

# CARTA DELLA QUALITÀ

***ISTITUTO PARITARIO***

***“MARESCA D.”***

# INDICE

1 - PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA.....	3
1.1 IL CONTESTO SOCIALE, CULTURALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO .....	3
2 - LIVELLO STRATEGICO .....	4
2.1 - MISSION DELL'ISTITUTO.....	5
2.2 – OBIETTIVI ED IMPEGNI .....	5
2.3 – MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE .....	6
3 - LIVELLO OPERATIVO .....	6
3.1 – FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA .....	7
4 - LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	8
4.1 – LE AREE DI ATTIVITA' DELL'ISTITUTO .....	8
4.1.1 - OBBLIGO FORMATIVO .....	8
4.1.2 - FORMAZIONE CONTINUA .....	9
4.2 – LE RISORSE PROFESSIONALI DELL'ISTITUTO .....	9
4.3 – LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI DELL'ISTITUTO .....	10
5 - LIVELLO PREVENTIVO.....	10
5.1 – DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI .....	10
6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA .....	11
ALL. N. 1 - MANSIONARIO.....	12

Revisione 5 del 20.09.2017

L'Amministratore Unico

Dott. Davide Maresca

# **1 - PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA**

L'Istituto Paritario "MARESCA D." è, dall'anno scolastico 2012-2013, sede del Liceo Musicale di Colleferro. Esso è inoltre un centro studi dove si svolgono corsi per il recupero di anni scolastici. È anche sede operativa dell'Università Telematica UNICUSANO dell'EBCL (European Business Competence Licence).

L'Istituto fonda la sua attività didattica su criteri di obiettività e di equità, finalizzati al conseguimento da parte degli studenti degli obiettivi di formazione umana e culturale, fissati dai progetti educativi e didattici di Istituto.

L'Istituto, in un'ottica di apertura all'Europa e al mondo, ha come fine la formazione civile e culturale degli studenti e il completo sviluppo della loro personalità.

Persegue altresì l'obiettivo di educarli alla libertà, alla democrazia, alla pace, alla legalità, al rispetto di sé, degli altri e della cosa pubblica.

L'Istituto promuove la conoscenza delle discipline tecniche, linguistiche, scientifiche ed umanistiche in un'ottica di ricomposizione unitaria e completa del sapere; promuove la conoscenza di sé al fine dell'autorientamento e della valutazione di attitudini a valori personali.

L'Istituto Paritario "MARESCA D." ha un'unica sede, in Via Artigianato n. 2/A a Colleferro.

## **1.1 - IL CONTESTO SOCIALE, CULTURALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO**

Colleferro è una città giovane, nata dell'immediato dopoguerra intorno ad un nucleo centrale costituito dalla fabbrica SNIA BPD e dalle appendici ad essa connesse, quali l'ospedale, le abitazioni degli operai e i servizi di prima necessità. Oggi Colleferro non orbita più intorno alla SNIA, ma ha sviluppato una rete di attività promosse da piccole e medie aziende.

Sono presenti industrie quali:

- BAG/BREED SPA, che si occupa della produzione di AIRBAG;
- ALSTOM SPA, per la produzione di elementi per il collegamento ferroviario;

- FIAT AVIO SPA che, sorta negli ultimi anni, collaborando con una nota industria spaziale francese, si interessa della costruzione di satelliti. Tale industria ha una sede distaccata in Guyana Francese dove, oltre alla rifinitura, vengono effettuati esperimenti.

Tutto il territorio locale è interessato da un vasto tessuto di piccole e medie imprese di tipo artigianale, capaci di offrire numerose e diversificate opportunità professionali.

Anche il settore terziario riveste una notevole importanza nell'economia di Colleferro, garantendo sbocchi occupazionali.

Alla luce di quanto detto, acquista notevole valore la conoscenza delle lingue straniere e delle strutture tecniche ed economiche che caratterizzano la nostra zona.

## **2 - LIVELLO STRATEGICO**

La Carta della Qualità dell'Istituto "Maresca D." si pone come obiettivo quello di comunicare la Politica della Qualità dell'Istituto e, quindi, di rendere note le caratteristiche dei servizi formativi offerti ai propri "clienti". La Carta della Qualità è ispirata ai criteri ed ai principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza.

