



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Tor Carbone

Via di Tor Carbone, 53 – 00178 Roma - ☎ 06121122600 ☎ 0667663821 - XI Municipio -
Distretto 19°

Codice Scuola RMRH01000T - C.F. 80197150586 - rmrh01000t@istruzione.it

Carta di Qualità

Politica della Qualità

L'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone per garantire l'efficacia e il continuo miglioramento dei servizi ha elaborato un sistema interno di gestione della qualità come appresso descritto.

Il sistema di qualità pone attenzione soprattutto alle esigenze degli utenti e al soddisfacimento delle aspettative di formazione valida e spendibile nel mondo del lavoro oltre che al miglioramento dei servizi erogati con la finalità di raggiungere gli obiettivi formativi, attraverso un monitoraggio attento e una verifica costante dei processi messi in atto e il coinvolgimento delle risorse umane dell'ente.

Gli obiettivi di qualità che si intende perseguire possono essere così riassunti:

- incremento dei livelli di soddisfazione degli utenti,
- incremento della rete di partners sul territorio,
- miglioramento dei sistemi di monitoraggio delle azioni,
- miglioramento dell'efficienza nell'organizzazione,
- accrescimento della professionalizzazione delle risorse umane interne.

L'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone si impegna a diffondere il sistema di Qualità e a condividere gli obiettivi di miglioramento a tutti i livelli dell'organizzazione.

Organizzazione

Aree di attività

L'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone intende operare nel campo della Formazione professionale, continua e superiore e dell'orientamento con attività rivolte all'aggiornamento, qualificazione e riqualificazione degli adulti, delle donne, degli immigrati, degli occupati e inoccupati, attraverso la progettazione e realizzazione di percorsi di formazione finalizzati a soddisfare un'articolata gamma di esigenze, nella logica dell'accesso alla formazione lungo tutto l'arco della vita (Life Long Learning) in funzione delle diverse attitudini e dei bisogni individuali.

I settori nei quali si intende operare sono:

- Ristorazione: corsi di sala, bar, cucina amatoriale e professionale,
- Informatica: corsi ECDL, web master, grafica
- Lingua per stranieri per l'integrazione sociale

Risorse professionali

Per la realizzazione delle sue attività l'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone si avvale delle seguenti risorse professionali:

- responsabili di processo
- docenti
- collaboratori
- esperti
- personale amministrativo e di segreteria

Succursali:

P.le Elsa Morante, 2 ☎ 06 121125765 ☎ 0667666382 - Via Argoli, 45 ☎ 06 121127280

Risorse logistiche e strumentali

La sede formativa dell'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone dispone dei seguenti locali attrezzati:

- aule didattiche
- aule informatiche
- sala colloqui individuali
- locale consultazione banche dati
- segreteria
- direzione
- uffici
- accoglienza
- archivio
- laboratori di sala, cucina, office e magazzino derrate alimentari

Impegno

L'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone si impegna a distribuire la Carta di Qualità a tutti gli utenti che accederanno ai servizi di formazione, contestualmente ad ogni altra 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

Nella erogazione delle attività l'Istituto sottopone a controllo di qualità i fattori riportati nella tabella che segue.

Fattore di qualità	Indicatore di riferimento	Standard di qualità	Strumento di verifica
Formazione delle risorse umane interne	n. gg. formazione erogati / n. gg. formazione preventivati	> 85%	verbali attività di formazione
Progettazione	n. offerte finanziate / n. offerte proposte	> 20%	n. finanziamenti ottenuti
Attuazione	n. progetti realizzati / n. progetti finanziati	> 85%	delibere di assegnazione del finanziamento
	n. modifiche al programma / n. progetti approvati	< 20%	progetti approvati
Efficacia / efficienza	n. discenti ammessi all'esame / n. discenti ammessi ai corsi	> 30%	verbale esami finali
	n. risposte esatte / n. risposte test	> 85%	test di valutazione finale allievi
Soddisfazione degli utenti	n. questionari ricevuti / n. questionari distribuiti	≥ 80%	questionario soddisfazione utente
	media di valutazione per corso/docenza/apprendimento	≥ 2,5	questionario soddisfazione utente
Esiti occupazionali degli utenti (corsi con qualifica professionale)	n. utenti intervistati / n. utenti qualificati	≥ 80%	questionario rilevazione esiti occupazionali
Rapporti con il committente	n. gg. intercorrenti tra data risposta e data richiesta	< 3	protocollo corrispondenza
Rendicontazione	n. rifiuti o modifiche richieste / n. rendiconti presentati	< 20%	n. rendiconti presentati
Reclami	n. reclami annuali	< 3	verbali attività

