



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. NICOLUCCI"**

**Via Napoli, 32 – 03036 ISOLA DEL LIRI (FR)**

Cod. fiscale 82006280604 – Cod. FRIS01600V



Tel. 0776/808398 telefax 0776/809769 [http:// www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it) -mail: [ipsia@ipsia.fr.it](mailto:ipsia@ipsia.fr.it) – [fris01600v@istruzione.it](mailto:fris01600v@istruzione.it)

SEDI ASSOCIATE:

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

# **CARTA DELLA QUALITA'**

# **DELL'OFFERTA FORMATIVA**

**IPSIA "G. NICOLUCCI"**  
**VIA NAPOLI SNC**  
**03036 – ISOLA DEL LIRI (FR)**



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. NICOLUCCI"**

Via Napoli, 32 – 03036 ISOLA DEL LIRI (FR)

Cod. fiscale 82006280604 – Cod. FRIS01600V



Tel. 0776/808398 telefax 0776/809769 [http:// www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it) -mail: [ipsia@ipsia.fr.it](mailto:ipsia@ipsia.fr.it) – [fris01600v@istruzione.it](mailto:fris01600v@istruzione.it)

SEDI ASSOCIATE:

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

## **INDICE DELLA SEZIONE**

- 1. Generalità e scopo**
- 2. Livello strategico**
  - 2.1 Politica della qualità**
- 3. Livello organizzativo**
  - 3.1 Servizi formativi offerti**
- 4. Livello operativo**
  - 4.1 Fattori di qualità**
  - 4.2 Standard di qualità**
  - 4.3 Strumenti di verifica**
- 5. Livello Preventivo**
  - 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari**
- 6. Condizioni di trasparenza**
- 7. Aggiornamento**
- 8. Attività dei responsabili dei processi**
  - 7.1 Responsabile del processo di direzione**
  - 7.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi**
  - 7.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**
  - 7.4 Responsabile del processo di progettazione**
  - 7.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi**



## 1. Generalità e scopo

Lo scopo del presente documento è quello di comunicare ai beneficiari ed agli operatori coinvolti nei processi di formazione, gli impegni che l'Istituto "G. NICOLUCCI" assume nei confronti del sistema cliente a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

Gli impegni in oggetto sono da intendersi relativi ai seguenti livelli di intervento:

- *livello strategico (politica ed obiettivi per la qualità);*
- *livello organizzativo (predisposizione delle risorse ed erogazione dell'offerta);*
- *livello operativo (obiettivi specifici e standard di riferimento);*
- *livello preventivo (dispositivi di monitoraggio e di intervento sul sistema).*

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o quelle che rilasciano titoli ai sensi della legge 845/78.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell' Istituto "G. Nicolucci" di Isola del Liri intende assicurare il governo, sistematico ed organico, delle proprie attività, introducendo un approccio per processi con il quale vengono individuati e messi in controllo i processi, primari e di supporto, necessari per la realizzazione del prodotto.

Le attività dell', inserite nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, comprendono:

- progettazione ed erogazione di servizi formativi di istruzione secondaria superiore;
- progettazione ed erogazione di servizi di formazione superiore.

Relativamente a tali attività, Dirigente Scolastico cura, con la collaborazione di RSQ, di stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità, pianificando e conducendo iniziative per migliorarne, con continuità, l'efficacia.

In particolare, si procede :

- ad identificare i processi da attuare;
- a stabilirne la sequenza e le interazioni;
- a stabilire le modalità attraverso le quali assicurarne l'efficace funzionamento ed il monitoraggio;
- ad attuare le azioni necessarie per pianificare ed ottenere il miglioramento.

In questa fase, vengono identificati i requisiti, espliciti ed impliciti, del servizio offerto, comprensivi di quelli cogenti applicabili, e vengono tradotti in obiettivi specifici.

Le analisi così sviluppate hanno condotto ad identificare i seguenti processi primari :

- relazioni con l'utenza;
- progettazione della formazione;
- approvvigionamento;



- pianificazione ed erogazione del servizio;
- valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze;

I seguenti processi di supporto:

- gestione infrastrutture ed ambiente di lavoro;
- gestione risorse umane;
- gestione responsabilità della direzione;
- gestione dei monitoraggi, delle analisi e del miglioramento.

