



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819

e-mail: jesi@associazionepraxis.it

web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09

Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07

Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche

Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata

C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DAFORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

R10 VS. 2.01 del 21-06-2011

CARTA DELLA QUALITÀ ASSOCIAZIONE PRAXIS

L'Ente formativo ASSOCIAZIONE PRAXIS è dotata di apposite procedure per la gestione della qualità, intesa come volontà e capacità del nostro ente di soddisfare nella maniera più completa le esigenze dei destinatari e committenti di corsi, azioni e servizi formativi da noi attuati.

Nel presente documento vengono fornite informazioni sulla gestione della qualità, gli indicatori monitorati, la gestione di eventuali reclami (non conformità o NC). Nell'ultima pagina del documento trovate i recapiti del Responsabile della Qualità dell'Associazione PRAXIS, che potete contattare per qualsiasi informazione o richiesta. Le procedure da noi adottate non rappresentano mai una "burocrazia per ostacolare" ma al contrario intendono documentare e lasciar traccia scritta di rapporti umani significativi di comunicazione, collaborazione e aiuto, svolti nell'interesse dei destinatari dei nostri servizi. In particolare moduli e questionari che compilerete, se necessario con il nostro aiuto, sono richiesti dal regolamento di accreditamento DAFORM della Regione Marche, ai sensi del quale la PRAXIS è ente gestore di iniziative formative della Regione Marche. Gli impegni per la qualità qui in oggetto sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

QUALITÀ COME STRATEGIA DA SEGUIRE CON COSTANZA E COERENZA

- **Per erogare corsi utili** ai partecipanti e al territorio, in funzione delle prospettive d'impiego e sviluppo del patrimonio conoscitivo e professionale della collettività.
- **Per sviluppare relazioni collaborative** con le Imprese, Enti ed Istituzioni Pubbliche, Associazioni ed enti del Terzo Settore; al fine di mantenere elevato il livello di conoscenza e soddisfazione dei bisogni formativi del territorio.
- **Per coinvolgere e motivare** le risorse umane all'ottenimento dei risultati di qualità e di miglioramento continuo come frutto della coscienza e professionalità del nostro team
- **Per ricercare e proporre soluzioni per lo sviluppo economico del territorio**, con particolare riferimento ai giovani e alle categorie sociali più deboli, anche tramite modalità di collaborazione reciproca con le imprese.
- **Per comunicare in maniera efficace** con i destinatari e tutti i soggetti coinvolti nel processo formativo, utilizzando i feed-back come elemento in ingresso per lo sviluppo.

L'obiettivo principale è sviluppare il settore della formazione professionale figure professionali qualificate, da inserire o già inserite nel processo produttivo di servizi, beni, scuola, settore medico-sanitario, operatori socio-culturali, turismo, ecc. L'innovazione attraverso l'interazione interdisciplinare tra figure professionali differenti.

A tal fine l'ASSOCIAZIONE "PRAXIS":

- **Adotta relazioni e convenzioni** con Istituzioni pubbliche e private, servizi, imprese per erogare corsi sempre aggiornati rispetto alle evoluzioni dei processi tecnologici.
- **Investe** costantemente in tecnologie e metodi d'avanguardia (didattica e comunicazione online, semplificazione informatica delle procedure interne, ecc.)
- **Mantiene aggiornate** le procedure per la gestione della qualità previste dal Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative (DAFORM) della Regione Marche.
- **Sviluppa attività di orientamento, prevenzione, monitoraggio e valutazione della Qualità dei propri servizi.**
- **Misura il grado di soddisfazione dei destinatari** attraverso opportune metodologie e strumenti di feed-back, correzione delle Non-Conformità, sviluppo e ricerca.



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819

e-mail: jesi@associazionepraxis.it

web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09

Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07

Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche

Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata

C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DAFORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

COSA OFFRE L'ENTE FORMATIVO PRAXIS

- **Corsi Formazione superiore:** per fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma, post laurea specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; formazione post obbligo formativo, istruzione formazione tecnica superiore prevista dalla l.144/99 art.69, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari. Qualifiche professionali riconosciute ai sensi della Legge n.845/78.
- **Corsi Formazione Continua:** per la formazione destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti.
- **Orientamento:** fornire alla generalità degli utenti servizi di orientamento alla formazione e al lavoro
- **Corsi Obbligo formativo:** per fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione fino a 18 anni. percorsi previsti dalla L.144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c), realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.

