 9001:2008	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001:2008	Specifiche procedure per la progettazione e gestione delle attività formative	Verifiche dell'Ente di certificazione
Promozione attività formativa	Realizzazione presentazioni adeguate (anche con riunioni presso i comuni) dell'attività formativa erogata	Puntuale informazione dei clienti/associati dei corsi erogati	Gradimento degli utenti	Questionari Clienti
Gestione attività	Selezione docenti e fornitori	Procedure per la selezione / mantenimento dei fornitori e di un Albo Fornitori	Presenza di un numero adeguato e qualificato di fornitori	Verifica dell'efficacia a cura di RSGQ
Gestione attività	Selezione ed aggiornamento del personale interno	Presenza di procedure e risorse adeguate	Obiettivo di almeno 20 ore-persona /anno di formazione aggiornamento	Verifica efficacia a cura di RSGQ (analisi, NC, reclami, gradimento clienti)
Gestione attività	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionari erogati a fine corso	Media generale gradimento positiva	Questionari gradimento
Gestione attività	Ridurre il tasso di abbandono	Indice tasso di abbandono = (ritirati/iscritti)100	Mantenere il tasso sotto il 4%	Risultanze Schede Corso