Tutti i processi sono gestiti internamente all'organizzazione dell'; pertanto, non risultano processi affidati all'esterno.

La scuola ricopre tra le sue funzioni primarie la formazione e l'orientamento e accanto all'offerta didattica dell' eroga corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

L'ISTITUTO "G. NICOLUCCI" Aè accreditato presso la Regione Lazio per la macrotipologia: Formazione Superiore.

## 2. Livello strategico

### 2.1 Politica della qualità

#### Mission

Fine primario dell' è la formazione umana e civile dello studente mirata a fornire risposte educative efficaci ed adeguate alle esigenze dei tempi e della realtà ambientale in cui vive ed opera in sintonia con le altre istituzioni che cooperano alla promozione culturale, civile e umana dei giovani. La scuola è quindi tenuta ad educare, ad istruire, a rendere pronti gli studenti alla vita, a trasmettere loro entusiasmo per lo studio, per l'esperienza, per la ricerca.

Non esiste perciò un'istituzione scolastica perfetta, e anche se esistesse per essere e rimanere tale dovrebbe continuamente riformarsi, in modo da rispondere tempestivamente alle sfide poste dal territorio in cui si trova e dalla società in continua evoluzione alla quale la sua offerta formativa si rivolge.

Un immutabile è un che non si interroga sui risultati della sua attività e sulla sua relazione con la realtà che lo circonda, ma altresì deve sempre porsi il problema della qualità dei servizi formativi che eroga, deve continuamente migliorare se stesso, il suo modo di essere e di operare.

Questo è l'obiettivo che questo si è posto nel momento in cui si è organizzato per definire una Politica per la Qualità.

Il conseguimento di una completa formazione degli studenti è perseguito, quindi, anche in virtù dell'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme con la norma Uni En Iso 9001:2000, che ha i seguenti obiettivi di fondo:

- far uscire la scuola dalla sua dimensione storica di autoreferenzialità
- aprire il sistema formativo al confronto



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRR101601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRR101651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRR101602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

- fare in modo che/tutti gli enti che erogano formazione si rapportino con il sistema di istruzione

L'attività didattica-educativa dell'Istituto "G. NICOLUCCI" ad Isola del Liri si fonda sui seguenti principi:

- uguaglianza nel rispetto della persona con garanzia di pari opportunità di tutti gli studenti e con impegno di educare alla convivenza democratica;
- accoglienza con sensibilità umana e attenzione rispettosa verso esigenze e particolari difficoltà degli alunni dovute a condizioni esistenziali o caratteriali ;
- attivazione di strumenti idonei ad impedire il fenomeno della dispersione scolastica.

Con il Piano dell'Offerta Formativa, documento fondamentale costitutivo dell'identità progettuale dell', tale attività didattica-educativa è stata in particolare indirizzata sugli obiettivi prioritari:

- di ridurre l'abbandono, limitare i disagi e gli insuccessi scolastici, favorire, con tutti i mezzi e quanto più possibile, le strategie per una perfetta osmosi tra gli allievi e la scuola;
- di creare i presupposti per una proficua integrazione nel mondo del lavoro locale, caratterizzato dalla presenza di industrie medio-piccole, nonché da un buon sviluppo del settore terziario, ma anche in quello nazionale, con una formazione professionale di più ampio respiro, data la rilevazione di un certo tasso di disoccupazione.