Tutti i servizi elencati prevedono attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati conformi agli standard di qualità (vedi tabella allegata). A quanti richiedono senza impegno un colloquio preliminare d'orientamento, l'ASSOCIAZIONE "PRAXIS" consegnare la Carta della Qualità e la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il tipo di titolo rilasciato in esito alla valutazione positiva.

Nell'erogazione dei propri servizi formativi, l'ASSOCIAZIONE "PRAXIS" si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

A titolo esemplificativo non esaustivo, elenchiamo alcune aree formative nelle quali possono essere attivati corsi: Area socio-sanitaria (operatori sociali, comunità minori, ecc.); Area tecnologia-innovazione (informatica, didattica digitale, nuove tecnologie ITC, C.M.S., e-commerce, ecc.); Area risorse umane (selezione personale, valutazione, rischi lavoro-correlato ex dlgs 81/2008, ecc.); Area ambiente – territorio; Area imprese e imprese no-profit (Terzo settore); Area gestione-amministrazione aziendale, commerciale; Sicurezza nei luoghi di lavoro e altri.

Risorse umane e logistico-strumentali impiegate: N.3 funzionari responsabili con competenze afferenti all'amministrazione, commercializzazione, progettazione, qualità, gestione dei processi formativi, informatica; N. 4 operatori con competenze plurime di progettazione, insegnamento. Risorse logistico-strumentali: aule e laboratori di informatica conformi in base alle vigenti normative urbanistiche, igienico-sanitarie, sicurezza nei luoghi di lavoro.

LA QUALITÀ IN AZIONE

Al fine di soddisfare in concreto le aspettative dei partecipanti l'Ente formativo accreditato Associazione PRAXIS attua le seguenti azioni:

1. **I nostri corsi "non rincorrono i finanziamenti pubblici":** progettiamo i corsi seguendo un preciso e consapevole processo decisionale che parte dall'osservazione delle esigenze del contesto produttivo e del "mercato" del territorio, effettuiamo colloqui personali con tutti possibili interessati (partecipanti che ci richiedono informazioni, aziende ed enti pubblici, nostri associati, ecc.). Operando in tal modo riteniamo di poter erogare corsi maggiormente utili ai destinatari sotto il profilo professionale. Per questo motivo la nostra principale preoccupazione non è trovare "corsi in cui non si paga" ma "costruire corsi utili" e "non far perder tempo a chi vi partecipa".
2. **Orientamento:** effettuiamo gratis l'orientamento ai corsi. Ascoltare le esperienze, aspettative ed esigenze del partecipante serve per un'azione formativa di successo. Spesso il partecipante non ha le idee chiare su cosa gli è utile, per questa ragione nella fase iniziale il nostro servizio di consulenza mira ad orientare il partecipante nella scelta giusta, con coscienza ed esperienza. Non siamo "venditori": il nostro interesse è avere partecipanti soddisfatti, *in primis* sull'utilità del corso frequentato rispetto alle proprie aspettative ed esigenze.
3. **Siete in costante comunicazione con la Direzione:** cosa c'è di più frustrante per un cliente di non poter parlare con chi può soddisfare le proprie richieste? Per questa



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819

e-mail: jesi@associazionepraxis.it

web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09

Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07

Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche

Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata

C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DAFORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

ragione mettiamo a disposizione di tutti la presente carta della qualità (www.associazionepraxis.it), ci assicuriamo che tutti gli iscritti l'abbiamo ricevuta (firma del documento di diffusione), disponiamo di un'apposita figura (Responsabile della Qualità) con il compito specifico di monitorare la qualità di tutte le fasi del processo formativo e di mettersi in ascolto dei partecipanti in merito a qualsiasi loro richiesta o eventuale reclamo, fino alla completa risoluzione. Leggendo la presente carta della qualità - prima dell'iscrizione, durante o dopo la frequenza di un corso - il partecipante può conoscere come la PRAXIS gestisce la qualità dei corsi, quali sono le modalità operative.

