

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l' Istituto assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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 committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Premessa

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento dell' Istituto.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

LIVELLO STRATEGICO

l' Istituto ha come propria MISSION:

- contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane;
- offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale;
- privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche, Organizzazioni, Enti Pubblici o Privati e delle realtà socio economiche del territorio;

In particolare l'evoluzione dei propri intenti prevede l'integrazione fra i seguenti servizi offerti

- Informazione;
- Divulgazione;
- Orientamento;
- Consulenza e supporto all'implementazione ed al cambiamento organizzativo;
- Formazione;

Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission l'Istituto ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali

che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione attraverso:

- Riunioni interne, a vari livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- E mail interne.

Il Responsabile della qualità affianca e sostiene la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Istituto realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

Obbligo formativo: formazione per alunni dai 16 ai 18 anni. istituito con la legge 144 del 17 maggio 1999, rappresenta il dovere, ma soprattutto il diritto di frequentare attività formative fino al 18° anno di età.

Oltre a prolungare la durata dei percorsi formativi, allineandosi agli altri paesi dell'Unione Europea, la L.144/99 sancisce la pari dignità attribuita ai percorsi formativi (istruzione scolastica, formazione professionale e apprendistato) che pur nella loro differenziazione rappresentano le varie componenti di un'offerta formativa integrata, in grado di rispondere alle nuove esigenze dei giovani e del mondo del lavoro.

Dall'anno scolastico 2000/2001 è entrato in vigore l'obbligo di frequenza di attività formative fino al 18° anno di età, ogni giovane, potrà scegliere, sulla base dei propri interessi e delle capacità, uno dei tre percorsi possibili:

- proseguire gli studi nel sistema dell'istruzione scolastica
- frequentare il sistema della formazione professionale
- iniziare il percorso di apprendistato.

Durante l'assolvimento dell'obbligo la scelta operata può essere modificata in quanto i tre sistemi sono considerati equivalenti e, quindi è prevista la possibilità di passare da un percorso all'altro attraverso il riconoscimento dei crediti (passerelle).

Conoscenze, competenze e abilità acquisite nel sistema della formazione professionale, nell'esercizio dell'apprendistato, per effetto dell'attività lavorativa o per autoformazione costituiscono **crediti per l'accesso ai diversi anni dei corsi di istruzione secondaria superiore**. Queste sono valutate da apposite **commissioni**, costituite presso l'Istituto e composte da docenti designati dai rispettivi collegi e da esperti del mondo del lavoro e della formazione professionale. Le commissioni, sulla base della documentazione presentata dagli interessati e di eventuali ulteriori accertamenti, attestano le competenze acquisite ed individuano l'anno di corso nel quale essi possono proficuamente inserirsi, rilasciando un **apposito certificato**, che può essere utilizzato per l'iscrizione anche presso altre scuole. Il certificato ha come oggetto il possesso delle competenze essenziali relative alle discipline e alle

attività caratterizzanti il corso di studi a cui si intende accedere e può contenere l'indicazione della necessità di eventuali integrazioni della preparazione posseduta, da realizzare nel primo anno di inserimento, anche mediante la frequenza di appositi corsi di recupero.

Ai fini del passaggio dagli anni di corso del sistema dell'istruzione scolastica a quelli della formazione professionale e dell'apprendistato, gli istituti scolastici e le agenzie di formazione professionale determinano annualmente, con apposite intese, i criteri e le modalità per la valutazione dei **crediti formativi** e il riconoscimento del loro valore.

Al fine di fornire un'informazione sempre aggiornata sui servizi e le attività dell'Istituto è prevista la realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;

Per agevolare il progetto alternanza scuola-lavoro e favorire l'occupazione dei giovani alla fine del percorso scolastico durante il corso di studi vengono realizzati periodi di stage per tutti gli allievi.

A livello organizzativo l'Istituto essendo un'istituzione scolastica garantisce la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche attraverso il coinvolgimento dei docenti della scuola.

