



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

CARTA DELLA QUALITA' DELL'ITIS BIAGIO PASCAL

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che l'Istituto Tecnico Statale B. Pascal assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi 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 Biagio Pascal sito in Roma via Brembio 97 (unica sede) offre due specializzazioni professionali per l'informatica e le telecomunicazioni e l'indirizzo scientifico e tecnologico. La sede è composta da due plessi scolastici situati tra Labaro e Prima Porta nella zona nord di Roma a ridosso del GRA tra la Via Flaminia, la Via Tiberina e la Via Cassia. I quartieri di Labaro e Prima Porta appartengono alla XX circoscrizione e sono sede di un fenomeno di urbanizzazione relativamente recente e sempre più in espansione, a carattere sia popolare che residenziale.

Nell'Istituto esistono trentuno aule, undici laboratori a cui afferiscono le materie scientifiche e tecnologiche, un laboratorio di tecnologia, due aule di disegno, una biblioteca, un laboratorio multimediale, una sala audiovisivi, una sala telecomunicazioni, un laboratorio musicale, aula magna e teatro, una sala insonorizzata per concerti, una palestra, un campo esterno.

L'Istituto, oltre le normali attività didattiche curricolari, offre delle strategie alternative quali didattica flessibile, didattica sperimentale ed accoglienza e nell'ambito delle attività pomeridiane ha partecipato a diversi progetti, ad esempio:

progetto ARACNE (Accordo di Rete per Azioni contro le Nuove Emarginazioni);

progetto integrazioni alunni diversamente abili;

Sperimentazione laboratorio informatica;

CIC;

Educazione alla salute;

Gruppo sportivo;

Progetto lingue 2000;

Laboratorio musicale;

Laboratorio teatrale;

Progetto biodiversità;

Educazione ambientale;

Progetto patentino;

ECDL (patente europea per uso del computer);

Rete d'Istituto e Internet;

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circoscrizione XX

Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

Corsi finanziati dalla Regione (partner con INIPA nel Progetto Leonardo di ricerca sul telelavoro);

due corsi di Obiettivo 3 sulla politica d'impresa;

due corsi di Apprendistato;

un corso per Tecnici di Data Base con ECIPA Lazio;

un corso IFTS per Tecnico Esperto di Energia dell'Ambiente;

un corso IFTS per Tecnico Esperto in Impatto Ambientale).

2) AREE DI ATTIVITA'

I servizi formativi si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale:

PUNTI VENDITA; ELETTRICITA' ELETTRONICA GENERALE; APPLICAZIONI ELETTRONICHE

RADIO TV, TELEMATICA, TELECOMUNICAZIONI; SISTEMI HARDWARE; GESTIONE COMMERCIALE, GESTIONE MAGAZZINO; OFFICE AUTOMATION; INFORMATICA GENERALE E DI BASE, INTRODUZIONE ALL'INFORMATICA E ORGANIZZAZIONE; AREE TECNOLOGICHE E APPLICAZIONE; RETI LOCALI E GEOGRAFICHE; SISTEMI MULTIMEDIALI

SERVIZI SOCIALI E SANITARI; SERVIZI EDUCATIVI; SERVIZI SANITARI

La tipologia della formazione si divide in:

a - Formazione superiore

L'Istituto Pascal si propone di mettere in atto attività formative nella logica del “*fare, saper fare, saper essere*” favorendo l'inserimento occupazionale, nonché facilitare l'eventuale continuazione degli studi all'interno di percorsi formativi successivi.

b - Formazione continua

L'Istituto Pascal si propone di mettere in atto corsi di formazione in genere rivolti ad adulti, personale docente e A.T.A., al fine di agevolare l'approccio nel sistema socioeconomico del territorio e di migliorare le prestazioni produttive e la situazione occupazionale.

