



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

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE  
"LEOPOLDO PIRELLI"

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553  
PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [mis00800p@istruzione.it](mailto:mis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

### PRESENTAZIONE

L'I.I.S. "Leopoldo Pirelli" è ubicato a Roma nel territorio del municipio IX che sta passando da semiperiferia a zona centrale e si caratterizza per la media condizione sociale, l'alta vocazione imprenditoriale, la presenza di poli artigianali, una forte concentrazione di terziario professionale.

I settori con notevoli potenzialità di sviluppo sono il piccolo commercio, in corso di specializzazione con la vendita di prodotti di alta qualità o di nicchia, l'artigianato che nella zona vanta un grande patrimonio professionale, il turismo grazie al ricco patrimonio archeologico e naturalistico.

Sotto il profilo socio-economico il territorio municipale viene descritto come una zona di media condizione sociale, con la presenza di una forte percentuale di popolazione attiva (62,7%) e un tasso elevato di popolazione fluttuante per ragioni prevalentemente lavorative.

L'utenza dell'Istituto non è legata solo al quartiere ma raccoglie studenti provenienti dai municipi vicini con una qualche percentuale di alunni pendolari.

In crescita è anche il numero di alunni stranieri la cui componente è molto variegata e policentrica.

La distribuzione degli immigrati sul territorio è diversamente ripartita; mediamente si raggiungono valori percentuali superiori al 10% della popolazione totale.

Il presente documento costituisce la Carta della Qualità che definisce gli impegni dell'Istituto per la formazione professionale secondo i requisiti stabiliti dalle norme della Regione Lazio per l'Accreditamento delle Sedi Formative.

### POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione dell'I.I.S. "Leopoldo Pirelli" con la presente politica assume dei precisi impegni per la Qualità dei servizi offerti nell'ambito della Formazione Professionale e dell'Orientamento soggetta ad Accreditamento da parte della Regione Lazio. Tali impegni vincolano l'Istituto sia nei confronti del Committente - pubblico o privato (Regione, Provincia, Aziende) – sia nei confronti degli utenti.

La Politica per la Qualità costituisce una parte paritaria e coerente della politica e della strategia generale dell'organizzazione così come enunciate nel Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto.

Le strategie che l'I.I.S. "Leopoldo Pirelli" pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze dei clienti-utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;
- il rispetto dei requisiti cogenti dei servizi offerti;
- la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dei servizi formativi;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane impegnate;
- lo sviluppo della Sede Operativa per la Formazione Professionale e l'Orientamento in accordo con una corretta gestione economica.

Al fine di conseguire la Politica per la Qualità sopra enunciata, alla cui attuazione collaborano tutte le funzioni individuate dall'Organigramma, in relazione alle responsabilità che competono a ognuna



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“LEOPOLDO PIRELLI”

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553

PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [rmis00800p@istruzione.it](mailto:rmis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

di esse, l'Istituto si pone i seguenti obiettivi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti:

- garantire la soddisfazione degli utenti attraverso un'offerta formativa rispondente ai loro fabbisogni e spendibile nel mercato del lavoro;
- garantire la risoluzione delle non conformità attraverso idonee azioni correttive e preventive;
- garantire un'idonea comunicazione rispetto ai servizi offerti;
- aumentare il grado di soddisfazione e di partecipazione delle risorse umane impegnate nell'attività.

Ai Responsabili di Funzione la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della Politica della Qualità;
- organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la Politica della Qualità enunciata sia correttamente compresa ed applicata.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO:

L'Istituto svolge le seguenti attività di formazione professionale.

- *Formazione superiore*: formazione post diploma specifica e spendibile nel mondo del lavoro destinata alla popolazione in età attiva; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- *Formazione Continua*: potenziamento e diversificazione degli interventi di formazione rivolti ad occupati nell'ottica del *long life learning*. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale al fine di garantire, attraverso la formazione, la competitività dei soggetti sul mercato del lavoro e prevenire l'obsolescenza professionale.
- *Orientamento*: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto orientamento per supportare e definire percorsi di inserimento professionale.

Analoghe attività sono rivolte agli immigrati e alle categorie svantaggiate, grazie alle molteplici esperienze maturate dall'Istituto (rete territoriale "Intermundia", Sistema cittadino per l'Educazione degli Adulti, Comitato Locale EDA, Municipio, Comune di Roma).

I docenti e il personale amministrativo, tecnico e ausiliario dell'Istituto concorrono alla realizzazione delle attività secondo le loro competenze. I docenti sono qualificati secondo la normativa nazionale per l'abilitazione all'insegnamento; il personale amministrativo e tecnico è qualificato secondo specifici titoli di studio e adeguata esperienza professionale.

L'istituto mette a disposizione dell'attività di formazione professionale risorse logistiche e strutturali in dotazione quali:

- laboratori di Informatica attrezzati per attività professionali di Office Automation e CAD,
- un'aula multimediale e un'aula di fotogrammetria computerizzata.
- la Biblioteca con postazioni per l'orientamento formativo e professionale



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“LEOPOLDO PIRELLI”

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553

PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [mis00800p@istruzione.it](mailto:mis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

- l'aula Conferenze attrezzata con postazioni multimediali

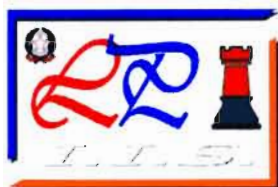
In sede di erogazione dell'attività formativa, l'Istituto si impegna a fornire agli utenti informazioni dettagliate rispetto alle modalità di erogazione dei corsi, alle competenze e abilità in esito, alle modalità di valutazione degli apprendimenti attraverso la stipula di un apposito Patto Formativo.

