



ASSOSERVIZI srl

Estremi atto rilascio accreditamento DGBR 33 del 15/01/2009

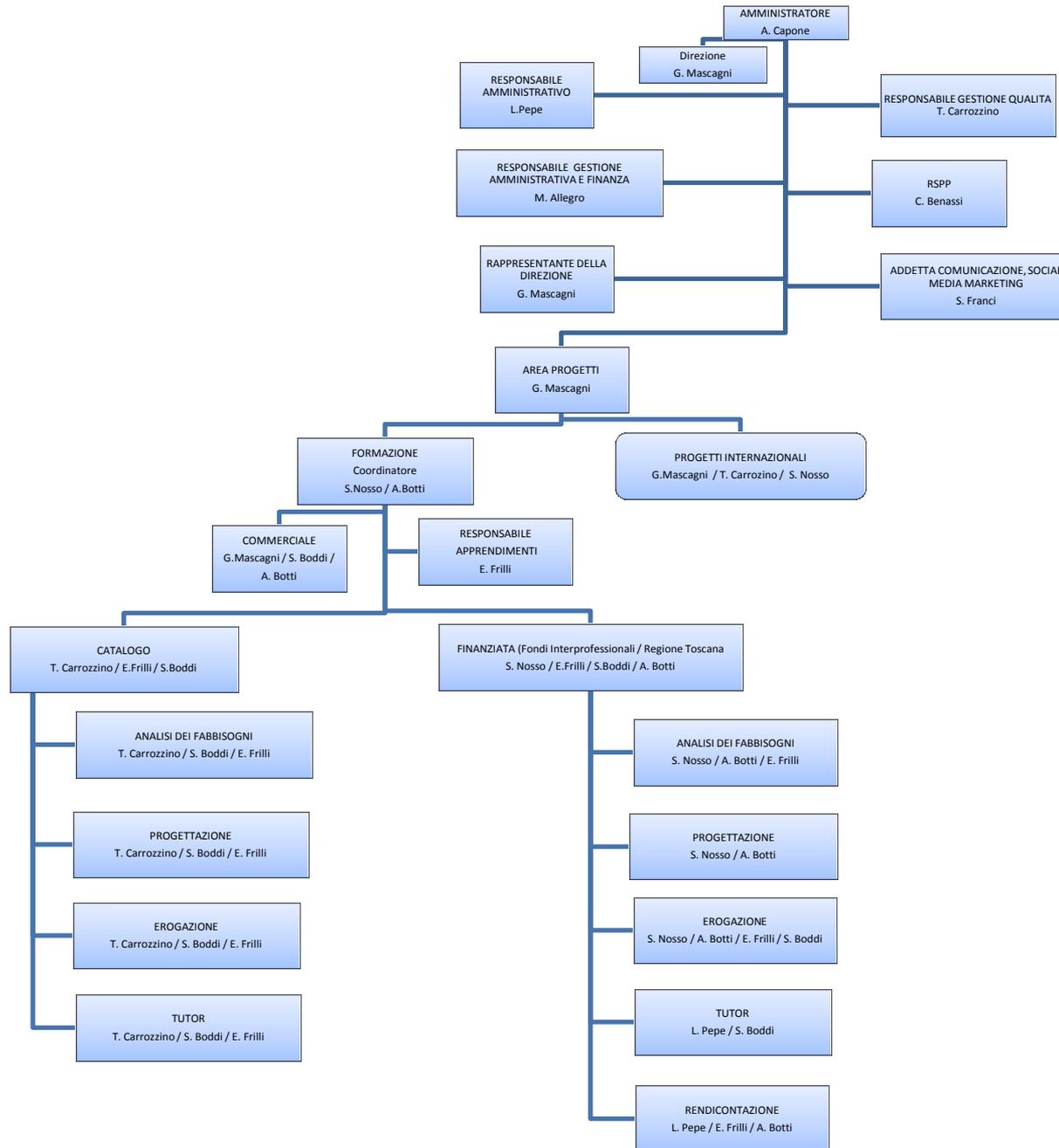
Codice accreditamento GR0427

#### MISSION

*avvicinare il mondo delle imprese ed il mondo delle istituzioni contribuendo alla crescita delle professionalità, attraverso lo sviluppo di competenze, al fine di far crescere la realtà economica locale affinché sia in grado di trasmettere valore aggiunto anche al di fuori del territorio locale e nazionale.*

