



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA REV. 01



La presente Carta della Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che l'IPSI "Cattaneo" assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, 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).

1. Presentazione

L'Istituto Professionale per l'Industria e per l'Artigianato "CARLO CATTANEO" di Roma., nato con Regio Decreto nel 1924, è impegnato a formare tecnici qualificati nel settore meccanico. Successivamente, al settore meccanico si è affiancato il settore elettrico-elettronico,. L'innovazione e la riqualificazione dei percorsi formativi costituiscono presupposto per il raggiungimento di due macroobiettivi dell'istituto:

- a. favorire il successo scolastico contrastando fenomeni di disagio, demotivazione ed abbandono;
- b. consentire il rientro nel circuito formativo a lavoratori e disoccupati adulti immigrati e/o italiani, offrendo occasioni di riqualificazione e di formazione permanente.

L'azione formativa investe non solo la città di Roma ma anche la provincia.

La continua collaborazione con le istituzioni e le realtà produttive del territorio rende l'Istituto permeabile ed aperto all'innovazione e ad esperienze sinergiche nella convinzione che solo una scuola "aperta" può tentare di rispondere alle istanze giovanili e può essere la "scuola di tutti". Stage ed esperienze scuola-lavoro rappresentano il necessario corollario di una strategia tesa al rapido inserimento dei diplomati nel mondo del lavoro,.

Le strategie che l'IPSI "Cattaneo" pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze degli utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



- il rispetto dei requisiti cogenti dei servizi offerti;
- la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni;



- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane ai diversi livelli;

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici, nell'ambito dei quali viene deciso l'opportuno aggiornamento dell'una e degli altri e l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili.

Gli obiettivi della politica, gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, sono dettagliatamente descritti al punto 5 "Obiettivi e Standard di Qualità di IPSIA "Cattaneo", della presente Carta della Qualità.



L'IPSIA "Cattaneo" è in possesso di certificazione ISO 9001:2000 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua e superiore; pertanto tutti i servizi e le attività descritte nella presente Carta della Qualità sono parte del Sistema di Gestione per la Qualità dell'IPSIA "Cattaneo".

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani e adulti occupati, inoccupati, disoccupati, migranti e diversamente abili.

2. Servizi Offerti

I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale: Servizi Socio-educativi, Informatica, Lavori D'Ufficio, Beni Culturali, Spettacolo, Ecologia e Ambiente, Agricoltura.

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani e adulti occupati, inoccupati, disoccupati, migranti e diversamente abili.

Nel dettaglio, in risposta ad avvisi pubblici, l'IPSIA "Cattaneo" sviluppa per i propri committenti le seguenti tipologie di intervento:

- riqualificazione, aggiornamento, specializzazione per adulti occupati;
- qualificazione, acquisizione competenze per adulti inoccupati;
- formazione professionale, qualificazione per giovani in cerca di prima occupazione e/o disoccupati, finalizzate all'inserimento lavorativo;

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



- formazione professionale, acquisizione competenze per gli operatori dell'orientamento e dei servizi per l'impiego e per le figure professionali operanti nel lavoro sociale;
- aggiornamento per gli operatori degli enti di formazione, formatori e insegnanti della scuola;
- acquisizione di competenze rivolta alle figure tecniche ed amministrative della formazione, della scuola, dei Comuni;
- interventi finalizzati alla prevenzione della dispersione scolastica rivolti agli studenti, agli insegnanti ed agli operatori dell'orientamento;
- piani indirizzati alla incentivazione della creazione d'impresa rivolti a imprese e disoccupati;
- alta formazione;
- progetti formativi dedicati alle donne e finalizzati all'obiettivo pari opportunità;
- progetti transnazionali.

Relativamente all'area dello svantaggio l'IPSIA "Cattaneo" si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale.

L'IPSIA "Cattaneo" si impegna, nell'ambito delle procedure di informazione e/o iscrizione e/o avvio attività, a consegnare agli utenti, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo/orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. Risorse Umane

Le risorse umane vengono considerate come una componente strategica dell'IPSIA "Cattaneo"

La Direzione si adopera per avere sempre a disposizione personale numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'Organigramma nominativo nella tabella a seguire. Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎ 06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
<p>Responsabile del processo di Direzione Prof. Leandro Cantoni l.cantoni@ipsiacattaneo.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio. ⌚ Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative. ⌚ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio. ⌚ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. ⌚ Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane. ⌚ Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali. ⌚ Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura. ⌚ Gestione del Sistema Qualità inerente tutti i processi. ⌚ Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale. ⌚ Controllo economico.
<p>Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa Dott.ssa Patrizia Lucatelli p.lucatelli@ipsiacattaneo.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali; ⌚ Controllo economico ⌚ Rendicontazione delle spese; ⌚ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento ⌚ Gestione amministrativa del personale ⌚ Gestione della qualità inerente il processo. ⌚ Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Prof. ssa Cristina Ruvo c.ruvo@ipsiacattaneo.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. ⌚ Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. ⌚ Definizione della strategia formativa. ⌚ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. ⌚ Gestione della qualità inerente il processo.
<p>Responsabile del processo di progettazione Prof. Leandro Cantoni l.cantoni@ipsiacattaneo.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento. ⌚ Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento ⌚ Gestione della qualità inerente il processo.

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
- ☎ 06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi Prof. ssa Maria Silvia Garibotti msilviagaribotti@ipsiacattaneo.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌚ 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 e dell'orientamento. ⌚ Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio. ⌚ Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica. ⌚ Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.
--	---

4. Infrastrutture

L'IPSIA "Cattaneo" assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale.

Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati.

Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Le strutture dell'IPSIA "Cattaneo" sono logisticamente così costituite

Descrizione	Sede centrale
AULE	16
SALA RIUNIONI	2
BIBLIOTECA	1
IMPIANTI SPORTIVI	2
AULE ATT. INTEGRATIVE	1
LABORATORI	23
LOCALI UFFICIO	9
MAGAZZINO	1

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



5. Obiettivi e Standard di Qualità dell'IPSIA "Cattaneo"

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Implementazione di una rete relazionale sul territorio	Numero utenti per ciascun referente/su numero utenti totali	75%	Verifica provenienza utenza
Maggior numero di utenti	Numero di corsi attivati anno in corso/ numero di corsi attivati anno precedente	75%	Confronto tra i dati numerici dell'anno in corso rispetto a quelli dell'anno precedente
Rilevazione del fabbisogno rispondente alle reali esigenze formative dell'utente	Percentuale di risposta dell'utenza	80%	Utilizzazione di dati aggiornati forniti da istituti di ricerca riconosciuti.
Progetti coerenti con i requisiti stabiliti dal bando.	numero progetti approvati / numero progetti presentati	50%	Analisi dati annuali per rilevare l'indicatore
Diminuire il rischio di esclusione dalla valutazione di merito per motivi formali	Numero di progetti esclusi/ numero di progetti presentati	0%	Utilizzo di check-list
L'attivazione di tutti i corsi finanziati	Numero corsi avviati / numero corsi finanziati	100%	Analisi dati annuali per rilevare l'indicatore
Favorire l'aggiornamento e/o l'ampliamento delle competenze di risorse già occupate.	Numero di allievi soddisfatti / numero allievi coinvolti	80%	Report di fine corso
Favorire l'apprendimento degli allievi	N. allievi <i>qualificati</i> / n. allievi frequentanti	75%	Analisi del report di fine corso
Rilevare in maniera adeguata le aspettative e i livelli di soddisfazione delle parti interessate	Numero quest. compilati/ numero quest. distribuiti	80%	Sistema di valutazione del servizio erogato
Garantire l'applicazione e il miglioramento del sistema di gestione della qualità	Numero di non conformità risolte/ numero non conformità rilevate	100%	Monitoraggio dei processi Riesame
Aumentare la soddisfazione dell'utente	Partecipanti sudd./ n. partecipanti	80%	Offerta formativa di alto livello qualitativo.



Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎ 06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Mantenimento della certificazione di Qualità	Certificazione di Qualità rilasciata dall'ente di terza parte.	100%	Superamento dell'audit di sorveglianza senza Non Conformità Critiche
Rilevare le aspettative degli Utenti ed aumentare la loro motivazione	n.frequentanti inizio corso/n. frequentanti fine corso	80%	Analisi dati di report a termine corso.
Raggiungere gli obiettivi prefissati all'interno del piano di miglioramento	Obiettivi raggiunti/ Obiettivi prefissati	80%	Verifica e monitoraggio dei processi
Perseguire la realizzazione del servizio secondo gli standard progettuali e in relazione alle specifiche del committente e dell'utente (efficacia)	Utenti soddisfatti/ utenti totali	80%	Verifica e monitoraggio dei processi
Perseguire livelli di efficienza nella gestione economica dell'attività formativa	Importo rendicontato/ importo preventivato	80%	Scheda finanziaria del progetto.
Rilevare in maniera adeguata le aspettative e i livelli di soddisfazione delle parti interessate	Numero quest. compilati/ numero quest. distribuiti	80%	Sistema di valutazione del servizio erogato

6. Comunicazione

L'IPSIA "Cattaneo" assicura efficaci contatti con utenti e committenti in relazione allo scambio di informazioni: sui servizi erogati, sui contratti, di ritorno dall'utente e dal committente e sui reclami, attivando canali di comunicazione tecnologici e diretti (cellulari, posta elettronica, siti web etc.), riducendo i tempi di attesa/risposta e favorendo una più rapida divulgazione delle informazioni ed un maggiore coinvolgimento delle parti interessate, a tutto vantaggio del servizio erogato.

E' possibile formulare reclami, segnalazioni, considerazioni o suggerimenti utilizzando il modulo disponibile presso le sedi didattiche e sul sito web dell'IPSIA

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
 ☎06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53



Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato
Carlo Cattaneo
Lungotevere Testaccio, 32
00153 Roma
Sito web: www.ipsiacattaneo.it
e-mail: rmri040005@istruzione.it ; istituto@ipsiacattaneo.it

Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-1204-37
Progettazione ed erogazione
corsi di formazione continua e
superiore
presso la Sede Operativa di
Lungotevere Testaccio, 32



“Cattaneo”, inviare una mail alla casella di posta elettronica istituto@ipsiacattaneo.it od infine inviare un fax al n. 06/5754903.



La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza.
La Carta è pubblicata sul sito web www.ipsiacattaneo.it, affissa nelle aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.



Roma, 10 luglio 2008

Agg. 10 luglio 2011

Il Responsabile della Qualità

Prof. Michele Minenna

Il Direttore

Prof. Leandro Cantoni

.....

.....

Sede Centrale:

- Lungotevere Testaccio, 32 – 00153 Roma - c. f. 80201510585
☎06 57 46 273 - 06 57 54 927 - 06 57 46 544 - fax 06 57 54 903

Succursali:

- Via A. Pisano, 9 - 00142 Roma - ☎ 06 50 32 460 - fax 06 50 43 223
- Corso Vittorio Emanuele II, 217 - 00186 Roma - ☎ 06 68 80 65 37 - fax 06 68 69 0 15
- Largo di Città dei Ragazzi, 1 - 00163 Roma - ☎ 06 65 77 12 53 - fax 06 65 77 12 53