Per mettere in atto corsi di formazione superiore e continua l'Istituto si avvale della Unità Operativa IBP:

- La IBP opera all'interno dell'Istituto ed è la struttura che eroga formazione professionale per gli allievi interni e per il territorio. Nel quartiere di Labaro e Prima Porta dove si trova la Unità Operativa sono presenti attività di piccola imprenditorialità, artigianato e una centrale elettrica dell'ENEL che richiedono conoscenze e competenze sempre più ampie, flessibilità, capacità di affrontare e risolvere problemi di diversa natura, creatività.

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

- La IBP utilizza i finanziamenti in dotazione dell'ITI “B. Pascal” per le attività di formazione. Tali finanziamenti provengono dai fondi Comunitari, Regione, Enti Locali, Fondazioni, Privati.
- La IBP si avvale di professionisti nell'ambito delle conoscenze di ecologia e ambiente, elettricità ed elettronica, informatica, spettacolo, sport e mass media, lingue straniere, matematica, chimica, biologia, fisica, diritto, storia, lettere.
- La struttura opera in un territorio periferico nella zona nord di Roma in rapida espansione ed evoluzione facilitata dalla presenza della stazione di Labaro-Prima Porta e della stazione dei pullman di Saxa Rubra che determinano un rilevante afflusso di pendolari provenienti dalla Via Flaminia, dalla Via Tiberina e dalla Via Cassia.
- La situazione socio economica culturale si presenta in modo disomogeneo in quanto all'identità locale si sovrappongono le identità dei paesi limitrofi; di conseguenza nel territorio esistono tre realtà culturali: la prima di coloro che si rivolgono ad un mercato di lavoro generico, la seconda di coloro che si rivolgono ad un mercato di lavoro specializzato, la terza di coloro che ambiscono ad iniziative imprenditoriali.
- La IBP opera nell'ambito del mercato della formazione professionale in campo locale, provinciale e regionale.

La Direzione si impegna nello sviluppo dell'Unità Operativa definendone le strategie e le linee guida e rendendo disponibili le risorse necessarie.

La Direzione inoltre programma incontri periodici con i propri collaboratori per sottolineare l'importanza:

- dell'analisi dei requisiti dei clienti (Committenti e Utenti);
- dell'importanza dell'osservanza dei requisiti di legge
- delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni;
- del coinvolgimento, della motivazione e della crescita professionale delle risorse umane ai diversi livelli;
- del tempestivo rilievo e soluzione delle non conformità.
-

Il presente documento emesso dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ) e approvato dal Dirigente (DGS) definisce, in accordo con la Politica della Qualità dell'IBP, una linea di condotta strategica e formalizza l'impegno a rispettarla.

Tale documento costituisce una parte paritaria e coerente della politica e della strategia generale dell'organizzazione e mira, in linea con gli scopi definiti, a soddisfare tutti i requisiti dei committenti / utenti, impegnandosi nel miglioramento costante del servizio erogato.

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



“B. Pascal”

La politica mira altresì a far acquisire alla IBP una posizione preminente sul mercato e nel territorio, attraverso la definizione, il raggiungimento e il riesame degli obiettivi per la qualità.

Ogni collaboratore, ad ogni livello, nell'ambito delle proprie mansioni, deve operare secondo tale politica.

E' compito e responsabilità di DGS e RGQ diffonderla (a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca), facendo sì che essa sia compresa da tutti gli interessati e riesaminarla periodicamente per accertarne la continua idoneità.

3) RISORSE UMANE

Si considera che tutto il personale operante nell'IBP fornisca un contributo, diversamente graduato, nell'assicurare la qualità del servizio reso.

Per la verifica della competenza del personale utilizzato si considerano tre categorie di addetti:

1. Il personale non docente operante nella struttura: quali i responsabili di funzione, i loro collaboratori, il personale di segreteria;
2. Il personale docente interno (dipendente) alla struttura;
3. Il personale docente e non docente esterno (collaboratori) alla struttura.