4. **Qualità totale: non solo per i partecipanti ai corsi:** il presente documento si rivolge solo ai partecipanti ai corsi? No, perché la soddisfazione rispetto alle aspettative non è interesse solo dei corsisti ma anche ad esempio dei docenti, delle aziende ospitanti gli stage aziendali, dei possibili datori di lavoro, della Regione Marche e delle Provincie che autorizzano i corsi riconosciuti ai sensi della L. 845/78. Le procedure di qualità qui descritte riguardano tutti i soggetti che interagiscono a qualsiasi titolo nei processi formativi: ad es. anche il personale interno che, al fine di fornire prestazioni didattiche di qualità, abbiamo interesse a che sia soddisfatto nel migliore dei modi possibili.

ACCESSIBILITÀ DEI CORSI PRAXIS

L'ASSOCIAZIONE "PRAXIS", in relazione ai diritti di accesso all'apprendimento nell'area dello svantaggio, garantisce il rispetto di tutti i diritti previsti dalla normativa vigente e predispone almeno un incontro all'anno con i Servizi Sociali, presso l'Ambito Sociale Territoriale nel quale si svolgono le iniziative formative frequentate da allievi rientranti nell'area dello svantaggio..

IL PASSAGGIO TRA I SISTEMI DI ISTRUZIONE - UNIVERSITÀ - FORMAZIONE PROFESSIONALE.

L'ASSOCIAZIONE "PRAXIS" promuove i diritti connessi al passaggio fra Sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68" del G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000; i testi e le informazioni sono disponibili su richiesta dell'interessato presso le sedi territoriali dell'ASSOCIAZIONE "PRAXIS". In particolare l'ASSOCIAZIONE PRAXIS promuove la conoscenza del nuovo modello d'apprendimento detto del LIFELONG LEARNING: non esiste più un'età per studiare e un'età per lavorare soltanto: "si può e - per favorire lo sviluppo - si deve" apprendere in varie modalità lungo tutto l'arco della vita. In tale modello la formazione professionale regionale ed i corsi dell'Ente Gestore Accreditato PRAXIS possono avere un ruolo di primo piano.

In allegato tabella descrittiva dei processi di gestione della qualità, fattori monitorati, modalità di rilevazione e gestione delle eventuali non conformità (NC).

PER QUALSIASI INFORMAZIONE E CHIARIMENTO SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE FORMATIVO PRAXIS POTETE CONTATTARE IN OGNI MOMENTO IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ AI RECAPITI SEGUENTI, LO STESSO RIMANE A VOSTRA DISPOSIZIONE ANCHE PER RICEVERE SEGNAZIONI E RISOLVERE IN MERITO AD EVENTUALI NON CONFORMITÀ (RECLAMI) SU QUALSIASI ASPETTO DEL SERVIZIO NON SODDISFI A PIENO LE VOSTRE ESIGENZE

DOTT. MASSIMO SURDO - CELL. 349/0817819 – TEL. 0731.211573 – FAX 1782238995 – PRIVACY@ASSOCIAZIONEPRAXIS.IT



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819

e-mail: jesi@associazionepraxis.it

web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09

Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07

Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche

Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata

C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DAFORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

TABELLA - FATTORI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ FORMATIVE PRAXIS