L'obiettivo generale della Direzione è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità attraverso:

- la conformità alle norme legislative applicabili
- la garanzia del diritto allo studio
- il rispetto della persona, dei bisogni e dei ritmi di apprendimento dello studente;
- l'interpretazione e la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti
- il consolidamento e la diffusione della cultura, della metodologia e degli strumenti della qualità della scuola, per sostenere l'impegno delle singole istituzioni scolastiche al miglioramento continuo del servizio offerto
- la promozione delle occasioni di confronto e scambio di esperienze, strumenti e buone pratiche per la gestione dell'istituzione scolastica, allo scopo di sostenere i dirigenti, gli insegnanti e tutto il personale della scuola nella ricerca di soluzioni efficaci e funzionali ai molti problemi posti dall'autonomia: dalla elaborazione del piano dell'offerta formativa, all'organizzazione dell'attività didattica (soprattutto per l'area curricolare autonoma), alla gestione dei processi di integrazione e trasformazione indotti dalle riforme
- l'accrescimento della soddisfazione e della motivazione del personale e degli utenti
- l'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell' avendo come filtro e fattore di riferimento la soddisfazione degli utenti



- la costruzione, sulla base di una scala di priorità tra i diversi fattori di qualità, di una politica della scuola mirata al sistematico miglioramento del livello di prestazione del servizio
- la flessibilità dell'offerta formativa e dei servizi
- il controllo dei processi e dei risultati
- l'interazione con il territorio
- l'istituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000.

### 3. Livello organizzativo

#### Servizi formativi offerti

##### Area delle attività

l'Istituto "G. NICOLUCCI" a interviene nelle seguenti aree di attività:

##### *Area formazione privata*

Si tratta della formazione rivolta alle aziende o a singoli privati e che non è soggetta a finanziamento pubblico o che non rilascia titolo ai sensi della L.845/78. In questa area la scuola fornisce supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende. I servizi e i prodotti forniti sono:

- costituzione di sistemi informativi aziendali e corsi ECDL;
- consulenze per l'upgrade dei sistemi informatici (hardware e software);
- servizi e consulenze cnc/cad/cam;
- corsi di lingua straniera per il conseguimento della patente europea;
- corsi di lingua italiana per stranieri;
- corsi di conduzione aziendale e management.

##### *Area formazione pubblica.*

In questa area si gestiscono le attività formative con finanziamento pubblico (comprese quelle afferenti ai programmi comunitari) e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate dagli enti delegati ma non finanziate con fondi pubblici).

I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a

- Obbligo Formativo
- Formazione continua
- Formazione superiore
- Formazione di base
- Formazione permanente

attraverso corsi FSE, Programmi Comunitari (Leonardo, Socrates, Adapt, ecc...), corsi autorizzati al rilascio di titolo ai sensi della L.845/78.



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

## Dotazione di risorse professionali

### RISORSE UTILIZZATE

Tipologia	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Dirigente Scolastico	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Formatori/docenti	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Esperti settoriali	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Tutor	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Coordinatori	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Responsabili di servizio	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Personale amm.vo	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV
Personale ausiliario	Competenze esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media diplomati	Rilevazione dai documenti e da CV



## Ambiti di competenza delle risorse utilizzate

Tipologia	Fattori di qualità
Dirigente Scolastico	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente.
Formatore/docente	<p>Elabora, secondo quanto necessario, il programma di dettaglio complessivo e delle singole sessioni relative al proprio intervento formativo, sulla base del progetto formativo di riferimento. Si raccorda, nelle fasi di pianificazione di erogazione del servizio, con gli altri formatori, con il coordinatore del progetto e con gli eventuali tutor per integrare i contenuti, gli eventi formativi, gli approcci metodologici, le modalità di verifica dei risultati.</p> <p>Il formatore gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'ente;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'ente;</li> </ul> <p>collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</p> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente;</li> <li>- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e\o con altre iniziative concordate con l'ente.</li> </ul>
Esperti settoriali	La declamatoria relativa alla funzioni generali è la stessa del formatore con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai



SEDI ASSOCIATE:

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)  
d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

	processi produttivi in atto.
Tutor	<p>Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.</p> <p>Realizzazione di interventi di socializzazione e/o di sviluppo del clima d'aula; Realizzazione di interventi di potenziamento delle competenze trasversali e per l'apprendimento dei partecipanti; Realizzazione di interventi di diagnosi individuale e/o di gruppo degli ostacoli all'apprendimento; Identificazione di suggerimenti migliorativi dell'intervento e dei processi di apprendimento dei partecipanti, a supporto del coordinatore e dei docenti. Nell'ambito della realizzazione di stage formativi, provvede alle seguenti attività: Tenuta dei rapporti con aziende per acquisire disponibilità a stagisti, convenzioni; Progettazione delle attività di stage (obiettivi, contenuti, planning, tutor aziendale, modalità di monitoraggio e valutazione); Assistenza e monitoraggio dello stage; Valutazione dello stage;</p>
Coordinatore	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'ente.
Responsabile di Processo	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'ente, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente. Presidia, su delega dell'Ente e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
Personale amm.vo	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
Personale ausiliario	Nell'ambito delle direttive dell', garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.