3.1) COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Le risorse umane vengono considerate come una componente strategica dell'IBP.

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.

a) Competenza

La Direzione stabilisce i requisiti per ciascuna funzione come riportato nella tabella sottostante.

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di Direzione Ing. Pierluigi Conti e-mail: pconti@itispascal.it	<ul style="list-style-type: none">▪ Definizione delle strategie organizzative 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

**“B. Pascal”**

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
	umane <ul style="list-style-type: none">▪ 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
Responsabile Gestione Qualità Prof. Anna Pillozzi e-mail: anna.pillozzi@istruzione.it	<ul style="list-style-type: none">▪ Emissione ed aggiornamento del Manuale della Qualità▪ Pianificazione delle verifiche ispettive interne▪ Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica▪ Informazioni e assistenza necessarie per l'applicazione del Sistema Qualità▪ Gestione delle attività relative alle azioni correttive e preventive fino al loro completamento e promuovere azioni di miglioramento della qualità▪ Addestramento e formazione del personale sulla qualità e sulle norme ISO 9000▪ Coordinamento della gestione delle non-conformità▪ Controllo e distribuzione della documentazione del sistema qualità
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa Anna Lucia Costantini e-mail: itispascal@tin.it	<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▪ Cura dei rapporti con i fornitori
Coordinamento logistico Prof. Elena Savinelli e-mail: esavine@tin.it	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestione degli acquisti▪ Consulente alla progettazione in ogni fase dello sviluppo▪ Partecipazione all'erogazione del servizio▪ Partecipazione al monitoraggio delle attività formative▪ Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio

**“B. Pascal”**

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Prof. Stefano Arnone e-mail: stefano.arn@libero.it	<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
Responsabile del processo di progettazione Prof. Stefano Arnone e-mail: stefano.arn@libero.it	<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
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Prof. Giovanna Cassarino e-mail: gioui@tele2.it	<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.▪ Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.

La competenza del personale viene assicurata dalla Direzione attraverso la verifica del Curriculum Vitae e la rispondenza ai requisiti di cui sopra.

b) Addestramento

Le necessità di formazione e di aggiornamento rilevate si tradurranno in un piano di formazione ed addestramento annuale. Il piano può essere rivisto ed aggiornato dalla Direzione nel corso dell'anno, in caso di ulteriori necessità formative o migliorative delle competenze esistenti, o di necessità di miglioramento a fronte delle criticità rilevate.

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

Per il personale esterno, la Direzione può consigliare percorsi di aggiornamento e formazione integrativi oppure prevedere un periodo di affiancamento con personale interno esperto per approfondimento di argomenti, metodi e modalità operative.

c) Consapevolezza

La IBP assicura che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità. Tale consapevolezza deriva da:

- divulgazione e spiegazione della politica della qualità;
- formazione specifica sul “lavoro in team”;
- riunioni periodiche;
- coinvolgimento nella definizione degli obiettivi,
- coinvolgimento nell'individuazione delle azioni di miglioramento.

4) INFRASTRUTTURE

Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati dalla IBP.

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.

La Unità Operativa IBP è sita all'interno dell'ITIS B. Pascal, in Via Brembio 97 00188 Roma.

La superficie dei locali disponibili è la seguente:

aula 50 mq, aula 50 mq, aula informatica 90 mq, direzione 30 mq, laboratorio 91 mq, laboratorio 91 mq, laboratorio 72 mq, laboratorio 72 mq, laboratorio 118 mq, laboratorio 118 mq, laboratorio 90 mq, laboratorio 300 mq, laboratorio 72 mq, laboratorio 72 mq, laboratorio 129 mq, laboratorio 81 mq, laboratorio 81 mq, laboratorio 52 mq, sala accoglienza 200 mq, sala docenti 55 mq; segreteria 30 mq.

Per gli ambienti e le risorse infrastrutturali per la formazione la direzione garantisce:

- adeguatezza dei locali;
- adeguatezza didattica;
- adeguatezza tecnologica;
- congruità.