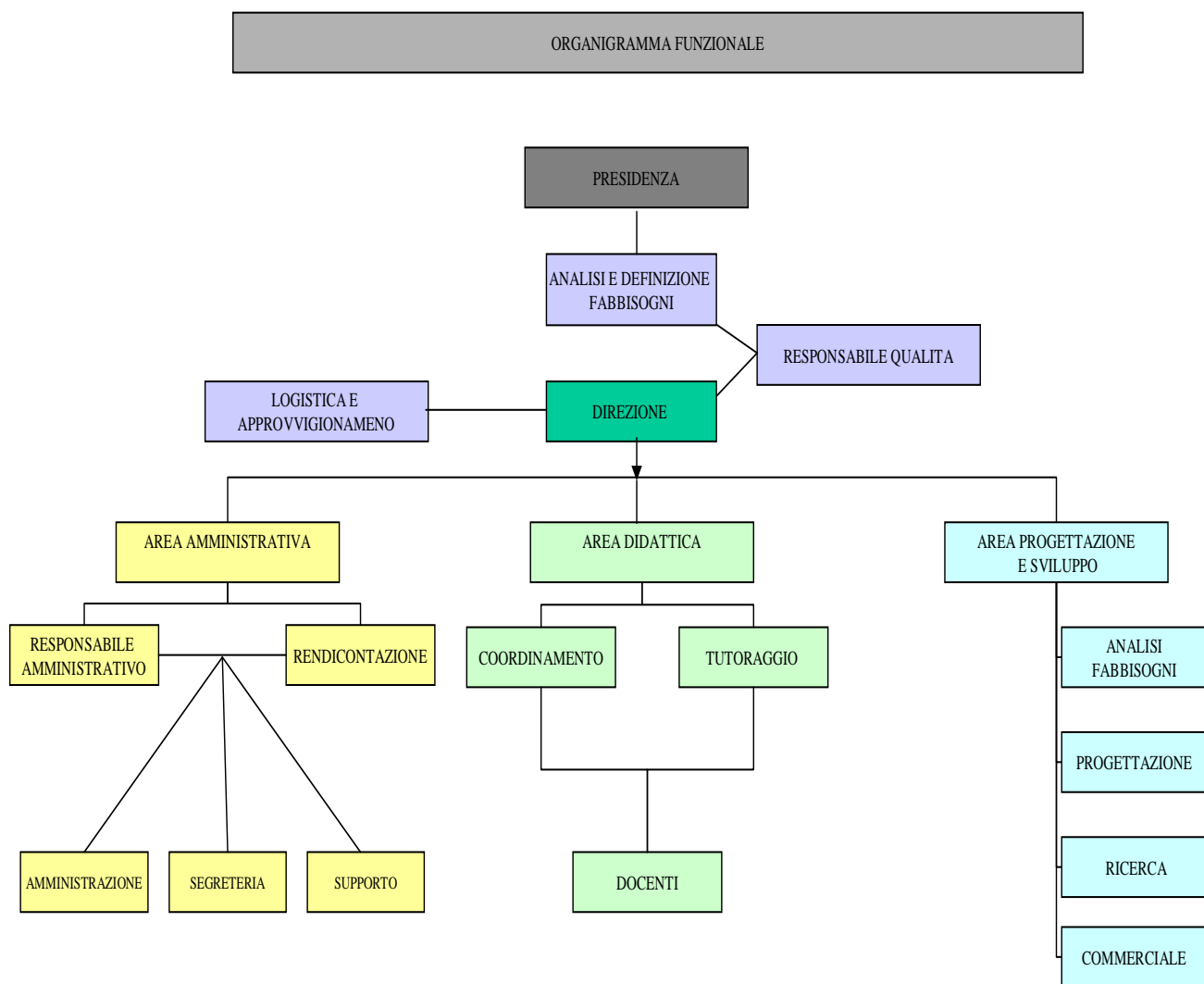
formazione superiore: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, 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; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); 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.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Per quanto riguarda l' Area dello svantaggio, l'Istituto svolge incontri periodici con i servizi (in particolare con i Centri per l'Impiego della Provincia) per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari ecc..) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

Risorse professionali



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

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

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, dell'educazione e dell'orientamento

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

Responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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, dell'educazione e dell'orientamento

Risorse logistico-strumentali:

Le risorse professionali interne sono quelle definite nell'organigramma su indicato.