## Dotazioni logistiche

n.	Tipologia	Fattori di qualità	Indicatori
2	Aule	Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici	Certificazioni
2	Laboratori Informatici	Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici, Sistemi hardware e software aggiornati	Certificazioni
2	Laboratori Specialistici	Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici, Sistemi di simulazione e di esercitazione aggiornati	Certificazioni
Banchi/banchi di lavoro – Sedie - Pc – Lavagna Fissa – Lavagna Fogli Mobili – Masterizzatore – Stampanti – Fotocopiatrice – Componentistica generale – Scanner – Proiettori	Attrezzature	Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici, aggiornamento periodico	Certificazioni



## 4. Livello operativo

### Fattori di qualità - Standard di qualità – Strumenti di verifica

L'ente ha standardizzato gli elementi fondamentali del processo di gestione della qualità e le attività di monitoraggio, valutazione dei dati e il conseguente processo migliorativo in relazione agli input di tali rilevazioni di dati.

Le fasi principali di tale processo si attuano come segue:

1. Pianificazione
2. Misurazioni e monitoraggi
3. Gestione delle Non Conformità
4. Analisi dei dati
5. Miglioramento

Oltre a tali parametri che periodicamente vengono monitorati, l'ente al fine di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere, ha provveduto a tener sotto controllo altri parametri, di stampo istituzionale, amministrativo ed operativo per definire in maniera più approfondita ed esatta l'andamento nel tempo delle attività

Tali indici sono i seguenti:

- Soddisfazione utente-cliente;
- Monitorare aggio del processo operativo;
- Analisi delle cause di insoddisfazione;

Altri indicatori di monitoraggio e valutazione sono utilizzati infine sulle prestazioni del sistema, essi includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente;
- Verifiche Interne (Audit);
- Monitoraggio dei processi e del servizio
- Impiego delle tecniche statistiche e analisi dei Dati;
- Azioni correttive preventive e di miglioramento.

Mentre i criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente per tutti i settori di attività dell'ente sono i seguenti:

- analisi dei reclami cliente;
- questionario di gradimento;

Tutti le lamentele clienti sono documentati su apposito modulo prontamente comunicati alla direzione.



Per i corsi di formazione i questionari vengono distribuiti a tutti i corsisti, a metà ed a termine del percorso formativo e ogni qualvolta si renda necessario in funzione delle esigenze di progetto.

I dati sono raccolti a fine corso, e sono riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati.

Allo scopo di rendere il sistema di qualità più aperto e trasparente possibile, ma allo stesso tempo efficace ed efficiente vengono effettuate periodicamente verifiche interne sulla base dei seguenti criteri:

- Redazione di un piano semestrale delle verifiche, il quale prevede che ogni elemento/processo del sistema viene verificato almeno una volta l'anno;
- Informazione anticipata ai diretti interessati sul giorno della verifica mediante comunicazione scritta.
- Verifica ispettiva come da programma verificandone l'efficacia e l'efficienza del sistema analizzato
- Redazione di una check list di verifica
- Redazione di un Rapporto di eventuali non conformità e analisi del caso per le deviazioni stabilire la necessità di introdurre azioni correttive e/o preventive.
- Distribuzione del rapporto finale della verifica interna.
- Archiviazione agli atti del sistema di qualità della check list della verifica ispettiva e del rapporto finale.

