

ITS Maria Gaetana Agnesi

CARTA DELLA QUALITA'



ITS Maria Gaetana Agnesi

PREMESSA

La Fondazione Istituto Tecnico Superiore "Maria Gaetana Agnesi" Tech & Innovation Academy è una Fondazione I.T.S. regolarmente costituita con atto pubblico notarile il 12/05/2022, registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Roma 5 in data 24/05/2022 al numero 6442 Serie 1/T, la cui candidatura è stata approvata dalla Regione Lazio con Deliberazione Giunta n. 96 del 08/03/2022, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 10 febbraio 2000 n. 361, in data 05/07/2022 nel suddetto Registro al n. 1524/2022 Prefettura di Roma.

La Fondazione Istituto Tecnico Superiore "Maria Gaetana Agnesi" Tech & Innovation Academy annovera quali soci fondatori i sottoelencati soggetti:

ITI MICHAEL FARADAY

TIM S.P.A.

ASS.FOR.SEO Società Consortile a r.l.

COMUNE DI FIUMICINO

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA

UNIVERSITÀ LUMSA Libera Università Maria SS. Assunta

ITIS GALILEO GALILEI

ADECCO FORMAZIONE S.r.l.

RANDSTAD HR SOLUTIONS S.R.L.

ACCADEMIA ITALIANA VIDEOGIOCHI

ADECCO ITALIA SPA.

BUSINESS INTEGRATION PARTNERS S.P.A.

CINECITTÀ S.P.A.

ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A.

EUSTEMA SPA

MODIS CONSULTING S.R.L.

NOOVLE S.P.A.

NTT DATA ITALIA S.P.A.

OLIVETTI S.P.A.

RANDSTAD ITALIA S.P.A.

TELECOM ITALIA SPARKLE S.P.A.

TELSY S.P.A.

WESCHOOL SRL

COMUNE DI CERVETERI

COMUNE DI LADISPOLI

COMUNE DI TOLFA

ENIPG Ente Nazionale Istruzione Professionale Grafica

EPIPGR Ente Provinciale per l'Istruzione Professionale Grafica di Roma

1. Scopo

La presente carta di qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/utente gli impegni che la Fondazione Istituto Tecnico Superiore "Maria Gaetana Agnesi" Tech & Innovation Academy (di seguito denominata ITS AGNESI) si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi ed operativi.

2. Campo di applicazione

Il contenuto del presente documento si applica a tutta l'organizzazione ed ai relativi processi che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti



ITS **Maria Gaetana Agnesi**

3. Livello strategico

I. MISSION:

- sviluppo professionale delle persone, con particolare riferimento ai profili professionali rientranti nell'area della Tecnologie della informazione e della comunicazione, finalizzato all'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro, anche in un'ottica di nuove iniziative imprenditoriali o all'autoimpiego.
- analisi del contesto socioeconomico preordinata allo sviluppo locale attraverso l'attivazione di reti territoriali e/o settoriali.
- attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, sia esso l'utente finale persona o azienda, sia esso l'ente committente finanziatore, migliorandone il grado di soddisfazione.
- ottimizzazione dei servizi attraverso la crescita ed il potenziamento delle competenze di tutti i livelli dell'organizzazione
- attenzione alle misure di sensibilizzazione e promozione in tema di parità di genere

II. OBIETTIVI

- Incrementare la rete di cooperazione con gli attori del sistema siano essi istituzionali, del mondo dell'istruzione e del mondo dell'imprenditoria aumentando il grado di presenza sui territori e ampliando gli ambiti di operatività
- Progettare e realizzare azioni formative, nell'ambito dell'area tecnologica di riferimento ed in altri settori d'interesse ivi compreso il settore dei fondi interprofessionali, e progetti complessi a più ampio respiro.
- Implementare attività di formazione/aggiornamento dirette a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso piani annuali di sviluppo professionale
- Sviluppare iniziative di promozione in tema di parità di genere

III. MODALITA' ADOTTATE PER LA COMPrensIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

ITS AGNESI s'impegna a:

- diffondere la politica della qualità affinché personale e stakeholder ne comprendano gli obiettivi e siano messi a conoscenza degli impegni assunti per garantire una qualità costante dei servizi;
- effettuare un esame della politica adottata con cadenza annuale.

