

Carta dei servizi Ares

gennaio 2008

ragione sociale: **ARES**
rappresentante legale: **Paola Pietrangelo**
Partita IVA **00762530707**
tel. **0874/698458** fax: **0874/64607**
e-mail: ares@micso.net

natura giuridica: **Soc. Coop. a r.l.**
indirizzo sede legale: **c.da Colle delle Api snc**
città: **Campobasso** prov.**CB**
dipendenti a tempo indeterminato: **n. 8**
url: www.ares.cb.it

certificazione di qualità:

UNI EN ISO 9001:2008

codice settore: EA 35 – EA 37

CERTIFICATO N. 10138



CONGRESSI ed EVENTI
SPORTELLI INFORMATIVI
FORMAZIONE PROFESSIONALE
SALE RIUNIONI e AULE INFORMATICHE

A.R.E.S.
agenzia regionale servizi
*Per ogni evento la soluzione è una sola:
la migliore possibile*

SINCERT
UNI EN ISO 9001:2000
CERTIFICAZIONE
SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

C.da Colle delle Api - 86100 Campobasso
Tel. 0874 698458 - Fax 0874 64607
ares@micso.net

La carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura aziendale 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.

Nell'erogazione dei servizi L'**ARES** si ispira a principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.**

CONGRESSI ED EVENTI

L'**ARES** dispone di una ampia esperienza nella gestione di manifestazioni fieristiche, congressi ed eventi ed ha raggiunto in questo specifico settore lusinghieri risultati conseguendo un equilibrio ottimale tra razionalizzazione delle risorse e livello qualitativo elevato del servizio reso.

Alla base di questi risultati si colloca una notevole capacità organizzativa che risulta strategica nella gestione di un progetto complesso come quello di una manifestazione fieristica, la cui giustificazione nasce dal bisogno di incidere significativamente sul territorio. Ciò è possibile solo a patto che ci si pongano obiettivi ambiziosi e al contempo raggiungibili qualitativamente ma anche e soprattutto quantitativamente, infatti l'azienda ha già realizzato altri interventi in progetti simili. Inoltre **ARES** ha una profonda conoscenza del territorio e del tessuto socio-economico locale che è un requisito essenziale per conseguire obiettivi qualitativi importanti. Tale fattore risulta determinante per decodificare i bisogni espliciti ed impliciti della potenziale utenza e quindi per rispondere adeguatamente alle sue aspettative.

Per questo **ARES** mette al primo posto il rapporto fattivo e costante tra il committente e il responsabile organizzativo che segue la progettazione, la pianificazione, la gestione organizzativa e la logistica dell'evento.

Le fasi organizzative sono: il **Planning**, il **Pre Evento**, l'**Evento**, il **Post Evento**.

Il **Planning** rappresenta la fase preliminare nell'organizzazione dell'Evento/Congresso, il momento interlocutorio con il promotore della manifestazione, lo scambio delle informazioni, lo studio e la valutazione dei servizi organizzativi.

Il **Pre Evento**: la gestione dell'Evento richiede il coordinamento organizzativo e la predisposizione della struttura tecnica e delle risorse umane dedicate alla realizzazione dell'evento.

L'**Evento** è il momento della sinergia, il tempo in cui i servizi organizzativi interagiscono in un network dinamico e armonioso. Durante l'Evento la supervisione e il coordinamento di ogni dettaglio garantiscono la gestione dell'accoglienza e l'efficienza dei servizi predisposti.

Il **Post Evento** è la fase conclusiva di tutte le pratiche organizzative, tecniche, amministrative e finanziarie. Organizzare la chiusura dell'Evento significa portare a completamento i rapporti tra gli organizzatori, il professional congress organizer, i fornitori di servizi, i partecipanti e i relatori.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'accreditamento definitivo della sede operativa presso la Regione Molise è stato ottenuto con determinazione del Direttore Generale n. 101 del 23 maggio 2007 e riguarda i seguenti ambiti: orientamento, formazione superiore, formazione continua, obbligo formativo.