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la ASSOSERVIZI SRL agenzia formativa” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

*Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.*



**DIREZIONE:** GIOVANNI MASCAGNI  
[g.mascagni@confindustriatoscanasud.it](mailto:g.mascagni@confindustriatoscanasud.it)

**AMMINISTRAZIONE:** MARZIA ALLEGRO  
[m.allegro@confindustriatoscanasud.it](mailto:m.allegro@confindustriatoscanasud.it)

**SEGRETERIA:** GABRIELLA CARBONARO  
[g.carbonaro@confindustriatoscanasud.it](mailto:g.carbonaro@confindustriatoscanasud.it)

## ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** DGBR 33 del 15/01/2009,  
pubblicato sul BURT n.4 del 28/01/2009

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta;  
Accredito per attività Finanziata

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 14,50**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001:2009,  
n. certificato 20100141380808,  
Ente di Certificazione TUV AUSTRIA CERT GMBH

## POLITICA DELLA QUALITA'

ASSOSERVIZI, coerentemente al processo di fusione intrapreso dalle territoriali di Arezzo, Grosseto e Siena divenute Confindustria Toscana Sud, ha acquisito dal 1 giugno 2016 il ramo di attività relativo al settore formazione della società di servizi ASSOSERVIZI SRL di Confindustria Toscana Sud - Delegazione di Siena che fu stata costituita dall'Associazione Industriali di Siena con lo scopo di svolgere le attività di servizi a supporto delle imprese nella Provincia di Siena.

Con tale acquisizione si è avviato l'iter di acquisizione della nuova struttura con lo scopo di ottimizzare una gestione unitaria ed una erogazione di attività e servizi efficace.

Per supportare l'operatività della nuova agenzia formativa, prosegue anche nel 2017 il percorso di integrazione che ha previsto la realizzazione di un'attività di revisione dei processi produttivi e delle relative procedure al fine di uniformarle e perfezionarle per rispondere più efficacemente al nuovo assetto aziendale e alle istanze delle aziende clienti che operano sia sul territorio della Provincia di Grosseto che in quello della Provincia di Siena.

L'impegno principale di ASSOSERVIZI è da sempre quello di MIGLIORARE COSTANTEMENTE L'OFFERTA DEI NOSTRI SERVIZI.

Le attività svolte quotidianamente dalla Organizzazione sono infatti finalizzate ad offrire un modello di promozione e di sviluppo delle competenze trasversali e tecnico professionali, attraverso la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento, nonché a potenziare la competitività delle imprese attraverso l'erogazione di servizi integrati di consulenza ed assistenza, per cogliere le opportunità fornite dai finanziamenti pubblici sia europei che nazionali. Infatti, al fine di sostenere le Aziende nei loro progetti di sviluppo e di crescita, ASSOSERVIZI continuerà nella sua attività di ricerca degli strumenti finanziari più adatti a garantire il supporto economico per la realizzazione delle attività richieste, attingendo alle risorse pubbliche eventualmente disponibili su Fondimpresa, FSE, Bandi Europei, ecc..)

Obiettivo della Società continuerà quindi ad essere quello di interpretare i bisogni o le problematiche delle aziende del territorio traducendole in soluzioni concrete vicine ai fabbisogni manifestati.

Sarà garantita attenzione al monitoraggio dei bisogni dei clienti al fine di progettare un catalogo della formazione interaziendale (che parte dall'analisi dei fabbisogni formativi manifestati) e aziendale attraverso una condivisione delle tematiche e dei contenuti da affrontare tra gli Uffici interni e gli stessi referenti aziendali su entrambi i territori di competenza.

La centralità del processo di Analisi dei Fabbisogni sarà mantenuta da ASSOSERVIZI nei due territori provinciali e sarà garantita dal costante rapporto con le Aziende aderenti che permetterà di programmare e condividere ex-ante interventi formativi specifici.

