

Ed.	Rev.	Data	Causale
3	1	18/01/201	Revisione generale



“Se pensate che formazione ed istruzione costino troppo care, provate a vedere quanto può costare l'ignoranza”

Anonimo

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Direzione dell'Istituto Europeo Pegaso ha approvato e definito la Carta di Qualità dell'offerta formativa e dei servizi di orientamento in linea con la propria mission e i propri obiettivi.

La Politica di Qualità perseguita è improntata alla soddisfazione delle aspettative e delle esigenze dei propri utenti, le quali sono diverse durante i percorsi di studio e di lavoro nell'arco di tutta la vita. Pertanto, l'ente offre corsi formativi differenti che permettono di acquisire specifiche competenze spendibili nel mercato del lavoro in continua evoluzione.

Nella seguente Carta di Qualità è doveroso esplicitare e comunicare gli obiettivi e gli impegni concreti che l'ente assume nei confronti dei committenti e dei beneficiari perseguendo una politica di massima qualità e trasparenza. È fondamentale delineare i servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi per instaurare/alimentare il rapporto di fiducia con i suoi interlocutori.

LIVELLO STRATEGICO

In una società della conoscenza in cui la formazione e le competenze dei cittadini sono i punti chiave per lo sviluppo del Paese, l'Istituto Europeo Pegaso si prefigge di contribuire allo sviluppo e alla formazione culturale, sociale e professionale dei cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari.

L'Istituto ha identificato tra gli obiettivi della propria Mission quelli di:

- garantire ai destinatari percorsi formativi di alto livello affinché acquisiscano conoscenze e competenze trasferibili nei contesti lavorativi e sociali;
- progettare e promuovere attività per agevolare e facilitare l'accesso al mercato del lavoro delle persone svantaggiate, giovani diplomati/laureati in cerca di occupazione e disoccupati;
- creare reti per lo sviluppo del territorio a partire da un'analisi del contesto socio-economico;
- responsabilizzare tutte le risorse umane interne ed esterne al fine di contribuire al miglioramento crescente e continuo dell'ente;
- assicurare ambienti di lavoro idonei e confortevoli;
- adottare misure di sicurezza atte a prevenire gli infortuni.

Per il conseguimento delle finalità sopra descritte, l'Istituto Europeo Pegaso si impegna a:

- selezionare e reclutare personale altamente qualificato all'interno dell'intero processo;
- sviluppare una rete di nodi di raccordo/interazione per uno scambio efficiente delle competenze e delle conoscenze dei soggetti coinvolti;
- definire piani di sviluppo professionale di tutte le risorse umane che operano nella sede;
- coinvolgere e motivare l'organizzazione a tutti i livelli;
- monitorare e valutare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso questionari di gradimento;
- controllare sistematicamente la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni.

La Direzione Pegaso diffonde la propria politica della Qualità attraverso le riunioni, le email interne, i comunicati affissi in bacheca e il sito web.

Nel corso delle riunioni interne vengono ampiamente discussi gli obiettivi da raggiungere dando vita a validi brainstorming e ad un vantaggioso ascolto attivo consentendoci di mettere a punto strategie da attuare all'insegna della costante crescita e dell'innovazione. Inoltre, l'ente rende disponibili le risorse e i mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e ne monitora stabilmente l'adeguatezza. La politica di Qualità viene periodicamente riesaminata per verificare la corrispondenza della stessa alle linee guida prefissate e, se necessario, revisionata in base all'insorgenza delle nuove esigenze dei dipendenti, dei cambiamenti organizzativi e delle modifiche normative e legislative.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I campi in cui l'Istituto Europeo Pegaso opera sono:

- **Formazione**

L'Istituto Europeo Pegaso per lo svolgimento dei propri corsi di formazione si avvale di professionisti esperti in diversi settori, di personale qualificato interno/esterno e di docenti che collaborano stabilmente o occasionalmente con la struttura. I docenti vengono selezionati in modo accurato ed individuati coerentemente ai contenuti del corso. L'Istituto per tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, valutazione, tutoraggio, rendicontazione) ricorre a personale interno/esterno con esperienza nel settore e qualificato professionalmente. Affinché si offra un servizio di qualità, l'Istituto Europeo Pegaso monitora le prestazioni dei docenti, nonché dei tutor e di tutto il personale di cui si avvale, attraverso questionari di gradimento.

Per l'erogazione dei propri servizi l'Istituto Europeo Pegaso si avvale di 1 aula didattica, 1 aula informatica, 1 aula per la realizzazione di incontri e seminari, 1 ufficio per i colloqui individuali, 1 locale per la consultazione di banche dati e altri locali destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, coordinamento ed accoglienza) e ai servizi igienici. Tutti i locali sono accessibili e rispettosi delle norme concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza.

L'Istituto Europeo Pegaso si impegna a consegnare contestualmente alla Carta di Qualità l'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.

- **Informazione**

Attraverso la rivista **REPORT EUROPEAN NEWS** e la web tv **SHARING TV** l'Istituto Europeo Pegaso promuove una **RETE SOCIALE PER LO SVILUPPO**, finalizzata alla valorizzazione di talenti e alla realizzazione di un piano educativo attraverso la comunicazione.

Oggi Sharing TV trasmette anche sul digitale terrestre.

LIVELLO OPERATIVO

La Politica di Qualità deve seguire in maniera costante e regolare tutte le attività dell'intero processo formativo al fine di accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati e di individuare eventuali critiche. È fondamentale misurare il grado di soddisfazione degli utenti per valutare se l'offerta formativa ha rispettato le loro aspettative, diversamente è opportuno intraprendere azioni preventive e correttive atte a migliorare la qualità dei servizi offerti e dei processi.

LIVELLO PREVENTIVO

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta di Qualità è validata dalla Direzione che ne autorizza la pubblicazione.

L'Istituto, allo scopo di garantire la trasparenza ai suoi utenti e mantenere salda la sua affidabilità e la sua credibilità, diffonde la presente carta di qualità attraverso i seguenti canali informativi:

- pubblicazione in formato elettronico sul sito www.istitutopegaso.it;
- affissione in bacheca;
- disponibilità presso gli uffici;
- distribuzione cartacea ad ogni partecipante alle attività formative con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

Il riesame della Carta di Qualità dell'Istituto Europeo Pegaso avviene con cadenza annuale e comunque ogni qual volta ci siano importanti novità nell'assetto organizzativo e gestionale. Esso è eseguito sulla base degli obiettivi prefissati, dei feedback degli utenti, delle verifiche ispettive interne e dei dati statistici con l'obiettivo di vigilarne costantemente l'efficacia, l'adeguatezza e l'idoneità. A prova dell'eventuale revisione fa fede il timbro con data e firma della direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

CONTATTI PERIODICI CON I SERVIZI SOCIALI

L'Istituto Europeo Pegaso ha costruito una fitta rete di rapporti con servizi sociali, istituzioni ed enti con l'obiettivo di realizzare in sinergia progetti finalizzati all'inclusione sociale e all'inserimento/reinserimento lavorativo delle utenze speciali. Affinchè ci sia una periodica condivisione delle conoscenze, delle informazioni e delle esperienze inerenti allo specifico target, sono previsti incontri a cadenza semestrale.