



Dasa-Räger

EN ISO 9001: 2008  
IQ-0206-08 (\*)

MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

## IIS via C. Emery 97

C.F. 97804430581 - Cod. Mec. RMIS11100B - Distr. Scol. XXVIII

Sede centrale : **ITC Piero Calamandrei** - Via Carlo Emery, 97 - 00188 Roma - Cod. Mec. RMTD11101N - ☎ 06.121124425 📠  
06.33688820

Codice Mec. Serale RMTD111513 - Codice Mec. sez. Ospedaliera Policlinico "A.Gemelli" RMTD11102P

Sede associata : **IPSCT Stendhal** - Via Cassia, 726 - 00189 Roma - Cod. Mec. RMRC11101A - ☎ 06.121128465 📠 06.67666342  
✉ RMIS11100B@istruzione.it - RMIS11100B@pec.istruzione.it

Siti web : [www.itccalamandrei.it](http://www.itccalamandrei.it) - [www.ipsstendhal.it](http://www.ipsstendhal.it)

(\*) Certificazione di Qualità per la Formazione Superiore e Continua (sede centrale)

# **CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DELL'I.T.C. "P.CALAMANDREI"**

<b>Destinazione</b>
DOCUMENTAZIONE ACCREDITAMENTO ISTITUTO
BACHECA CORSI REGIONALI
SITO WEB ISTITUTO

**Versione : dicembre 2015**

## **1. LIVELLO STRATEGICO**

### **1.1 POLITICA DELLA QUALITA'**

Nell'odierno quadro di riferimento, si assegna agli Istituti Tecnici e Professionali una precisa valenza formativa: legare contenuti tecnico-scientifici e tecnico-relazionali, delineando e rafforzando l'alleanza tra conoscenza e professione, tra modelli teorici di apprendimento, abilità e competenze applicative. E' giusto, quindi, perseguire la complementarietà dei saperi, indispensabile nella nostra attuale società, che mette in gioco con rapidità straordinaria i livelli di formazione acquisiti. Quindi la missione affidata agli istituti tecnici è, nell'ambito dell'autonomia, formare le persone all'innovazione.

L' Istituto Tecnico Commerciale "Piero Calamandrei" - dotato di Certificato no. IQ-0206-08 (EN ISO 9001:2008) emesso da Dasa Raegister (ente di certificazione di Sistemi di Gestione) , ultima emissione del 12/03/2015 - considera la Qualità del servizio un elemento cardine della propria strategia nell'ambito dell'autonomia scolastica. Lo staff di Direzione garantisce il costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità dell'attività di istruzione e formazione professionale, per fornire una risposta equilibrata tra le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

Lo staff di Direzione considera prioritario, ed al di sopra di qualsiasi elemento, l'obiettivo della soddisfazione dell'Utenza, ove per Utente si intendono: giovani, adulti, mondo della formazione post-diploma e del lavoro. Per tale motivo i fabbisogni dell'utenza sono oggetto di continua e costante attenzione. La carta dei servizi e i regolamenti sono consultabili in quanto pubblicati sul sito d'istituto.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2008, assicura il consolidamento e lo sviluppo dell'offerta formativa della SO, tenuto conto della rilevanza della stessa all'interno del territorio in cui opera.

Vengono attuate, quindi, le seguenti strategie atte ad assicurare:

- la massima attenzione alle esigenze presenti e future degli utenti (orientamento all'utente)
- il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni di tutta l'organizzazione focalizzando l'attenzione sui processi influenzanti la Qualità
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli
- il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità della SO dell'ITC "Piero Calamandrei"

In questa fase la Direzione utilizza il Sistema di Gestione per la Qualità per la sola Formazione Professionale e Continua. Le attività per raggiungere l'obiettivo della Qualità della sede operativa Piero Calamandrei per la Formazione superiore e continua devono essere pianificate e l'esito deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi interagiscono efficacemente mirando ad un continuo miglioramento del servizio erogato dalla SO.