4.1) Attrezzature

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

Per ciascun laboratorio di informatica sono disponibili almeno 8 postazioni con PC connesse in rete per l'uso di periferiche condivise (stampante, scanner) ed accesso ad internet.

Postazioni mobili con notebook, provvisto di connessione wireless alla rete di istituto, e videoproiettore utilizzabili in qualsiasi ambiente.

Per ciascun laboratorio di elettronica sono disponibili almeno 8 postazioni provvisti di strumentazione di base (multimetro, alimentatore duale, generatore di segnali, oscilloscopio) e strumentazione opzionale (laboratorio digitale, analizzatore di spettro).

4.2) Manutenzione attrezzature

Le attrezzature sono gestite dall'Istituto Pascal e messe a disposizione dell'Unità operativa IBP. Pertanto la responsabilità della manutenzione è del personale dell'Istituto.

CLG ha la responsabilità di assicurare la perfetta funzionalità per lo svolgimento dei corsi IBP ed evidenziare eventuali carenze e malfunzionamenti ai tecnici di laboratorio o alla Direzione. E' sua cura far sì che eventuali guasti o carenze vengano tempestivamente risolti.

(Moduli M 15, M16)

4.3) Ambiente di lavoro

La Direzione, nella convinzione che favorevoli condizioni di lavoro influenzino la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale docente e non docente, nonché dei discenti, considerando tali elementi fondamentali per il mantenimento ed il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione, dedica la massima attenzione: all'attuazione ed al rispetto delle procedure di sicurezza;

- alla salubrità di tutti gli ambienti;
- alla creazione e al mantenimento di rapporti interpersonali comunque positivi e costruttivi, affinché ogni appartenente all'organizzazione si senta considerato ed apprezzato come individuo e, nel contempo, parte del gruppo.

Le prescrizioni per la sicurezza e l'igiene del lavoro, Dlgs 626/94, sono rispettate per le parti applicabili, affinché i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi di formazione siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale.

5) Obiettivi e Standard di Qualità

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Elevata consistenza delle risorse investite per Comunicazione e Innovazione	Rapporto tra risorse economiche investite per comunicazione e innovazione	=>0,05	Verifica del Bilancio

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

Tecnologica	tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione		
Monitoraggio soddisfazione utenti	Percentuale di intervistati sul totale degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	=>0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	=>0,7	Rendiconti

Efficienza	Rapporto tra numero utenti al termine dell'intervento e numero utenti autorizzati	=>0,7	Rendiconti
Efficienza	Percentuale di utenti qualificati intervistati sul totale dei qualificati	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal	=<1	Rendiconti

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circoscrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

	progetto		
Perseguire livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione/totale dipendenti	70%	Piano di formazione e addestramento
Attenzione al contesto di riferimento	Avviare nuovi protocolli di intesa con soggetti presenti sul territorio	+3/anno	Verifica protocolli d'intesa
Soddisfazione utenti	Qualità del progetto	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Soddisfazione utenti	Qualità del servizio	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Soddisfazione utenti	Valutazione formatori	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Soddisfazione utenti	Valutazione apprendimento	80%	Istruzione Operativa “Monitoraggio e valutazione del servizio”
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Via Brembio, 97 - 00188 - Roma Distretto scolastico 28 Circostrizione XX
Codice fiscale: 97046890584

Tel. +39 06 33613690 Fax: +39 06 33615164 E-Mail: RMTF280006@istruzione.it



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”

6) COMUNICAZIONE

L'Istituto Pascal 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 www.itispascal.it, inviando una e-mail alla casella di posta elettronica od infine inviare un fax al n. **06 33615164**. **L'ITIS Pascal** si impegna a rispondere entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

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 dell'Istituto e affissa nelle aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.

Roma,

Il Responsabile della Qualità

Il Direttore



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

“B. Pascal”