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori dei fattori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione alla domanda di lavoro del territorio	- Capacità di analizzare i bisogni dei partecipanti e del tessuto produttivo locale al fine di erogare corsi utili per lo sviluppo	- Numero di iscritti ai corsi erogati maggiore del 50% dei posti disponibili	- Analisi del contesto di riferimento, presenza di fonti di documentazione qualitativamente adeguate
Progettazione didattica	Attenzione al contesto locale, motivazioni scientifiche ed empiriche	- Capacità di progettare i corsi in base alle esigenze del sistema produttivo locale	- Utilizzo del formulario online regionale SIFORM - Adeguata compilazione del modulo inerente le motivazioni e finalità del corso	- Revisione del progetto in bozza da parte della Direzione PRAXIS
Gestione dell'attività formativa.	Adeguata comunicazione delle modalità di soddisfazione dei fabbisogni del territorio	- Presenza e diffusione della carta della qualità - Adeguatazza dei contenuti della carta della qualità rispetto alle disposizioni DAFORM	- Firma del registro di diffusione della carta della qualità da parte dei partecipanti o dichiarazione di presa visione nel modulo d'iscrizione - Pubblicazione e aggiornamento della carta di qualità su www.associazionepraxis.it	- Carta della qualità
	Chiarezza e completezza delle informazioni e orientamento corsi	- Presenza e diffusione di un bando. - Colloqui d'orientamento prima dell'iscrizione	- Autorizzazione e/o visione del bando da parte del responsabile ufficio corsi autorizzati della provincia. - Firma del bando da parte della direzione.	- Bando allegato alla domanda d'iscrizione del partecipante. - Moduli d'iscrizione sottoscritti dagli utenti.
	Soddisfazione dei partecipanti e comunicazione con i partecipanti	- Questionari di gradimento dei corsi tipo <i>customer satisfaction EX-ANTE, IN ITINERE, EX POST</i> rispetto ai corsi - Costante disponibilità del responsabile della qualità per informazioni, chiarimenti, segnalazioni di N.C., verifica azioni	- Punteggio corsi maggiore o uguale a 7/10. - Punteggio docenti maggiore o uguale 7/10 - Punteggio medio degli allievi nelle domande inerenti la qualità almeno del 60% rispetto al punteggio totale - Comunicazione dei recapiti del responsabile della qualità nella carta della qualità e nella modulistica d'iscrizione ai corsi	- Questionari di gradimento. - Rapporti sulle non conformità generati dalle eventuali risposte o punteggi negativi ai questionari
	Successo didattico	- Allievi iscritti formati - Qualità della formazione	- Numero non ammessi e ritirati inferiori al 30% - Media delle votazioni pari almeno a 70/100	- Graduatorie e prove finali d'esame - Modulistica di fine corso - Rapporti sulle difformità
	Personale docente	- Adeguatazza del titolo di studio e	- Il 100% dei docenti possiede un titolo di	- CV docenti



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819

e-mail: jesi@associazionepraxis.it

web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09

Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07

Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche

Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata

C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DAFORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

		delle esperienze professionali del personale docente rispetto al progetto formativo	studio e anni/qualità d'esperienza professionale conformi al progetto formativo (R18)	- progetto formativo SIFORM
	Personale non docente (segreteria, tutor d'aula, tutor stage, ecc.)	- Adeguatezza del titolo di studio e delle esperienze professionali del personale non docente rispetto al progetto formativo	- Il 100% del personale non docente possiede un titolo di studio e anni/qualità d'esperienza professionale conformi al progetto formativo	- CV personale non docente - Progetto formativo SIFORM
	Stage e tirocini	- Gli <i>stage</i> vengono organizzati in maniera personalizzata rispetto agli interessi lavorativi dei partecipanti	- Vengono effettuati colloqui personalizzati d'orientamento con tutti i partecipanti - Domande di stage dei partecipanti	- Convenzioni con aziende - Presenza di un tutor di stage
	Strutture e strumenti didattici	- Adeguatezza delle sedi dei corsi - Adeguatezza degli strumenti didattici e laboratori	- Almeno l'80% dei giudizi positivi dei partecipanti su aule, laboratori, strumenti - In caso di utilizzo dei PC almeno n. 1 pc ogni 3 partecipanti	- Questionari di gradimento delle aule, strumenti, laboratori - Dichiarazione conformità aule alle vigenti normative igienico-sanitarie
Gestione delle non conformità (NC)	Capacità dell'ente di rilevare e risolvere positivamente le NC	- Spazi nei questionari utenti per comunicare le NC - Comunicazione dei recapiti del responsabile della qualità	- Risoluzione delle NC con apposite azioni correttive in max 5 giorni lavorativi - Incidenza di non conformità anche lievi in non più del 30% dei partecipanti	- Moduli di comunicazione della NC - Moduli ex-post per giudizio sulle azioni correttive alle NC