## Misurazione efficacia dei processi nei Percorsi Formativi

L'ente attribuisce a tale ambito una posizione primaria nell'analisi qualitativa dell'intero sistema. Le attività vanno in questo caso ad individuare sia processi primari che quelli secondari di supporto, definendo gli indicatori e le misure necessarie per assicurare il controllo della capacità dei singoli processi di conseguire gli obiettivi pianificati.

I responsabili hanno il compito di monitorarne le prestazioni, ad intervalli stabiliti, al fine di adottare tempestivamente le azioni correttive in caso di scostamenti rispetto agli obiettivi di efficienza prefissati.

Strumenti:

- Verifiche in itinere ed avanzamento delle attività formative.
- Valutazione ex-post dei servizi formativi svolti.
- Verifica delle presenze.
- Verifica delle risorse impiegate,
- Valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari e degli utenti attraverso:
  - raggiungimento degli obiettivi;
  - utilità e chiarezza dei contenuti;
  - materiale didattico;
  - metodologie utilizzate, apprendimenti;
  - organizzazione;



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

- prestazioni del docente.
- grado di soddisfazione complessivo;

L'esito di tali attività viene formalizzato alla Direzione e nel caso di gravi non conformità si prende in esame anche lo storico della non conformità al fine di prestare particolare attenzione alle tendenze ed individuarne tempestivamente opportune azioni Correttive o Preventive.

L'ente allo scopo di letture razionali dei dati rilevati, utilizza opportune tecniche statistiche per elaborare e analizzare i dati rilevati in varie fasi dei processi e in ottica migliorativa sviluppa sulla base dei rilevamenti effettuati, piani di azione per il continuo miglioramento dei processi.

Gli strumenti attraverso i quali l'azienda persegue e attua tale obiettivo sono:

Politica della Qualità

Azioni correttive e preventive

Riesame del Sistema di Gestione

Le attività di miglioramento vengono identificate, pianificate, rese esecutive dalle funzioni di volta in volta coinvolte e verificate nella sua efficacia dal Responsabile Gestione Qualità.

## Principali indicatori di qualità

### 1. PROCESSO DI COSTRUZIONE DELL'OFFERTA

<b>PROCESSO</b>	<b>INDICATORE PER IL MONITORAGGIO DEI PROCESSI</b>	<b>METODO DI CALCOLO</b>
Relazioni con l'utenza	Frequenza relazioni con sistema istituzionale e sociale locale	Numero di rapporti con soggetti istituzionali finalizzati ad analisi del fabbisogno territoriale
	Indice delle relazioni con il sistema produttivo	Numero di aziende disponibili a stages
	Indice di efficacia attività di orientamento in ingresso	Numero di iscritti / Numero di studenti contattati
	Indice di insoddisfazione complessiva dell'utenza	Numero di reclami / Numero di iscritti
	Indice di efficacia servizi di segreteria	Numero di utenti soddisfatti / Numero di utenti intervistati
Approvvigionamento	Indice di qualificazione fornitori	Numero di fornitori in classe A / Numero fornitori qualificati (espresso in percentuale)



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

	Costi della qualità delle forniture	Valore delle forniture sulle quali si rilevano non conformità o insoddisfazioni / Valore totale delle forniture (espresso in percentuale)
Progettazione	Indice di gradimento del progetto da parte dell'utenza	Percentuale di utenti soddisfatti rispetto al totale degli utenti che concludono una attività di formazione (valutata in fase di validazione)
	Indice di successo dei piani della progettazione	Percentuale di progetti che si chiudono rispettando gli obiettivi previsti in termini di scadenza, budget finanziario, approvazioni organi competenti, iscrizioni ottenute rispetto al totale dei progetti attivati.
	Indicatori di successo formativo	Percentuale di utenti che chiudono positivamente l'attività formativa rispetto al totale degli utenti frequentanti Percentuale di utenti con curriculum regolare rispetto al totale dei frequentanti
Pianificazione ed erogazione del servizio	Livello di attuazione	Numero di ore partecipanti effettivamente erogate / Numero di ore partecipanti programmate
	Livello di abbandono	Numero di allievi frequentanti dopo la metà delle ore del progetto / Numero di allievi iscritti
	Livello di successo formativo	Numero di allievi qualificati / Numero di allievi frequentanti
	Livello di soddisfazione	Percentuale di allievi che esprimono una valutazione positiva sul progetto
	Livello di successo PEI rispetto ad obiettivi di integrazione scolastica	Numero di valutazioni positive espresse in sede di GLH finale rispetto agli obiettivi di integrazione scolastica / numero di interventi di sostegno attuati
	Livello di successo PEI rispetto al processo di apprendimento	Numero di valutazioni positive espresse in sede di GLH finale rispetto agli obiettivi fissati per il processo di apprendimento / numero di interventi di sostegno attuati
Valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze	Idoneità strumenti di valutazione apprendimenti	Valutazioni di idoneità espresse sugli strumenti di valutazione utilizzati in percentuale rispetto al totale delle valutazioni condotte
Gestione infrastrutture ed ambiente di lavoro	Indice di efficienza apparecchiature	Numero di segnalazioni di guasto / numero di apparecchiature gestite