L'**ARES** persegue i seguenti fini :

- Gestione di attività di formazione professionale in conformità alla normativa vigente in materia ed in attuazione degli indirizzi programmatici e delle direttive emanate dalla Regione e dalla Provincia nell'ambito delle proprie rispettive competenze;
- azioni finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese;
- sostegno agli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale ;
- sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro;
- politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.
- miglioramento dell'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo pubblico provinciale;
- favorire azioni formative caratterizzate da maggiore flessibilità, autonomia, integrazione e concentrazione, assumendo la formazione continua come elemento prioritario del sistema provinciale pubblico di formazione professionale;
- raggiungere dimensioni di intervento più consistenti che giustifichino una dotazione strumentale adeguata, un'incisiva capacità di intervento sul mercato e una maggiore qualificazione e specializzazione degli operatori.

L' **ARES** organizza corsi di formazione professionale articolati nel modo seguente:

- aggiornamento professionale finalizzato alla acquisizione delle innovazioni tecnologiche e all'apprendimento dell'uso delle nuove strumentazioni e normative;
- corsi di formazione per l'obbligo formativo
- formazione post diploma: corsi IFTS;
- formazione post Laurea;

- corsi di formazione per apprendisti in collaborazione con i centri per l'impiego;
- riconversione professionale, con interventi specifici o mediante attività di formazione permanente;
- collaborazione con le imprese con lo scopo di formare personale qualificato in grado di rispondere alla nuova domanda di lavoro presente sul mercato;
- orientamento professionale.

Le risorse professionali interne sono quelle definite in seguito.

L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Le nostre aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e su richiesta del docente proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati.

I nostri laboratori di informatica sono dotati di stazioni composte da PC che utilizzano software applicativi di ultima generazione, monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore.

I laboratori di informatica prevedono anche la connessione alla rete Internet.

SPORTELLI INFORMATIVI

Sportelli accoglienza:

CENTRO PER L'IMPIEGO DI TERMOLI

Via Corsica, 202 – tel. 0875752846 –

accoglienzate@provincia.campobasso.it

CENTRO PER L'IMPIEGO DI CAMPOBASSO

P.zza Molise, 65 – tel. 0874492234 –

accoglienzacb@provincia.campobasso.it

Orari di apertura: da lunedì a venerdì 8:30–12:30
lunedì e mercoledì 15:30-17:30

Gli operatori accolgono l'utente, analizzano il suo bisogno informativo e forniscono una risposta mirata con:

- Informazioni ed orientamento ai servizi interni ed esterni ai Centri per l'Impiego
- Consulenza per orientarsi nel mondo della formazione e del lavoro
- Informazioni relative alle opportunità promosse dall'Unione Europea nel settore gioventù
- Supporto e assistenza alla redazione di curriculum vitae e lettere di presentazione
- Servizio Autoconsultazione che prevede l'utilizzo di una postazione informatica, la consultazione di riviste specializzate, gazzetta ufficiale in formato pdf, materiale vario
- Iscrizione alla Newsletter che consente di ottenere sulla casella di posta elettronica informazioni inerenti offerte di lavoro, formazione, concorsi, stage, lavoro all'estero, borse di studio, ecc.
- Partecipazione a seminari informativi di gruppo

Il servizio offre anche l'opportunità di entrare in contatto in modo guidato con i vari servizi per il lavoro e la formazione offerti dalla rete territoriale.

DESCRIZIONE DI PROCESSI, RUOLI, RESPONSABILITÀ E COMPITI DELLE RISORSE UMANE

I processi per l'organizzazione sono:

- ✚ Direzione
- ✚ Progettazione
- ✚ Erogazione servizi
- ✚ Gestione economico amministrativa

I processi di supporto sono:

- ✚ Segreteria Organizzativa
- ✚ Sistema Qualità

RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE – PAOLA PIETRANGELO

- Rappresenta la Società e gestisce relazioni ed accordi con la committenza. Cura, inoltre, le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali.
- Si occupa della definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard di servizio. Coordina e pianifica le attività complessive della Sede, le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative. Cura la promozione e la pubblicizzazione dei servizi della struttura. Elabora e modifica le procedure tecniche operative necessarie al corretto funzionamento dell'intera struttura operativa supervisionando la manutenzione e il miglioramento del servizio.
- Seleziona con il concorso delle altre funzioni interessate i Curricula degli esperti e dei fornitori incaricati a partecipare alle attività. Si occupa, inoltre, della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane.
- Sovrintende le linee generali di politica della Qualità in concerto con le funzioni aziendali interessate.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE – ALDO CINONE