Tale Carta ha l'obiettivo di comunicare gli intenti dell'Istituto sia all'interno dell'organizzazione, in maniera tale da coinvolgere tutti gli operatori interni nella politica di miglioramento dell'offerta, sia all'esterno per fondare sui principi di lealtà e collaborazione i rapporti con gli interessati al servizio formativo, cioè studenti, genitori, università e mondo del lavoro.

## 2.1 - MISSION DELL'ISTITUTO

L'istituto "Maresca D." identifica la propria mission nel *"Poter portare i propri clienti dalle conoscenze alle competenze per un inserimento consapevole nel contesto sociale e lavorativo"*.

L'istituto intende, perciò, mettere a disposizione tutte le sue risorse affinché si possa creare un ambiente favorevole all'apprendimento ed al lavoro di tutte le risorse umane coinvolte.

I soggetti formati dovrebbero, quindi, essere in grado di rapportarsi in modo autonomo e flessibile con la realtà esterna, in modo tale da poter affrontare con criticità e responsabilità le sfide poste quotidianamente da una società in continuo divenire economico, sociale, politico e tecnologico.

## 2.2 - OBIETTIVI ED IMPEGNI

Per poter perseguire la propria mission, l'Istituto intende porsi come punto di riferimento per il proprio territorio ed essere identificato, dalle varie componenti sociali, come referente ed interlocutore qualificato dello stesso.

È per questo che l'Istituto si impegna a:

1. ricercare collaboratori in grado di portare alla realizzazione di un'azione corsuale nel rispetto dei bisogni formativi e della soddisfazione dei partecipanti;
2. realizzare progetti educativo-didattici aderenti ai requisiti del territorio e alle esigenze dei potenziali partecipanti;
3. rendere edotto il personale dipendente e non della Maresca D. all'applicazione dei principi stabiliti nel Sistema Gestione per la Qualità e agli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03

Per conseguire la propria mission, l'Istituto "Maresca D." si impegna a monitorare i propri obiettivi affinché il servizio formativo offerto sia sempre più rispondente alle aspettative dei "clienti".

## **2.3 - MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Politica della Qualità adottata dall'Istituto "Maresca D." viene diffusa a tutti i membri dell'organizzazione attraverso le riunioni istituzionali effettuate periodicamente. Responsabile della sua diffusione è l'Amministratore Unico, il quale si preoccuperà affinché tutti i membri dell'organizzazione condividano e realizzino tale Politica nella propria attività quotidiana.

Colleferro, 20.09.2017

L'Amministratore Unico  
Dott. Davide Maresca

## **3 - LIVELLO OPERATIVO**

Al fine di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto, l'Istituto "Maresca D." si propone di monitorare costantemente il servizio, tramite una serie di indicatori, semplici e misurabili, che permettano la misurazione delle prestazioni dell'organizzazione.

Tali indicatori sono presentati nella tabella seguente.

### 3.1 - FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI
Grado di soddisfazione dei clienti	Percentuale del grado di soddisfazione	80%	Questionario
Incremento del numero degli iscritti	Percentuale	3%	Rilevazione numerica
Ridurre il tempo di gestione dei reclami	Tempo che intercorre per la gestione del reclamo	Almeno l'80% dei reclami risolti in 30 giorni	Rilevazione numerica
Ampliamento dell'attività formativa	Numero dei corsi attivati	Almeno 2 corsi ogni anno	Rilevazione numerica

## **4 - LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **4.1 - LE AREE DI ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO**

L'Istituto "Maresca D." offre alla propria utenza le seguenti proposte formative:

- LICEO MUSICALE PARITARIO

-POLO UNIVERSITARIO UNIVERSITA' TELEMATICA DEGLI STUDI "NICCOLO' CUSANO"

-CERTIFICAZIONE EIPASS - EUROPEAN INFORMATICS PASSPORT –

-CERTIFICAZIONE ESB - ENGLISH SPEAKING BOARD –

-CERTIFICAZIONE BULATS - CAMBRIDGE ENGLISH –

#### **4.1.1 - OBBLIGO FORMATIVO**

L'Istituto "Maresca D." si è attivato per l'erogazione di attività concernenti l'assolvimento dell'obbligo formativo. Tali interventi sono quelli destinati ai giovani che non abbiano ancora compiuto il 18° anno di età e che possono assolvere l'obbligo formativo attraverso tre canali: nel sistema della formazione professionale, nell'esercizio dell'apprendistato oppure in percorsi integrati nel sistema di istruzione per il conseguimento del Diploma di Maturità.