A tal fine gli strumenti di comunicazione adottati sono:

- la condivisione attraverso affissione in bacheca presso la sede delle attività
- pubblicazione sul sito WEB;
- incontri periodici di chiarificazione.

5. Livello Organizzativo

I. AREE DI ATTIVITA'

L'impegno di ITS AGNESI è volto alla progettazione ed erogazione di interventi in ambito

- **FORMAZIONE SUPERIORE** finalizzata a sviluppare professionalmente le conoscenze acquisite dall'utente al termine di studi superiori o universitari allo scopo di un inserimento nel mondo del lavoro.
- **FORMAZIONE CONTINUA** rivolta a lavoratori occupati, dipendenti ed atipici, al fine di aggiornarne le competenze, migliorarne le prestazioni e la situazione occupazionale.
- **ORIENTAMENTO** finalizzato a supportare l'utente all'inserimento lavorativo, centrato sull'empowerment personale.
- **UTENZE SPECIALI.** Tutte le suddette attività devono intendersi rivolte alle utenze speciali per la realizzazione di progetti volti a contribuire alla riduzione del rischio di esclusione sociale.

II. RISORSE PROFESSIONALI

- Risorse Umane

ITS AGNESI si avvale di:



ITS Maria Gaetana Agnesi

- n. 1 Responsabile dei processi direzionali
- n. 1 Responsabile coordinamento didattico/ coordinamento percorsi
- n. 1 Responsabile del processo di orientamento e placement/progettazione
- n. 1 Responsabile della Direzione dei processi di gestione economico amministrativa

Inoltre ITS AGNESI per la realizzazione delle attività, si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni individuati e valutati in base alle competenze ed esperienze maturate.

- Infrastrutture

Le infrastrutture di cui dispone ITS AGNESI presso la sede di Roma Via A. Emo 13/F per l'erogazione dei servizi sono di seguito elencate

AULE

n. 3 aule didattiche teoria/informatica

ATTREZZATURE

n. 81 pc notebook

n. 1 stampante con scanner

n. 6 Lim

n. 3 lavagne

6. Livello Operativo

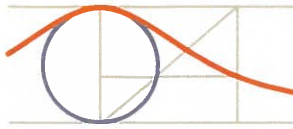
Di seguito un estratto dello strumento di gestione che evidenzia gli indicatori di qualità del servizio offerto

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
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	Rispetto di obiettivi contrattuali	Rilevazione tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 72 ore	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Efficacia dell'intervento formativo	Percentuale di ore presenza registrate prefissato	80 % di presenza minima ovvero target previsto da avviso pubblico/normativa di riferimento	Registro d'aula/stage e riepilogo delle presenze
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70 %	Questionario di soddisfazione
Soddisfazione generale	Numero di reclami ricevuti	Inferiore al 10% del numero di clienti/utenti totali	Registro delle non conformità/Reclami

7. Livello Preventivo

I. Modalità e strumenti di rilevazione del feedback

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del feed-back sono i seguenti:



ITS Maria Gaetana Agnesi

- Questionario di rilevazione aspettative
- Rapporto di verifica apprendimento
- Report controllo intermedio
- Questionario di soddisfazione – finale
- Relazione finale

La valutazione complessiva dei risultati ed il rispetto dei limiti di accettabilità costituiscono gli indicatori che consentono a ITS AGNESI di validare ciascun intervento erogato.

II. Gestione dei reclami di clienti

ITS AGNESI si avvale di un'apposita procedura per far fronte ai reclami provenienti da Enti Committenti o utenti.

L'operatore riceve tale tipo di segnalazione e la registra su apposito strumento e lo trasmette al Responsabile della Erogazione dei servizi che ne analizza le cause e adotta le opportune soluzioni e riscontri.

III. Realizzazione di azioni correttive

ITS AGNESI prevede che in caso di anomalie nel flusso siano adottate delle azioni correttive.

I responsabili dei processi principali propongono alla Direzione le azioni correttive.

La responsabilità di autorizzare dette azioni spetta alla Direzione.