- Valuta e coordina le attività di progettazione, segue l'intero iter di progettazione dall'analisi dei requisiti del bando alla chiusura della busta, coordina e collabora con la segreteria per la gestione delle pratiche da svolgere in fase di progettazione e di presentazione dell'offerta.
- È responsabile dell'efficienza della produzione, in conformità con le disposizioni ricevute. In particolare:
- è responsabile della progettazione di massima esecutiva e di dettaglio

- è responsabile del rispetto dei tempi previsti per la predisposizione delle offerte e della progettazione
- è responsabile della pianificazione della progettazione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e del rispetto del budget assegnato al progetto
- Gestisce la qualità relativamente al processo di progettazione

RESPONSABILE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – GIANLUCA ANGELICOLA

- Svolge funzioni organizzative, di pianificazione del processo, di gestione e di monitoraggio delle attività e dei programmi. E' responsabile dei risultati delle attività e dell'identificazione di azioni di miglioramento e di valutazione dei risultati nel settore della formazione, educazione e orientamento. Coordina, inoltre le risorse umane, tecnologiche, finanziarie del processo di erogazione. E' responsabile delle relazioni e degli accordi con la committenza rispetto alla attività e servizi in erogazione di cui si occupa ed anche della gestione della qualità.

RESPONSABILE PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO – AMMINISTRATIVA – ANNA RICCI

- Il Responsabile Amministrazione assicura lo svolgimento delle attività amministrative in conformità alle vigenti disposizioni di legge e normative aziendali..

IL RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE, INOLTRE:

- Si occupa della rendicontazione delle spese
- E' responsabile dell'emissione delle fatturazioni e del pagamento di quelle passive in conformità alle politiche aziendali.
- si occupa della gestione amministrativa del personale, delle risorse finanziarie pubbliche
- Assicura comportamenti inerenti lo svolgimento della propria attività, necessarie a garantire la "qualità" e il suo costante miglioramento ed effettua il controllo economico.
- Assicura la gestione della contabilità generale, l'adeguamento alle normative amministrativo-fiscali.

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ - MARIA RAFFAELLA DI CESARE

- assicura l'istituzione, l'attuazione, la diffusione e il mantenimento del SGQ conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000;
- tiene sotto controllo le prestazioni del SGQ e definisce le esigenze di miglioramento.
- fornisce reports alla Direzione sull'andamento del SGQ per permetterne il riesame e il miglioramento continuo avviare, quando necessario Azioni Correttive.
- redige i documenti relativi al SGQ e il verbale della riunione per il riesame del SGQ;
- archivia e conserva tutti i documenti e le registrazioni relative al SGQ;
- programma le Verifiche Ispettive Interne, affidandone l'esecuzione a personale (interno od esterno) qualificato;
- raccoglie ed esamina i reclami dei Clienti ed avvia le necessarie azioni;
- è responsabile della qualifica dei fornitori e della gestione del relativo archivio.

RESPONSABILE SEGRETERIA ORGANIZZATIVA – ANNA RICCI

- Supporta l'attività delle aree sia nella fase della progettazione che in quella dell'erogazione.
- Sovrintende all'organizzazione dell'evento. E' responsabile della gestione degli acquisti. Cura i rapporti con i fornitori Si occupa degli atti formali utili al buon andamento dell'evento. E' responsabile dell'archivio.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI VERRÀ DIFFUSA MEDIANTE UNA O PIÙ DELLE SEGUENTI MODALITÀ:

- Consultazione nella sede dell'ARES;
- pubblicazione sul sito web www.ares.cb.it;
- consegna di copia della carta agli allievi iscritti ai corsi ed agli utenti degli altri servizi che ne facciano richiesta;
- consegna di copia al personale docente e non docente dei corsi attuati.

REVISIONI DOCUMENTO		
N°	Data	Descrizione
00	20/09/2004	1 ^a Emissione
01	30/09/2005	2 ^a Emissione: revisione introduzione/informazioni generali/indagine sulla soddisfazione del cliente
02	25/01/2008	3 ^a Emissione: revisione totale del testo
Approvazione		Emissione
Firma PRES		Firma RGQ

Il presente documento è composto di 9 pagine compresa la presente.