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

Gestione risorse	Grado di attuazione azioni formative	Numero di azioni formative attuate / Numero di azioni formative programmate Numero di ore di formazione effettivamente erogate (numero di ore di effettiva partecipazione dei corsisti) / Numero di ore di formazione programmate (numero di ore previste dal corso * numero di partecipanti)
	Formazione pro-capite	Numero di ore di formazione / Numero di persone facenti parte dell'organizzazione
Gestione delle responsabilità della direzione	Indice di efficacia programmi per la qualità	Numero di obiettivi annuali per la qualità raggiunti / numero di obiettivi fissati
Processi di monitoraggio, analisi miglioramento	Indice di analisi delle cause delle non conformità	Numero di azioni correttive aperte a seguito di una non conformità / Numero di non conformità rilevate (espresso in percentuale)
	Indice di efficacia degli audit	Numero di indicazioni per il miglioramento emerse in sede di audit e trattate efficacemente con una azione di miglioramento / Numero di audit condotti
	Grado di attuazione delle AC/AP	Numero di AC/AP chiuse efficacemente entro tre mesi / Numero di AC/AP aperte
	Indice di controllo del processo	Numero di RAC/RAP individuate nel processo di monitoraggio.
Processo di gestione documenti del SGQ	Indice di adeguatezza documenti	Numero di segnalazioni (rilievi – NC) causati dalla presenza di documenti superati o non idonei in un anno
	Indice di vitalità documenti	Numero di revisioni introdotte nella documentazione del SGQ



### 3. PROCESSO DI EROGAZIONE

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Scheda di verifica in itinere
Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	N .gg 7 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	5 gg. lavorativi	scheda azioni correttive /preventive
Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 8	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 60% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche, e inferiore a 10 per le NC non critiche	Verbale di Non Conformità
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del coordinatore di corso/direttore di progetto.
Fidelizzazione dei clienti	N. azioni ore formazione per azienda o individualizzate negli ultimi 3 anni	N. 2 azioni definite come "targhet di fidelizzazione"	Data base utenti

## 5. Livello Preventivo

### 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari

Le attività per l'attivazione del sistema di qualità sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema sottoindicato:

- L'Ente stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti dell'utente-Cliente e con le Politiche dell'Organizzazione stessa
- L'Ente dà attuazione ai Processi



**SEDI ASSOCIATE:**

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)

- L'Ente provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle Politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo Sviluppo, erogazione e Controllo del Servizio e ne riporta i risultati
- L'Ente adotta azioni per Migliorare in modo continuativo le Prestazioni dei Processi

In tale ottica i principali dispositivi di garanzia e tutela, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema, sono:

- Impegni concreti per la Qualità,
- Disponibilità delle Risorse Necessarie

Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni richiede necessariamente un'attenta politica di gestione delle risorse umane, l'Ente intende implementare:

- la partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale
- una attività formazione continua e la valorizzazione del personale
- obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- il flusso di comunicazione all'Interno dell'Organizzazione.
- la gestione delle informazioni
- la rilevazione della soddisfazione del Personale
- la gestione pronta di eventuali Reclami dei Clienti.