IV. Clausole di Garanzia dell'utente

Per ciascun servizio erogato ITS AGNESI definisce:

- finalità
- modalità di realizzazione
- tempi di realizzazione
- tipologia di supporto documentale che verrà consegnato
- competenze acquisite alla conclusione del percorso
- risorse professionali, strumentali e logistiche messe a disposizione
- modalità di valutazione delle competenze acquisite
- tipologia di attestazione

8. Condizioni di trasparenza

I. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI QUALITA'

La presente carta di qualità sarà soggetta ad aggiornamento in considerazione di mutamenti organizzativi e/o modifiche di obiettivi e finalità da parte del Responsabile dei processi direzionali, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione.

Ciascuna revisione dovrà essere approvata dal Responsabile dei processi direzionali.

II. DIFFUSIONE DELLA CARTA DI QUALITA'

La presente carta di qualità viene diffusa attraverso i seguenti canali:

- pubblicazione del formato elettronico sul sito della ITS AGNESI (www.itsagnesi.it);
- affissione del formato cartaceo in ogni aula destinata alla formazione ed all'orientamento a cura del Tutor;
- affissione del formato cartaceo nella bacheca di sede a cura del Tutor.

II. VALIDAZIONE

I requisiti di trasparenza della presente carta di qualità sono validati dalla Direzione

9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI PRINCIPALI

- RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;



ITS Maria Gaetana Agnesi

- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicità dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

- RESPONSABILE DEL PROCESSO ECONOMICO AMMINISTRATIVO

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi ed in particolare:
 - è responsabile della contabilità generale
 - pianifica e controlla le attività di registrazione dei documenti contabili
 - è responsabile degli adempimenti civilistici e fiscali
 - redige il piano dei conti della contabilità generale e analitica
 - è responsabile dei libri contabili e dell'archivio documenti contabili
- Controllo economico, ed in particolare:
 - fornisce alla Direzione le indicazioni utili per le strategie di bilancio
 - redige la bozza di bilancio generale della società
 - gestisce i pagamenti autorizzati dalla Direzione
 - gestisce i rapporti con le banche e d il Servizio di Tesoreria
 - fornisce alla Direzione lo scadenzario dei pagamenti
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Assistenza fiscale e tributaria
- Gestione della qualità inerente il processo.

- RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ORIENTAMENTO E PLACEMENT/PROGETTAZIONE

Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;

- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi individualizzati;
- Gestione delle attività di controllo e verifica della progettazione (elaborazione offerta e pianificazione operativa).
- Monitoraggio della qualità inerente il processo.

- RESPONSABILE DEL PROCESSO COORDINAMENTO DIDATTICO/COORDINAMENTO DEI PERCORSI

- Pianificazione del processo di erogazione
- Supervisione delle fasi di pubblicazione e selezione del servizio formativo fornendo indicazioni sulla tempistica e sugli strumenti da utilizzare.
- Assegnazione compiti e pianificazione delle attività per l'amministrazione di progetto
- Coordinamento 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, ed in particolare:
 - controllo del rispetto dei budget di spesa assegnati rispetto agli incarichi e contratti effettuati.



ITS Maria Gaetana Agnesi

- supervisione dei Coordinatori e del personale di commessa per le operazioni di chiusura e adempimenti finali.
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione , dell'educazione e dell'orientamento ed in particolare:
 - organizzazione e pianificazione delle attività di rendicontazione.
 - responsabilità della corretta rendicontazione e controllo della conformità nella presentazione del rendiconto.
- partecipazione alle verifiche contabili effettuate dagli enti committenti.
- Responsabilità degli archivi Progetti, Normative, Lettere d'incarico e contratti.
- Monitoraggio della qualità inerente il processo.

10. CONTATTI PERIODICI CON I SERVIZI SOCIALI

A garanzia di una continuità dell'impegno nell'ambito della realizzazione di progetti rivolti alle utenze speciali, Fondazione ITS AGNESI monitora periodicamente la rete di comunicazione e di collaborazione con i servizi sociali al fine di verificare il fabbisogno formativo e proporre strumenti adeguati a contrastare il rischio di esclusione sociale.

09/03/2026

Fondazione Istituto Tecnico Superiore
"Maria Gaetana Agnesi" Tech & Innovation Academy

Il Presidente
Andrea Laudadio