Livello preventivo

Allo scopo di garantire e tutelare i soggetti beneficiari delle attività di formazione, sono previste modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti e strumenti di rilevazione del feedback, gestione reclami e di eventuali non conformità.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail 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 alcun modo in considerazione. Segnalazioni e reclami vanno consegnati in segreteria in busta chiusa.

Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

Condizioni di trasparenza

La gestione e diffusione della Carta della Qualità dell'I.P.S.S.A.R. Tor Carbone viene regolamentata come segue.

Al fine di garantire la massima pubblicizzazione:

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
- la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche della sede formativa,
- la Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet www.ipssartorcarbone.it,
- all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati del contenuto della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
- la Carta della Qualità viene inviata a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta,
- una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile in segreteria.

Annualmente la Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata a cura del Legale Rappresentante e Responsabile della Direzione, in base ai documenti contenenti le indicazioni progettuali del nuovo anno, alle verifiche effettuate (monitoraggi intermedi e finali) e ai programmi di miglioramento. La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Legale Rappresentante.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile del processo di Direzione:

- definizione di 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,
- valutazione e sviluppo delle risorse umane,
- programmazione dei corsi per la formazione del personale,
- 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,
- definizione degli obiettivi per il miglioramento della qualità,
- coordinamento dei responsabili delle varie funzioni per la realizzazione dei programmi,
- gestione della qualità inerente tutti i processi.

Responsabile dei processi di Gestione economico-amministrativa:

- gestione della contabilità e degli adempimenti amministrativo-fiscali,
- controllo economico,
- rendicontazione delle spese,
- gestione amministrativa del personale,
- elaborazione di piani finanziari per partecipazione a bandi e alla conseguente rendicontazione dei progetti formativi e di orientamento realizzati,
- gestione delle attività relative agli approvvigionamenti,

- gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni:

- rilevazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali,
- effettuazione della diagnosi specifica dei bisogni professionali e occupazionali in settori, sistemi produttivi ed imprese del territorio di riferimento,
- informazione sugli avvisi, bandi e gare emanate dalla pubblica amministrazione,
- individuazione di eventuali partners,
- definizione della strategia formativa,
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza,
- gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di Progettazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale,
- sviluppo dell'intero progetto, incluso il piano ed i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione,
- gestione dei rapporti con i partners delle attività di formazione,
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione,
- gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di Erogazione dei servizi:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione delle attività formative,
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza,
- monitoraggi iniziali, in itinere e finali delle azioni e dei programmi, attraverso strumenti di rilevazione e report,
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento,
- aggiornamento dei docenti sull'andamento delle attività, sulla soddisfazione dell'utenza, sugli obiettivi del corso,
- gestione della qualità inerente il processo.

Utenze Speciali

Per il sostegno e l'integrazione dei soggetti svantaggiati l'IPSSAR Tor Carbone si avvale della collaborazione di soggetti del territorio, quali aziende di ristorazione, ASL, Amministrazione Provinciale, Mense comunali, Biblioteche comunali con cui l'Istituto lavora da alcuni anni.

Periodicamente sono realizzati incontri con esperti del settore su progetti quali "Prometeo" e "Ponte"

Roma, 3 dicembre 2012

Il Dirigente Scolastico
Giancarla Greto