MIGLIORARE LA QUALITA' significa promuovere politiche e stabilire obiettivi per accrescere consapevolezza, motivazione e coinvolgimento delle persone operanti nella SO. Ciò migliora la qualità del lavoro e rende il servizio coerente con gli obiettivi formativi della sede.

Il Sistema di Gestione della Qualità – attraverso le Procedure e le Istruzioni di lavoro descritte nel Manuale della Qualità della SO – documenta le prassi e le regole di buon comportamento che tutti sono tenuti a rispettare.

Il miglioramento continuo della qualità del servizio significa, inoltre, interpretare in modo sempre più adeguato le esigenze e le aspettative dell'utente interno ma anche migliorare il servizio all' "utente esterno", al fine di ottimizzare il rapporto con il territorio.

Il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità della sede operativa richiede impegno, a tutti i livelli dell'organizzazione, per l'attivazione e il mantenimento dei seguenti strumenti nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità:

- il Piano della Qualità: documento interno emesso annualmente dallo Staff di Direzione, che assegna alle Funzioni dell'Istituto determinati obiettivi al fine di superare eventuali punti di criticità.
- la messa a punto, ove applicabile, di "Indicatori" per la misura dei miglioramenti e il rispetto della pianificazione.
- la formazione, coinvolgimento e sensibilizzazione del personale all'implementazione del sistema di gestione qualità.
- l'attribuzione da parte della direzione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- attenzione al miglioramento dei servizi erogati.

Il piano di Miglioramento viene approvato dallo Staff di Direzione e monitorato mediante riunioni periodiche.

Il Dirigente Scolastico nomina il Responsabile Qualità quale rappresentante della Direzione con la responsabilità ed autorità per:

- a) assicurare che i processi del Sistema di Gestione per la Qualità vengano attuati e tenuti aggiornati.
- b) riferire alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e sul monitoraggio del Piano di Miglioramento.
- c) promuovere azioni di formazione e sensibilizzazione sul sistema qualità.
- d) stimolare e raccogliere tutte le indicazioni che possono portare ad ulteriori miglioramenti della qualità.

Servizi, strutture, organigramma sono descritti nel manuale della Qualità. Il Piano dell'offerta formativa (POF) dell'ITCS "P.Calamandrei" risulta coerente con la politica della qualità della SO .

Manuale della Qualità e POF documenti consultabili a richiesta degli utenti.

## 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 3.1 AREE DI ATTIVITA'

L'I.T.C. "P.Calamandrei" di Roma, oltre ad essere Istituto di Istruzione Statale eroga i servizi nelle seguenti aree:

#### **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

- a) **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- c) **formazione continua:** destinata a soggetti occupati e inoccupati, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese e/o a sostenere interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

In particolare l'Istituto P.Calamandrei, ha ottenuto dalla Provincia il riconoscimento di corsi privati di qualifica professionale.

**3.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

Le risorse professionali dell'Istituto comprendono le seguenti figure:

<b>FUNZIONE</b>	<b>NOMINATIVO</b>
Responsabile del processo di Direzione	Prof.ssa Marina FRETTONI
Responsabile della Qualità & Ricerca	Prof.ssa Anna Maria PIZZOLLA
Responsabile dei processi di Gestione Economico-Finanziaria	Valeria MONTUORI
Responsabile del servizio di Segreteria	Tiziana BODI
Responsabile del processo di Analisi e Definizione dei Bisogni	Prof.ssa Anna Maria PIZZOLLA
Responsabile del processo di Progettazione & Sviluppo	Prof.ssa Isabella MINOZZI
Responsabile del processo di Valutazione	Prof.ssa Iolanda CAPOTONDI
Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi	Prof.ssa Iolanda CAPOTONDI
Docenti	circa 70 unità

L'I.T.C. "P.Calamandrei" si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di valutazione.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'I.T.C. "P.Calamandrei" cura l'attività di formazione di tutto il personale.

