“*CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA*”

MISSION

Istituto paritario PAOLO SEGNERI

BREVE PRESENTAZIONE DELL’ISTITUTO

L’Istituto Paolo Segneri vanta oltre quarant’ anni di esperienza. Venne istituito nel 1973 per volontà del Professore Umberto Leggieri, in quella che è l’attuale sede in via Puglia, 62 a Nettuno.

Attualmente sono attivati i seguenti indirizzi di studio: **Istituto Tecnico Economico** indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing, **Liceo Scientifico** delle Scienze applicate. I corsi osservano tutte le disposizioni di legge dello Stato Italiano e permettono di conseguire titoli di studio pienamente validi sia per il proseguimento degli studi a livello universitario che per l’inserimento nel mondo del lavoro.

L’Istituto dispone di moderni mezzi multimediali, di spazi adeguati per aule e laboratori: biblioteca, due laboratori informatico-linguistici, gabinetto scientifico-multimediale e, dietro concessione comunale, impianti sportivi del complesso Palatucci.

Lavorano nell’Istituto circa 30 Docenti e 8 unità di personale Ata. Obiettivo dell’Istituto è offrire un servizio accurato, con assistenza continua e piena disponibilità unita all’esperienza e al costante aggiornamento da parte del corpo docente. Una scuola come luogo di incontro e di scambio tra alunno e docente, vissuta anche oltre l’orario curriculare per l’attività formativa.

COSA PROPONIAMO

ISTITUTO TECNICO ECONOMICO

(Amministrazione, Finanza e Marketing)

Il corso Tecnico Economico permette di acquisire numerose competenze, quali gestione contabile dell’azienda, previsione e programmazione di settori aziendali per l’espansione sui mercati (marketing e finanza), contabilità fiscale e speciale per l’individuazione dei costi d’impresa.

Tutti gli studi sono supportati da esercitazioni di laboratorio e visite guidate presso aziende bancarie, imprese industriali ed enti pubblici.

Per i diplomati che intendessero proseguire gli studi a livello universitario si consigliano le facoltà di:

- **Economia e Commercio**
- **Scienze Bancarie**
- **Statistica Aziendale**
- **Giurisprudenza**
- **Scienze Politiche**

LICEO SCIENTIFICO

(Opzione Scienze Applicate)

Il liceo scientifico opzione scienze applicate è una scuola sostanzialmente diversa dal liceo scientifico propriamente detto (conosciuto anche come liceo scientifico tradizionale) in quanto, oltre al maggior peso delle discipline scientifiche e all'assenza del latino, prevede un notevole numero di ore di **laboratorio e informatica**. Questa caratteristica fa del liceo scientifico opzione scienze applicate una scuola a metà tra un liceo tradizionale, perché non ha una finalità pratica immediata, e un istituto tecnico, perché prevede appunto una considerevole attività di laboratorio per le scienze sperimentali. E in effetti, questo corso è presente generalmente presso gli Istituti tecnici settore tecnologico, già Istituti tecnici industriali.

Per i diplomati che intendessero proseguire gli studi a livello universitario si consigliano le facoltà di:

- **Ingegneria**
- **Biologia**
- **Informatica**
- **Architettura**
- **Fisica e Chimica**
- **Medicina**
- **Biotecnologie**

PROGETTO SIRIO

Corso appositamente progettato per gli studenti lavoratori.

Maggiore elasticità - programmi e materie ridotti - riconoscimento dei crediti formativi - tutoring - metodologie didattiche tendenti a valorizzare le esperienze culturali e professionali degli studenti

ATTIVITA' EXTRACURRICULARI E SERVIZI

DUE LABORATORI DI INFORMATICA

Disponibilità individuale del Pc

Collegamento in rete

Potenziamenti annuali

AULA MAGNA

Supporto audiovisivo

Cineforum

BIBLIOTECA

Più di 3000 testi e collane multimediali

:

Livello strategico

Politica della qualità

L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite in modo privato

L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l'ambiente esterno
- Implementare la gestione della Qualità al fine di ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;

- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative che si vogliono mettere in cantiere per l'Accreditamento:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Le risorse professionali dell' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI*

L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi L' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

Nella sede operativa ubicata a Nettuno (RM) sono presenti spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, dall' *Istituto paritario PAOLO SEGNERI* intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Ammissione a finanziamento</i>
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>3 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>85% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>75% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>60% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>10% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Ente formativo ***Istituto paritario PAOLO SEGNERI*** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'Ente formativo ***Istituto paritario PAOLO SEGNERI*** si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo: Sede di Nettuno (RM), via Puglia, 62 – 00048

→ per **fax** al n° 06/9881893

→ per **email** all'indirizzo: info@istitutopaolosegneri.it

→ **direttamente** al coordinatore del corso: Fabio LEGGIERI

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l' ***Istituto paritario PAOLO SEGNERI*** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (**www.istitutopaolosegneri.it**)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione Fabio LEGGIERI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 di gestione economico-amministrativa Francesco Maurilio LEGGIERI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Iolanda BALESTRA	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Fabio LEGGIERI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Roberta SCIAMANNA	<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,

Nettuno (RM), 15 maggio 2014

Il responsabile del Processo di Direzione
Fabio LEGGIERI