Il sistema delle garanzie verso gli utenti-clienti prevede:

- diffusione della Carta della qualità, secondo le modalità di cui allo specifico punto del presente documento al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che l'Ente assume per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti.
- l'implementazione dello sportello di prima accoglienza - orientamento
- la somministrazione e la sottoscrizione del patto formativo ad ogni utente-cliente in formazione a garanzia dell'utente stesso
- il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili in coerenza con le leggi vigenti;
- istituzione di un registro "nero" per la formalizzazione dei reclami in ogni sede formativa.



## 6. Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della qualità dell'offerta formativa della politica e degli obiettivi è effettuata sulla base di una pianificazione che tiene conto di tutte le nuove attività poste in essere dall'ente nel corso di ogni anno formativo.

Essa avviene per comunicazioni scritte, affissione in bacheca, rete informatica, disponibilità nelle aule e in segreteria, formazione e riunioni periodiche.

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del responsabile del servizio qualità:

- ad ogni operatore nei contesti formativi nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione.
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività,
- ai partner delle relazioni di rete
- ai beneficiari dei servizi formativi.

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

**-personale interno dell'Ente** : la Carta viene consegnata dal TITOLARE, in appositi incontri in cui vengono anche illustrate le strategie e gli impegni assunti, la Carta è pubblicata sul sito Web dell' [www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it).

**-personale esterno con prestazioni a tempo determinato o altro:**

la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale, la Carta è pubblicata sul sito Web dell' [www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it).

**-potenziali clienti:**

la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. la Carta è pubblicata sul sito Web dell' [www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it).

**-partner dei dispositivi di rete:**

la Carta è consegnata in occasione del primo incontro e comunque ad ogni sua variazione, la Carta è pubblicata sul sito Web dell' [www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it).

**-beneficiari dei servizi formativi:**

la Carta è affissa presso la sede del corso; la Carta è pubblicata sul sito Web dell' [www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it).

## 7. Aggiornamento

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità ed è validata dal Dirigente Scolastico.



La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Il dirigente scolastico mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento. Il dirigente scolastico per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile della Qualità.

## **8. Attività dei responsabili dei processi**

### **Responsabile del processo di direzione – prof. Graziuccio Di Traglia**

Assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa relativamente al funzionamento della sede o sedi e allo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione. Finalizza il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente:

è responsabile della promozione, lo sviluppo e la commercializzazione dei servizi erogati dall'ente e presidia la pianificazione e l'erogazione delle attività dell'ente;

è responsabile della predisposizione e pianificazione di preventivi, indicatori economici e finanziari riferiti all'attività formativa, secondo le modalità con cui essa è organizzata;

è responsabile della redazione e del controllo di atti amministrativi, contabili, di budget e di bilancio;

gestisce le risorse assegnate, verifica e risponde dell'attuazione degli obiettivi e dei risultati conseguiti;

gestisce la politica delle risorse umane attraverso le azioni di selezione, l'attuazione delle politiche retributive e la definizione dei piani formativi, di aggiornamento e riqualificazione, curandone lo sviluppo professionale.

razionalizza l'utilizzo delle risorse umane all'interno dell'ente; cura la gestione amministrativa delle stesse.



## **Responsabile dei processi economici-amministrativi – Dsga Salvucci Giuseppina**

Il Responsabile sovrintende all'esecuzione e al controllo della gestione contabile, fiscale, economico, finanziaria, rendicontativa, all'amministrazione delle risorse umane e alla gestione del flusso delle informazioni.

Entro l'ente le figure sono rappresentate da:

- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo che nell'ambito dell'Amministrazione delle Risorse Umane è responsabile della gestione amministrativa delle risorse umane, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; supporta la direzione nella definizione dei budget di costo del personale; gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati; collabora con la direzione alla formazione e aggiornamento delle risorse umane.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Contabilità Generale è responsabile di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili; predispone il bilancio e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; cura, di concerto con l'Ente, le relazioni con gli istituti bancari, i clienti e i fornitori; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Gestione, Controllo e Rendicontazione collabora con la direzione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale/finanziaria della struttura operativa; è responsabile della contabilità analitica e dell'elaborazione e compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione; cura, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

### **Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni – Prof.ssa**

#### **Lucia Pallagrosi**

Mantiene i contatti col territorio e il costante contatto con la direzione; rappresenta l'ente nei contatti coi committenti o enti coinvolti; coordina gruppi di lavoro specifici assicurando le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi assegnati; assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione attraverso la partecipazione alle attività programmate.