L'Istituto 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 ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°626 19/9/94 e D.L. n°494 14/8/96).

Strutture: Via L Bezzi,51/58 - Fiumicino

n.41 aule

n. 1 palestra

laboratorio di cucina

laboratori informatici per il trattamento di testi e dati

laboratorio multimediale

laboratorio di audiovisivi

laboratorio linguistico

aula informatica docenti

teatro per spettacoli, assemblee, convegni e videoconferenze

biblioteca

Le aule all'interno della struttura, oggetto dei singoli corsi di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati, connessione alla rete internet. Le aule adibite a laboratorio di informatica sono dotate di stazioni composte da PC (con sistema operativo Windows XP) e monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore. I laboratori prevedono anche la connessione alla rete Internet. Salvo specifiche e particolari esigenze, viene realizzato un rapporto 1 a 2 utenti/stazione informatica.

L'Istituto 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.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Istituto identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ dell'Istituto gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità Obiettivo	Strumenti di verifica
Gestione Generale	Conseguimento e mantenimento dell'accREDITamento regionale	Rispondenza alle richieste previste Dal nuovo accREDITamento regionale	Requisiti ed indici Previsti per L'accREDITamento Regionale	Avvenuto AccREDITamento
Gestione Generale	Conseguimento e mantenimento della certificazione iso uni-en 9001-2000	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001-2000	Specifiche Procedure per la Progettazione e Gestione delle attività	Verifiche ispettive Interne e periodiche Da parte dell'ente di Certificazione
Promozione dell'attività formativa	Realizzazione di una riunione di presentazione delle attività proposte	Puntuale informazione dei potenziali utenti rispetto le attività proposte per una scelta consapevole	Gradimento degli utenti	Questionari di verifica del gradimento
Gestione dell'attività formativa	Raggiungere il tasso di attuazione	ore partecipanti rendicontate (effettivi)/ ore partecipanti approvate in progetto	Obiettivo indice > 80%; formazione superiore; formazione continua e permanente	Attività gestite a consuntivo 2007
Gestione dell'attività formativa	Ridurre il tasso di abbandono	indice "tasso di abbandono" = partecipanti al termine (+ event. allievi passati ad altri canali dell'obbligo	Obiettivo indice < 10%	Attività gestite a consuntivo 2007
Gestione dell'attività formativa	Migliorare il tasso di efficacia occupazionale degli allievi dei corsi "al lavoro"	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/ allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2007

		corso)		
Fine attività	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato a fine corso	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore al valore 3,5/5	Questionari di Gradimento
Fine attività	Raggiungimento degli obiettivi formativi	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo > di 80/100 in almeno il 70% dei casi	Verifiche dell'apprendimento a fine percorso e gestione statistica dei dati.
Risultanze ex-post.	Ricaduta occupazionale Indici obiettivo previsti per l'accreditamento regionale	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti accreditamento Occupazione > 80% Occupazione Pertinente > 50%	Questionari sulle risultanze occupazionali	Dossier annuale per accreditamento

LIVELLO PREVENTIVO

Il SQ dell' Istituto prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità di l' Istituto snc viene regolamentata come segue.

- 1) Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, 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 verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet dell' Istituto deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- 3) La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- 4) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Regione tramite il sistema di riferimento e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- 5) La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità dell'Istituto avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del Dirigente Scolastico e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

IL RSQ