PER QUALSIASI INFORMAZIONE E CHIARIMENTO SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE FORMATIVO PRAXIS POTETE CONTATTARE IN OGNI MOMENTO IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ AI RECAPITI SEGUENTI, LO STESSO RIMANE A VOSTRA DISPOSIZIONE ANCHE PER RICEVERE SEGNAZIONI E RISOLVERE IN MERITO AD EVENTUALI NON CONFORMITÀ (RECLAMI) SU QUALSIASI ASPETTO DEL SERVIZIO NON SODDISFI A PIENO LE VOSTRE ESIGENZE

DOTT. MASSIMO SURDO - CELL. 349/0817819 – TEL. 0731.211573 – FAX 1782238995 – PRIVACY@ASSOCIAZIONEPRAXIS.IT

MACERATA, 21/06/2011

IL DIRETTIVO ASSOCIAZIONE "PRAXIS"

Il Presidente

Dott. Paolo Scapellato



ASSOCIAZIONE PRAXIS

Tel: 0733/063016 Fax: 1782238995 Cell: 349/0817819
e-mail: jesi@associazionepraxis.it
web site: www.associazionepraxis.it

Ente Formativo Accreditato presso la Regione Marche
D.D. P.F. FSE e Formazione N.149/FSE_06 del 20/07/09
Associazione di Promozione Sociale di rilievo Regionale
Iscr. Registro APS Reg. Marche Sez.I N.4 del 24/1/07
Membro Osservatorio A.P.S. Regione Marche
Sede Legale / accreditamento: Via B.Croce 10, 62100 Macerata
C.Fisc./P.Iva: 01463380434

Rinnovo accreditamento DA FORM Regione Marche

R.10 Carta della Qualità

MODULO DI RECLAMO

Il presente modulo viene compilato dal beneficiario dell'iniziativa formativa (corsista, docente/tutor, azienda ospitante stage, ecc.) nel caso in cui il servizio o il rapporto in essere abbia originato gravi non conformità rispetto alle proprie aspettative. L'Associazione PRAXIS vi contatterà per risolvere ove possibile la condizione di non soddisfazione.

ASSOCIAZIONE PRAXIS
AL RESPONSABILE DELLE QUALITÀ
e.p.c. Al Presidente

inviare mezzo posta a
"Associazione PRAXIS Via B. Croce 10 – 62100 MACERATA"
oppure a privacy@associazionepraxis.it
oppure a fax 1782238995

IO SOTTOSCRITTO / A

nome _____ cognome _____ nato il __/__/__

partecipante all'iniziativa formativa denominata _____

con sede nel Comune di _____ prov __ presso _____

in qualità di (barrare la propria condizione) corsista docente / tutor azienda ospitante lo stage del corso
 altro _____

INTENDO SEGNALARE LA SEGUENTE GRAVE NON CONFORMITÀ, TALE DA COMPROMETTERE LA MIA SODDISFAZIONE CON RIGUARDO (barrare la propria condizione) :

AL SERVIZIO DA VOI RICEVUTO AL RAPPORTO ORIGINATOSI CON _____
 ALLE AULE / ATTREZZATURE / AUSILI DIDATTICI _____

DESCRIZIONE DELLA NON CONFORMITÀ RISCOSTRATA E INDICAZIONE DEL/DEI RESPONSABILI :

GRADIREI DA PARTE VOSTRA IL SEGUENTE INTERVENTO CORRETTIVO:

LUOGO _____ DATA __/__/__

POTETE CONTATTARE IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ PER VERIFICARE L'AVVENUTO RICEVIMENTO DEL PRESENTE E/O PER COMUNICARE INFORMAZIONI UTILI ALLO SCOPO AI RECAPITI:

Dott. Massimo Surdo - tel. 0731.211573 – cell. 349.0817819 – fax 1782238995 – privacy@associazionepraxis.it