Nel progettare percorsi concernenti l'obbligo formativo, l'Istituto:

- effettua attività di orientamento:
- con incontri individuali a frequenza giornaliera;



- con distribuzione di materiale informativo sulle Università, incontri con personale docente delle Università, somministrazione di questionari riguardanti le motivazioni delle scelte future;
- verso il mondo del lavoro, grazie anche ad incontri con le istituzioni preposte per coordinare l'ingresso nel mondo delle professioni;
- ha in programma di attivare un servizio di informazione individuale tramite la rete Internet;
- prevede contatti periodici con i servizi sociali per le utenze speciali.

### **4.1.2 - FORMAZIONE CONTINUA**

L'Istituto "Maresca D." ha attivato ed intende continuare ad attivare anche corsi destinati a soggetti occupati, in CIG e mobilità, ai disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Tali interventi sono finalizzati all'adeguamento, aggiornamento, specializzazione, perfezionamento, qualificazione e riqualificazione delle competenze professionali.

## **4.2 - LE RISORSE PROFESSIONALI DELL'ISTITUTO**

L'istituto si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, del proprio personale docente, di esperti provenienti dal mondo del lavoro e di docenti provenienti da altre scuole.

Per quanto riguarda i collaboratori esterni, essi sono scelti tra esperti nell'area di interesse attraverso opportuna selezione dei curricula, ovvero tenendo in considerazione le competenze professionali.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi tenute sotto controllo attraverso opportuni monitoraggi che diano valide indicazioni sulle capacità comunicative, sulle competenze disciplinari e su quelle metodologiche dei docenti.

## **4.3 - LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI DELL'ISTITUTO**

Le risorse logistico strumentali di cui dispone l'Istituto "G. Falcone" sono:

- n. 1 laboratorio multimediale (utilizzabili per lo svolgimento delle prove pratiche a carattere sia linguistico che informatico; utilizzabile altresì per la proiezione di audiovisivi), attrezzato con lavagna multimediale e computer collegati in rete e utilizzati dagli studenti nelle varie discipline come supporto metodologico-didattico;
- n. 5 aule didattiche;
- strumenti musicali vari.

L'Istituto "Maresca D." si impegna affinché le strutture ed i macchinari scolastici siano sempre confacenti ai dettami di legge riguardanti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

## **5 - LIVELLO PREVENTIVO**

### **5.1 - DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

La Carta della Qualità rappresenta uno strumento di garanzia e tutela dei propri utenti. l'Istituto si impegna a:

- predisporre una scheda per la rilevazione di suggerimenti e/o reclami;
- istituire una commissione per l'analisi e la gestione dei reclami e delle proposte per l'istituzione di nuovi corsi;
- ridurre il tempo di gestione dei reclami.

## **6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Carta della Qualità viene redatta e revisionata annualmente dal Responsabile Qualità.

La Carta della Qualità viene affissa all'albo della scuola, pubblicata in Internet sul sito della scuola e consegnata a tutti i fruitori del servizio o comunque a chi ne farà richiesta, per garantire condizioni di trasparenza e, quindi, assicurare la soddisfazione degli utenti.

La Carta della Qualità viene validata ogni anno da parte dell'Amministratore Unico.

Colleferro, 20.09.17

L'Amministratore Unico

Dott. Davide Maresca

### **ALL. N. 1 - MANSIONARIO**

<b>FUNZIONE</b>	<b>Responsabile</b>	<b>TITOLI REQUISITI</b>	<b>RESPONSABILITÀ/COMPITI</b>
-----------------	---------------------	-----------------------------	-------------------------------