Assicura la redazione dell'analisi dei fabbisogni momento fondamentale per la realizzazione di interventi efficaci; Analizza / interpreta i cambiamenti che hanno un forte impatto sull'organizzazione a livello di attività, settori / servizi; coglie / identifica eventuali criticità organizzative (input per i fabbisogni formativi impliciti).

Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

### **Responsabile del processo di progettazione – Prof.ssa Di Fazio Rosella**

Presidia la funzione di promozione, progettazione e sviluppo delle attività dell'Ente attraverso:



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. NICOLUCCI"**

Via Napoli, 32 – 03036 ISOLA DEL LIRI (FR)

Cod. fiscale 82006280604 – Cod. FRIS01600V

Tel. 0776/808398 telefax 0776/809769 [http:// www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it) -mail: [ipsia@ipsia.fr.it](mailto:ipsia@ipsia.fr.it) – [fris01600v@istruzione.it](mailto:fris01600v@istruzione.it)

SEDI ASSOCIATE:

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "G. NICOLUCCI"**

Via Napoli, 32 – 03036 ISOLA DEL LIRI (FR)

Cod. fiscale 82006280604 – Cod. FRIS01600V

Tel. 0776/808398 telefax 0776/809769 [http:// www.ipsia.fr.it](http://www.ipsia.fr.it) -mail: [ipsia@ipsia.fr.it](mailto:ipsia@ipsia.fr.it) – [fris01600v@istruzione.it](mailto:fris01600v@istruzione.it)

SEDI ASSOCIATE:

I.P.I. Artigianato – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1601E

I.P.I. Artigianato – Corso Serale – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32- Cod. FRRIO1651X

I.P. Artigianato S.S. "G. Nicolucci" di SORA, Via M. Lucarelli tel. 0776831795 - Cod. FRRIO1602G

I.T. Industriale – Settore Tecnologico – ISOLA DEL LIRI – Via Napoli, 32 - Cod. FRTF01601B (sede non certificata ISO 9001)

d'Arte "A. Valente" di SORA Via M. Biancale tel. 0776831821 - Cod. FRSD01601Q (sede non certificata ISO 9001)



- l'analisi delle opportunità offerte nei bandi progettando e/o coordinando in equipe, le azioni in funzione dei bisogni dei committenti;
- l'analisi dei bisogni territoriali;
- la promozione sul territorio e con potenziali Enti finanziatori, dei servizi offerti dall'ente;
- la definizione di proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, con il coinvolgimento anche di gruppi di lavoro specifici
- la definizione degli spetti commerciali, in collaborazione con l'apparato amministrativo dell'Ente;

Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

**Responsabile del processo di erogazione dei servizi – Prof. Onorati Mauro**

Presidia la funzione di erogazione e provvede:

- alla individuazione della logistica necessaria alla realizzazione dei progetti assegnati,
- all'iter procedurale necessario per l'avvio del progetto;
- alle azioni di reclutamento e selezione dei partecipanti;
- alla organizzazione e gestione delle risorse umane che la Direzione incarica per la realizzazione del progetto;
- alla realizzazione delle azioni di progetto;
- al monitoraggio del progetto e al suo stato di avanzamento coordinandosi con la direzione;
- al controllo di gestione del progetto ed alle eventuali rettifiche che si rendessero necessarie in itinere;
- alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.
- alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.

Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.

**Il dirigente scolastico**

Isola del Liri, 20/04/2012

**Il Responsabile del Processo di gestione della Qualità**

Isola del Liri, 20/04/2012



**Prof. Graziuccio Di Traglia**

**Prof. Walter Bianchi**