**3.3 Dotazione risorse logistico-strumentali**

L'I.T.C. "P. Calamandrei" di Roma può disporre, per l'espletamento delle funzioni relative alle varie aree di attività, delle seguenti risorse logistico-strumentali:

- aule per lo svolgimento di lezioni frontali, dotate di lavagne multimediali (LIM);
- 4 aule d'informatica con collegamento LAN e collegamento a Internet
- 1 aula-laboratorio linguistico multimediale con collegamento LAN e collegamento a Internet
- aula per l'integrazione dell'handicap e per la prevenzione del disagio psicologico

- aula magna con postazione collegata ad internet e maxi-schermo
- sala professori
- biblioteca con postazioni collegate ad internet
- palestra coperta , campo esterno per calcetto , pista d'atletica, aula fitness e scienze dell'alimentazione
- bar interno
- Uffici di presidenza
- Ufficio amministrativo e didattico

L'istituto è dotato inoltre di una rete LAN per il trasferimento dei dati e di un server per l'archiviazione e il back-up dei dati.

Le aule sono utilizzabili per tutte le attività curricolari ed extra-curricolari e si possono avvalere delle risorse informatiche e multimediali. La gestione delle aule informatiche è affidata a docenti esperti (responsabili delle aule informatiche) che collaborano con i competenti assistenti tecnici.

Il Dirigente Scolastico (DS) affida ad un consulente esperto esterno (RSPP) e ad un addetto nominato tra il personale interno (ASPP) l'incarico di garantire il rispetto delle normative relative alla legge sulla sicurezza negli ambienti di lavoro (D.Lgs. 81/08 ex 626/94).

Incarichi :

- sovrintendere all'applicazione delle norme nell'ambito dell'edificio scolastico e delle relative infrastrutture;
- organizzare le procedure di evacuazione dai locali dell'istituto in caso di sinistro;
- intraprendere iniziative di formazione alla cultura della sicurezza;
- controllare documenti e certificazioni relative, pianificare all'interno dell'Istituto i piani di sicurezza e le norme di prevenzione, nell'ambito della Certificazione di Qualità ISO 9001.

### **3.4 Dichiarazioni**

L'I.T.C. "P. Calamandrei" di Roma si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

## **3. LIVELLO OPERATIVO**

### **3.1 FATTORI DI QUALITA'**

Gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa sono i seguenti:

- Analisi dei fabbisogni
- Progettazione di interventi coerenti con i fabbisogni
- Promozione degli interventi progettati
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

**3.2 INDICATORI**

Gli indicatori da utilizzare sono definiti annualmente tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità.

**3.3 STANDARD DI QUALITA'**

Anche gli standard vengono inizialmente definiti sulla base delle pregresse esperienze e rappresentano un altro utile strumento per ridefinire e rimodulare nel tempo gli obiettivi per il miglioramento della qualità.

**3.4 STRUMENTI DI VERIFICA**

Gli strumenti di verifica permettono un riesame degli standard prefissati in modo da permettere il continuo miglioramento dell'offerta formativa. Anche quest'ultimi potranno nel corso del tempo modificare nel contenuto o nella periodicità di somministrazione al fine di poter ottenere via via un quadro più fedele della realtà e della dinamica dei processi.

**3.5 SCHEMA OPERATIVO**

<b>Processi</b>	<b>Fattori di Qualita'</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualita'</b>	<b>di Strumenti di Verifica</b>
<i>Diagnosi</i>	<i>Individuazione del fabbisogno formativo dell'utenza</i>	<i>Numero di richieste pervenute/ Numero dei posti messi a disposizione</i>	<i>Valore <math>\geq 1</math></i>	<i>Rilevazione dei dati relativi alle richieste</i>
<i>Progettazione</i>	<i>Progetti coerenti con i fabbisogni rilevati</i>	<i>Numero di interventi progettati / Numero di interventi realizzati</i>	<i>Valore <math>&gt; 0.8</math></i>	<i>Rilevazione dati</i>
<i>Promozione</i>	<i>Incremento dell'offerta formativa</i>	<i>Numero dei corsi attivati nell'anno in corso / Numero dei corsi attivati l'anno precedente</i>	<i>Valore <math>\geq 1</math></i>	<i>Rilevazione dati</i>
<i>Erogazione</i>	<i>Efficacia dell'intervento nell'ambito dell'acquisizione di competenze</i>	<i>Numero di allievi certificati / Numero di allievi iscritti alle prove finali</i>	<i><math>0,8 &lt; \text{Valore} \leq 1</math></i>	<i>Rilevazioni dati</i>
<i>Monitoraggio e valutazione</i>	<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Report dei questionari di valutazione (scala di valori e range di positività)</i>	<i>60 % definita come "percentuale target di customer satisfaction"</i>	<i>Questionari di verifica di fine corso</i>