<p><b>Direzione</b></p>	<p>Direzione Generale</p>	<p>Laurea Capacità organizzative e gestionali Esperienza pregressa nell'ambito scolastico per almeno un anno</p>	<p>Riferire all'alta direzione circa le esigenze di miglioramento del SGQ. Definire la politica della qualità, applicarla e garantirne la divulgazione. Definire la struttura organizzativa. Definire e approvare le responsabilità e competenze per le attività di SQ. Fissare gli obiettivi di qualità. Valutare annualmente il SGQ. Rappresentare la filosofia della qualità dell'azienda verso l'esterno. Approvare il manuale per la qualità. Approvare le procedure e le istruzioni della qualità. Decidere la politica dei prezzi. Approvare le offerte e il riesame . Approvare i fornitori qualificati.</p>
<p>Qualità</p>	<p>RGQ</p>	<p>Laurea Capacità organizzative Conoscenza del settore scolastico Esperienza pregressa nell'ambito scolastico per almeno un anno</p>	<p>Sorvegliare il raggiungimento degli obiettivi della qualità. Elaborare e aggiorna il manuale della qualità. Redigere le Procedure e le istruzioni della qualità. Pianificare e gestire le comunicazioni all'interno dell'istituto. Eseguire i rapporti sull'efficienza del SGQ. Assicurare l'esecuzione delle azioni correttive e ne controlla l'efficacia. Valutare e introdurre nuovi metodi e nuove tecniche di AQ. Eseguire le Verifiche Ispettive Interne. Gestire i dati della qualità. Archiviare e gestire e distribuire i documenti della qualità. Redigere la descrizione delle funzioni. Redigere piani di formazione. Condurre, sorvegliare e documentare la formazione eseguita. Esaminare e approfondire le esigenze del cliente. Classificare valutare e controllare periodicamente i fornitori. Gestire i reclami.</p>
<p><b>FUNZIONE</b></p>	<p><b>Responsabile</b></p>	<p><b>TITOLI REQUISITI</b></p>	<p><b>RESPONSABILITÀ/COMPITI</b></p>

Segreteria	SEG	<p>Diploma di scuola media superiore</p> <p>Esperienza di almeno 1 anno nel settore</p> <p>Capacità relazionali nei confronti degli studenti e degli insegnanti</p>	<p>Raccogliere e trasmettere all'interno le esigenze del cliente.</p> <p>Preparare la documentazione necessaria per l'iscrizione dei partecipanti.</p> <p>Preparare la documentazione per gli esami.</p> <p>Gestire documenti forniti dal cliente.</p> <p>Ricevere i reclami.</p> <p>Garantire il ritorno delle informazioni.</p> <p>Gestire la contabilità.</p> <p>Emettere gli ordini d'acquisto.</p>
Formaz.	Resp. Progetto (RP)	<p>Laurea</p> <p>Esperienza di almeno 1 anno nel settore</p> <p>Capacità di rilevazione del fabbisogno formativo</p>	<p>Valutare le richieste dei bandi.</p> <p>Analizzare il Territorio, conduce ricerche al fine di orientare e supportare la funzione di Progettazione.</p> <p>Rilevare il fabbisogno formativo.</p> <p>Pianificare l'azione pubblicitaria, sia per i progetti approvati che per quelli autofinanziati, in termini di risorse, mezzi e tempi di realizzo.</p> <p>Instaurare rapporti stabili con Enti, Istituzioni ed organizzazioni ai fini del miglioramento della qualità formativa territoriale.</p> <p>Progettare l'attività formativa in termini anche di direttive per la valutazione dei risultati e dei programmi modulari da svolgere.</p>
Formaz.	Direttore dei corsi (DC)	<p>Laurea</p> <p>Esperienza di almeno 1 anno nel settore</p> <p>Capacità relazionali nei confronti degli studenti e degli insegnanti</p> <p>Capacità organizzative</p>	<p>Pianificare l'azione pubblicitaria.</p> <p>Gestire i rapporti con gli Enti Esterni.</p> <p>Raccogliere e trasmettere all'interno le esigenze del cliente.</p> <p>Definire il corso.</p> <p>Definire, approvare e distribuire il materiale didattico.</p> <p>Monitorare il percorso didattico e il rispetto del programma.</p>

FUNZIONE	Responsabile	TITOLI REQUISITI	RESPONSABILITÀ/COMPITI
Formazione	Docenti	Laurea Puntualità Cortesia e disponibilità Chiarezza nelle spiegazioni Corretti metodi utilizzati nelle verifiche Assistenza	Programmare l'attività didattica relativamente alla propria materia. Annotare lo svolgimento dell'attività di insegnamento in appositi registri. Procedere a periodiche valutazioni scritte e/o orali. Elaborare relazioni finali a consuntivo dell'attività svolta.