ASSOSERVIZI confermerà la stessa **mission**, vale a dire *avvicinare il mondo delle imprese ed il mondo delle istituzioni contribuendo alla crescita delle professionalità, attraverso lo sviluppo di competenze, al fine di far crescere la realtà economica locale affinché sia in grado di trasmettere valore aggiunto anche al di fuori del territorio locale e nazionale.*

La Direzione intende mantenere la certificazione qualità secondo la norma ISO 9001:2008 e l'accreditamento, per lo svolgimento delle attività di formazione, e di preparare l'adeguamento del sistema qualità alla nuova versione della norma ISO 9001/2015 e al nuovo accreditamento in vigore dal prossimo 12 ottobre, disciplinato dalla DGR n.1407 del 27/12/2016 allo scopo di conseguire i seguenti obiettivi:

## OBIETTIVI

- *Contribuire all'accrescimento della competitività delle imprese del territorio provinciale di Grosseto e Siena attraverso lo sviluppo delle competenze trasversali e tecnico professionali;*
- *Rafforzare l'attività di consulenza nell'area Formazione sul territorio grossetano e senese;*
- *Accompagnare le imprese nei processi di crescita e riposizionamento strategico delle filiere e dei sistemi produttivi in ottica Industria 4.0 attraverso work shop, eventi, servizi di consulenze più complessi e piano di formazione delle Risorse Umane specifici;*
- *Perseguire efficacia, efficienza e redditività dei prodotti e servizi erogati su entrambi i territori;*
- *Estendere, mantenere e consolidare la reputazione di ASSOSERVIZI attraverso l'offerta di servizi e prodotti conformi alla richiesta dei clienti su entrambi i territori provinciali;*

## OBIETTIVI

- *Migliorare la capacità progettuale e organizzativa, nell'ottica di una maggiore autonomia e competitività, nell'affrontare le opportunità offerte nell'ambito della formazione professionale attraverso:*
  - Azioni di formazione continua delle persone che ricoprono le funzioni deputate alla progettazione e all'erogazione del servizio attorniate e coadiuvate dagli specialisti di settore per quanto riguarda i contenuti e le metodologie;
  - Il mantenimento ed il continuo aggiornamento dell'archivio dei progetti per consentirne una rapida consultazione anche in fase di validazione dei progetti stessi;
- *Mantenere e migliorare gli standard qualitativi dei corsi attraverso:*
  - Un'accurata scelta del personale (docente, tutor, ecc.);
  - Un'efficace manutenzione ed aggiornamento tecnologico delle infrastrutture.
  - Conseguire i livelli di efficienza progettuale, di successo formativo e di contenimento del tasso di abbandono secondo quanto previsto nella normativa regionale in materia di accreditamento.
  - Allargare la rete di relazioni formalizzate e contatti con aziende ed enti per fornire corsi di formazione più incisivi e rispondenti ai bisogni produttivi del territorio.

## OBIETTIVI

- *Consolidare l'utilizzo di strumenti multimediali per l'attività di comunicazione interna attraverso l'utilizzo di un servizio, in ambiente cloud computing, di memorizzazione e sincronizzazione che comprenda il file hosting, il file sharing, per garantire che le esigenze dei clienti siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla qualità dei prodotti e servizi.*
- *Consolidare l'utilizzo di strumenti multimediali per l'attività di comunicazione esterna attraverso la gestione del nuovo sito internet e attraverso l'utilizzo della pagina Facebook di ASSOSERVIZI.*

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Ogni richiesta di informazioni relativa ai servizi formativi erogati può essere svolta presso i nostri uffici, con il seguente orario :

Lunedì	9.00 - 13.00	14,00-17,00
Martedì	9.00 - 13.00	14,00-17,00
Mercoledì	9.00 - 13.00	14,00-17,00
Giovedì	9.00 - 13.00	14,00-17,00
Venerdì	9.00 - 13.00	14,00-17,00

E' attivo, durante il normale orario di lavoro, il centralino al n. 0564/468811.

Per comunicazioni scritte il cliente può inviare mail all'indirizzo [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu) oppure un fax al n. 05464/454588

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

[www.assoservizi.eu](http://www.assoservizi.eu), @AssoServiziGRSI

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

### *Sede di Grosseto*

La sede è dotata di **rete wifi** e impianto di condizionamento / riscaldamento.

La sede dispone di:

n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per **20 persone**, con video proiettore, pc connessione internet tramite ADSL a fibra ottica e sistema audio, lavagne a fogli mobili, sistema di videoconferenza

n. 1 aula didattica per **10 persone**, dotata di videoproiettore, pc portatile, lavagne a fogli mobili

*Entrambe le aule sono dotate di dotate di attrezzature fisse e/o mobili multimediali.*

Le aule sono site in Viale Monterosa 196, Grosseto

Orario Fruizione: 9,00-13,00 / 14,00-18,00

*Sede di Poggibonsi (SI)*

La sede è dotata di **rete wifi** e impianto di condizionamento / riscaldamento.