Per le utenze speciali l'Istituto si impegna a contattare periodicamente i servizi sociali per la supervisione delle attività.

## FATTORI DI QUALITÀ

La qualità dei servizi formativi sarà monitorata attraverso opportuni indicatori, i cui risultati saranno comunicati all'utenza attraverso il sito internet.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti/ beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione delle non conformità	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e proposizione/attuazione di idonee azioni correttive.	Entro 30 giorni dalla segnalazione della non conformità.	Rilevazione dei tempi di proposizione/ attuazione delle azioni correttive
Analisi dei fabbisogni formativi	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di protocolli territoriali stipulati	- Almeno un protocollo d'intesa con le parti sociali; - Almeno un protocollo d'intesa con i servizi sociali; - Almeno un protocollo d'intesa con le realtà produttive	Rilevazione delle attività realizzate in rete
Monitoraggio	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario al termine delle attività formative	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore al 70%	Questionari di Gradimento.
Erogazione attività formativa	Successo formativo	N. allievi idonei all'esame finale/numero allievi	≤ 70%	Graduatorie e/o prove finali di ogni



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

"LEOPOLDO PIRELLI"

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553

PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [mis00800p@istruzione.it](mailto:mis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

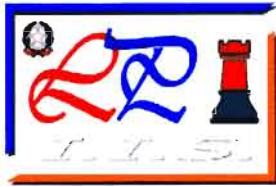
Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
		iscritti		corso.
Rilevazione esiti occupazionali	Ricaduta occupazionale (attività destinata a disoccupati)	Numero di occupati entro 6 mesi dalla conclusione del corso	Almeno il 30% dei qualificati	Questionari sulle risultanze occupazionali

## ORGANIGRAMMA

Le responsabilità relative ai processi di formazione professionali sono definite nell'organigramma che segue:



La Responsabile del processo di direzione, D.S. Flavia De Vincenzi,  
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“ L E O P O L D O P I R E L L I ”

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553

PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [mis00800p@istruzione.it](mailto:mis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

---

- coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- favorisce lo sviluppo delle risorse umane

La *Responsabile dei processi economico-amministrativi*, Sig.ra Maria Pina Pipolo,

- sovrintende alla gestione contabile e agli adempimenti amministrativo-fiscali
- effettua il controllo economico
- rendiconta le spese
- si occupa della gestione amministrativa del personale

La *Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni*, Pros.ssa Tiziana Boi,

- rileva fabbisogni di figure e competenze professionali in ambito nazionale e in ambito specifico (regione/PA), bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese;
- effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

La *Responsabile del processo di progettazione*, Prof.ssa Emanuela De Marco,

- sovrintende alla progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- sovrintende alla progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il *Responsabile del processo di erogazione dei servizi*, Prof. Ernesto Carlomagno,

- pianifica il processo di erogazione;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- monitora le azioni e i programmi;
- valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il *Responsabile della Qualità*, Prof. Ernesto Carlomagno,

- mette in atto procedure per il miglioramento dei servizi offerti;
- è rappresentante presso la direzione per la Qualità;
- è responsabile del conseguimento e del mantenimento dell'accreditamento presso la Regione Lazio

Il *Responsabile della Sicurezza*, Arch. Fabio Battistini,

- è delegato dalla Direzione per l'attuazione del D.Lgs. 626/94, del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni.



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

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE  
"LEOPOLDO PIRELLI"

via Rocca di Papa N.113 00179 - Roma TEL 06/12122305 FAX 06/96049553  
PEC: [RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RMIS00800P@PEC.ISTRUZIONE.IT) [rmis00800p@istruzione.it](mailto:rmis00800p@istruzione.it) [www.leopoldopirelli.it](http://www.leopoldopirelli.it)

## GARANZIE PER L'UTENZA

L'attività dell'Istituto "Leopoldo Pirelli" mira alla massima soddisfazione dell'utenza che viene monitorata attraverso la somministrazione di questionari; la verifica in itinere degli apprendimenti, la disponibilità all'ascolto delle risorse umane impegnate.

I reclami possono essere inoltrati alla segreteria dell'Istituto, al coordinatore dell'attività formativa e ai docenti del corso. L'istituto si impegna a rispondere ai reclami presentati entro 10 giorni dal loro ricevimento.

Il modulo per la presentazione dei reclami da parte degli utenti è disponibile presso la segreteria e sul sito dell'Istituto.

Sul sito dell'Istituto, inoltre, viene messa a disposizione dell'utenza una casella e-mail [reclami@leopoldopirelli.it](mailto:reclami@leopoldopirelli.it) per raccogliere i reclami ed eventuali suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità dell'Istituto di "Leopoldo Pirelli" viene regolamentata come segue:

- la Carta della Qualità è affissa nei locali della struttura accreditata e sul sito Internet;
- la Carta della Qualità è inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa modulistica in distribuzione controllata.

La REVISIONE della Carta della Qualità dell'Istituto "Leopoldo Pirelli" avviene con cadenza almeno biennale in relazione alle risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente.

Roma, 11-11-2013

Il Responsabile della Qualità

Prof. Ernesto Carlomagno



Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Flavia De Vincenzi