CARTA DELLA QUALITA'
DELL'OFFERTA FORMATIVA

PRAUGEST

SOMMARIO

1. LIVELLO STRATEGICO.....3
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO.....4
3. LIVELLO OPERATIVO.....5
4. LIVELLO PREVENTIVO.....6
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA 6

1. LIVELLO STRATEGICO

La presente carta della qualità dei servizi formativi comunica alle parti interessate gli impegni che PRAUGEST, quale ente di formazione, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La carta della qualità PRAUGEST viene annualmente verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

PRAUGEST, dal 2001, ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, certificabile con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001 anche per:

- definire una politica per la qualità che delinei i principi e gli obiettivi da perseguire in una logica di miglioramento continuo dell'offerta formativa;
- individuare, progettare e controllare i principali processi relativi all'area formativa-didattica, tecnica e della comunicazione;
- coinvolgere gli allievi, il personale interno nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- diventare un riferimento di aziende, imprese, enti e privati per la fornitura di servizi formativi inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'igiene ambientale.

MISSION

PRAUGEST gestisce un Centro di Formazione Professionale specializzato in discipline inerenti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e l'igiene ambientale ed alimentare. Il Centro di formazione si occupa della formazione, addestramento dei lavoratori, dirigenti e preposti coinvolti in Azienda nella sicurezza e gestione dell'ambiente attraverso corsi di vario livello.

Il Centro di Formazione Professionale ha come obiettivo quello di rispondere alle esigenze di formazione dei lavoratori, dirigenti e preposti delle imprese anche per ottemperare a quanto prescritto dalle norme e leggi.

I corsi gestiti dal centro di formazione PRAUGEST nascono dalla convinzione che un'adeguata formazione deve essere intesa non solo come un'acquisizione mnemonica di certe nozioni, ma come la possibilità e la capacità di mettere in pratica ed utilizzarle per la propria ed altrui sicurezza, salvaguardia della salute e dell'ambiente nell'ambito della propria attività lavorativa.

La nostra metodologia si fonda sulla certezza che una formazione accurata e qualificata è indispensabile, e in essa viene profuso il massimo impegno allo scopo di fornire un servizio di alto livello, attento sia ai bisogni dei corsisti, sia alle esigenze del mercato. La metodologia utilizzata tiene conto della motivazione dei discenti e prevede il coinvolgimento attivo dei partecipanti al processo didattico che comprende: lezioni in aula, esercitazioni pratiche e stages.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti

Aree di attività

Le aree di attività PRAUGEST sono:
- Formazione professionale continua,
- Formazione superiore,
- Formazione specialistica,
- Consulenza e assistenza alle imprese,
- Ricerca e analisi.

Tipologie di committenti
- Imprese industriali, aziende commerciali ed artigiani
- Istituzioni bancarie
- Enti pubblici e privati,
- Persone fisiche.

Beneficiari
- persone fisiche
- imprese
- professionisti

Risorse professionali

Per la realizzazione delle sue attività PRAUGEST si avvale di risorse professionali qualificate interne ed esterne:
- docenti
- collaboratori
- esperti
- ricercatori
- tutor d'aula
- personale amministrativo e di segreteria

Risorse logistiche e strumentali

La sede formativa PRAUGEST dispone dei seguenti locali attrezzati:
- aula didattica
- locale consultazione banche dati
- segreteria
- direzione
- uffici
- accoglienza
- archivio

Impegno

PRAUGEST si impegna a distribuire la Carta di Qualità a tutti gli utenti che accederanno ai servizi di formazione, contestualmente ad ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

Il sistema di Qualità adottato da PRAUGEST prevede che per garantire la qualità delle azioni nell'attività formativa siano sottoposti a controllo di qualità i fattori riportati nella tabella che segue.

Fattore di qualità	Indicatore di riferimento	Standard di qualità	Strumento di verifica
Flessibilità organizzativa gestionale	n. ore formazione erogate / n. ore formazione preventivate	> 85%	Verbali attività di formazione
Rispondenza al fabbisogno formativo	n. iscritti ai corsi / n. partecipanti fine corso	> 95%	Registro presenze
Efficacia / efficienza	n. discenti qualificati /n. partecipanti ai corsi	> 80%	Verbale esami finali
	n. risposte esatte / n. risposte test	> 85%	Test di valutazione finale allievi
Soddisfazione degli utenti	Percentuale partecipanti soddisfatti	> 80%	Questionario soddisfazione utente

4. LIVELLO PREVENTIVO

Allo scopo di garantire e tutelare i soggetti beneficiari delle attività di formazione, sono previste modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti e strumenti di rilevazione del feedback, gestione reclami e di eventuali non conformità.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in alcun modo in considerazione. Segnalazioni e reclami vanno consegnati in segreteria in busta chiusa.

Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

Il reclamo, una volta analizzato nelle sue cause, può rappresentare una non conformità del sistema di gestione per la qualità PRAUGEST e quindi necessitare di un'azione correttiva.

Impegni particolari

Relativamente all'area dello svantaggio, PRAUGEST srl si impegna ad attivare incontri, almeno semestrali, con organizzazioni di assistenza e rappresentanza o servizi relativi al collocamento mirato e reinserimento sociale e lavorativo di persone svantaggiate.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La gestione e diffusione della Carta della Qualità di PRAUGEST srl viene regolamentata come segue.

Al fine di garantire la sua pubblicizzazione:

1. in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
2. la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche della sede formativa,
3. all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati del contenuto della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
4. la Carta della Qualità è consultabile sul sito internet di PRAUGEST e viene inviata a tutti i soggetti che ne formulino richiesta,
5. una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile in segreteria.

Annualmente la Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata a cura del Legale Rappresentante e del Rappresentate della Direzione, in base ai documenti contenenti le indicazioni progettuali del nuovo anno, alle verifiche effettuate (monitoraggi intermedi e finali) e ai programmi di miglioramento. La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Legale Rappresentante PRAUGEST dott. Egisto Tonti.

Jesi, 04 giugno 2019

Firma
Il Presidente del CdA
Dott. Egisto Tonti