La sede dispone di:

n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per **12 persone**, con video proiettore, pc connessione internet tramite ADSL a fibra ottica e sistema audio, lavagne a fogli mobili

L'aula è sita in Loc. Salceto, 55, Poggibonsi (SI)

Orario Fruizione: 9,00-13,00 / 14,00-18,00

## MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le procedure per l'iscrizione sono impostate in modo da assicurare celerità e precisione, con l'ausilio di strumenti informatici.

La modulistica impiegata è di facile lettura e di immediata comprensione e contiene puntuali indicazioni in ordine al consenso esplicito dato dall'utente all'agenzia formativa per il trattamento di dati personali secondo la disciplina legislativa vigente in materia di tutela della privacy. In particolare, nel Modulo di Iscrizione, saranno riportate le seguenti informazioni:

sede ed orari di svolgimento del corso - data di inizio e termine - descrizione delle tipologia del percorso formativo e modalità di erogazione dello stesso - importo e modalità di pagamento - eventuali rimborsi – modalità di recesso

È possibile iscriversi ai corsi sia attraverso il sito internet, sia inviando il modulo di iscrizione compilato via email a [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu).

## MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

L'iscrizione può essere perfezionata inviando a ASSOSERVIZI (P.I. 01075160539), entro il giorno di inizio del corso, un assegno non trasferibile intestato a "Assoservizi S.r.l., Viale Monterosa 196 –58100 Grosseto" o bonifico bancario su "MPS Sede Centrale" – cod. IBAN: IT 96 P 01030 14300 00000 4354726 oppure in contanti.

In caso di ENTE PUBBLICO, il cod. IBAN da utilizzare è IT 66 E 01030 14300 00000 4438670.

L'eventuale rinuncia dovrà essere comunicata, via fax o per posta, almeno 5 giorni prima dell'inizio delle attività corsuali. In tal caso Assoservizi S.r.l. rimborserà l'intera quota di partecipazione, salvo l'indicazione da parte dell'impresa di voler trasferire l'iscrizione ad un altro partecipante. Qualora la comunicazione della decisione di recesso avvenga successivamente o di fatto con la mancata presenza al corso, sarà comunque fatturato il 50% dell'importo.

## MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

I percorsi formativi erogati da Assoservizi prevedono il rilascio delle seguenti tipologie di attestazione che variano in base alle caratteristiche del corso frequentato:

- Qualifiche professionali
- Certificazione delle competenze
- Dichiarazione degli apprendimenti
- Attestati di frequenza
- Attestati di abilitazione

I tempi medi di erogazione dei servizi rispettano gli standard previsti dal sistema di accreditamento regionale.

Relativamente al rilascio degli attestati di Frequenza e di Abilitazione di corsi a pagamento, le certificazioni saranno inviate via email a seguito del ricevimento del relativo corrispettivo.

## SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Assoservizi offre i seguenti servizi di accompagnamento e di orientamento:

- *Analisi dei fabbisogni formativi individuali e dell'organizzazione volti alla progettazione di piani formativi individuali e/o aziendali*
- *Tutoraggio personalizzato per la compilazione di piani di formazione, voucher formativi*
- *Orientamento ai soggetti inoccupati e disoccupati rispetto ai corsi di formazione organizzati*

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione. Ai sensi degli artt.7 e 13 del D.Lgs. 196/2003, ed alla recente normativa del Regolamento EU 2016/676 GDPR, tutte le informazioni fornite verranno trattate per finalità di gestione amministrativa dei corsi e per offrire informazioni sulle attività formative della struttura.

I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio.

In base alla vigente normativa sulla privacy viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

Responsabile del trattamento dei dati personali: Antonio Capone

## PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati, è auspicato il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli utenti che potrà avvenire informalmente oppure attraverso posta elettronica e/o PEC

Il contributo di tutti sarà finalizzato sia al potenziamento della qualità dei servizi che a prevenire o segnalare eventuali problematiche o difformità rispetto a quanto indicato nella presente Carta di Qualità.

Assoservizi si impegna a dare risposta entro 10 gg indicando le modalità in cui l'eventuale disservizio segnalato potrà essere risolto.

Referente: GIOVANNI MASCAGNI

Email: [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu)

Data ultima revisione: 26/01/2018

Firma