Qualità	Conformità dei processi ai requisiti ed agli Obiettivi della Qualità	N° delle Azioni Correttive (o Preventive) generate da audit interni  /N° delle Azioni Correttive dell'ultimo triennio	0.25	Rapporti audit interni
Coordinamento (gestione delle risorse umane, tecnologiche e organizzative)	Efficacia del servizio secondo gli standard progettuali e in relazione alle specifiche del committente e dell'utente	Percentuale di abbandono  (numero utenti che non raggiungono una frequenza pari al 60% del monte ore tot. / numero degli utenti frequentanti)	20%	Rilevazione dati

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

### 4.1. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- Efficienza organizzativa e rispetto dei tempi
- Professionalità dei docenti
- Efficienza degli strumenti informatici e dei laboratori
- Pulizia e decoro degli ambienti
- Tempi di risposta alle richieste dei clienti

Il monitoraggio diretto è eseguito grazie ad un completo sistema di valutazione predisposto dall'organizzazione a seconda del tipo di intervento: per corsi brevi viene somministrato alle parte interessate (coordinatori, docenti e alunni) un unico questionario a fine corso, per corsi lunghi vengono somministrati alle parti interessate te questionari ex-ante, in itinere e post-ante. Tali questionari prevedono anche la possibilità per gli utenti di esprimere osservazioni libere. I questionari vengono somministrati in forma cartacea o online utilizzando moduli di Google Drive. In rari casi si utilizzano interviste.

Il monitoraggio indiretto è conseguito tramite la raccolta dei dati relativi all'Istituto stesso, tramite gli indicatori impostati per ogni processo e descritti nel Piano della Qualità dell'SO (MDQ-SEZV- PQQ del Manuale della Qualità).

A seguito della rilevazioni di non conformità agli standard di qualità, messe in evidenza dalle verifiche ispettive interne periodiche, sono subito attivate azioni correttive atte a risolvere la non conformità, di norma entro 15 giorni dal rilievo.

Come indicato nella Carta dei Servizi dell'Istituto, i reclami possono essere espressi dagli utenti in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono,

successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto in modo analitico dei reclami e dei successivi provvedimenti.

## **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

Annualmente la Carta della Qualità viene rivista e adeguata alle nuove esigenze, in accordo con le indicazioni del POF e il piano annuale delle attività. Il Gruppo della qualità elabora e propone la versione aggiornata, il Dirigente Scolastico lo sottopone al Consiglio d'Istituto ed infine il Responsabile del Processo di gestione della qualità (RQ) e la Direzione procedono alla validazione.

La Carta della Qualità dell'ITC "P.Calamandrei" è diffusa nei seguenti modi, all'inizio di ogni anno scolastico:

- è pubblicata sul sito internet della scuola
- se ne fornisce copia a seguito di esplicita richiesta.

## **6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **6.1 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- elaborazione ed emissione della Politica per la qualità;
- definizione ed emissione di Obiettivi per la qualità;
- emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti.

### **6.2 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI**

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- archiviazione e conservazione della documentazione.



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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- presa di contatto con le associazioni di rappresentanza delle imprese;
- stabilire rapporti di collaborazione, coordinare eventuali gruppi di progetto.

### **6.4 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

- programmazione ed organizzazione delle attività;
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione;
- validazione della progettazione.

### **6.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.