



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel. 0761/251194-96 - Fax 0761/354358

---

# Carta della Qualità



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

---

## Sommario

<b>1 PRESENTAZIONE E SCOPO</b> .....	3
<b>2. LIVELLO STRATEGICO</b> .....	3
2.1 MISSION DELL'ISTITUTO .....	3
2.2 OBIETTIVI ED IMPEGNI RISPETTO ALLA QUALITÀ .....	4
2.3 MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
<b>3. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b> .....	6
3.1 AREA DI ATTIVITÀ .....	6
3.1.1 Formazione superiore .....	6
3.1.2 Formazione continua .....	7
3.2 RISORSE PROFESSIONALI RISORSE LOGISTICHE – STRUMENTALI DELL'ISTITUTO.....	7
<b>4. DICHIARAZIONE DI IMPEGNO</b> .....	10
<b>5. LIVELLO OPERATIVO</b> .....	10
5.1.FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA.....	10
<b>6. LIVELLO PREVENTIVO</b> .....	14
<b>7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b> .....	14
<b>8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b> .....	15
8.1. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE .....	15
8.2. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI .....	16
8.3. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI .....	17
8.4. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE .....	18
PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE .....	19
<b>9. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	23



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel .0761/251194-96 -Fax 0761/354358

---

## 1 PRESENTAZIONE E SCOPO

L'Istituto di Istruzione Superiore «Francesco Orioli» è composto da una sede centrale ubicata a Viterbo in via Villanova e una succursale in località Carmine.

Nell'Istituto sono presenti i seguenti indirizzi di specializzazione: **operatore e tecnico della gestione aziendale, operatore e tecnico dell'impresa turistica, operatore e tecnico della grafica pubblicitaria e operatore e tecnico dei servizi sociali.**

La scuola è dotata di cinque laboratori informatici, utilizzati in parte per le attività di trattamento testi, per quelle multimediali ed esercitazioni internet capaci di far conseguire buoni livelli di preparazione agli allievi.

Inoltre la scuola ha realizzato e rendicontato attività di formazione tecnico superiore (IFTS), corsi del fondo sociale europeo (FSE), progetti di formazione finanziati dalla Regione Lazio rivolti a diplomati e disoccupati; ha progettato e realizzato percorsi integrati di istruzione – formazione professionale.

Lo **scopo** della presente carta della qualità è di esplicitare e comunicare al sistema committente/ beneficiario gli impegni che l'IIS " F Orioli" di Viterbo assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Il contenuto del presente documento si applica a tutta l'organizzazione e ai relativi processi che hanno influenza sulla qualità dell'offerta formativa.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

### 2.1 MISSION DELL'ISTITUTO

L'Istituto "F. Orioli" assume quale propria *mission* quella di contribuire allo sviluppo della realtà socio-economica attraverso la valorizzazione e formazione delle risorse umane, assumendo una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei bisogni dell'utenza, quindi delle persone fisiche nonché delle organizzazioni che operano nella realtà socio-economica del territorio.



## 2.2 OBIETTIVI ED IMPEGNI RISPETTO ALLA QUALITÀ

Per conseguire la *mission* sopra descritta il Dirigente scolastico, quale figura di rappresentanza legale dell'Istituto, e le figure di staff per il miglioramento della qualità si impegnano formalmente a seguire obiettivi, considerati realizzabili, e procedure spendibili ai fini della qualità del servizio offerto:

- **Avere** al centro dell'attenzione l'interesse dell'utenza e la soddisfazione delle sue attese impegnandosi a realizzare metodologie e strumenti formali atti a valutare il grado di soddisfazione e le esigenze dei beneficiari dei servizi formativi; in particolare degli allievi e delle organizzazioni sociali e produttive che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti ai corsi.
- **Garantire** le capacità professionali e le competenze necessarie per raggiungere i risultati programmati, ponendo particolare impegno nella politica di formazione-aggiornamento di tutto il personale coinvolto nell'erogazione delle azioni formative.
- **Trarre** indicazioni per il miglioramento dei processi, effettuando rilevazioni ed analizzando i dati relativi al grado di soddisfazione degli utenti/committenti.
- **Essere** pronti ai cambiamenti continuamente in atto ponendo attenzione all'innovazione.
- **Garantire** un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo.
- **Capitalizzare** progetti, metodi, materiali ed esperienze facendo tesoro dei *know how* acquisiti.

In coerenza con la propria *mission* l'Istituto "F. Orioli" intende attivarsi per la progettazione e l'erogazione di attività formative concernenti le seguenti due macrotipologie formative:

1. **Formazione superiore** che comprende la formazione post-obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari
2. **Formazione continua** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati, a lavoratori stranieri per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione ed è di sostegno alla crescita professionale. Le azioni in quest'ultimo campo saranno finalizzate a



dare risposta alla domanda dei soggetti richiedenti formazione, lavoratori imprese e organizzazioni; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

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

Affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'IIS "F. Orioli" si impegna inoltre a

- ✓ **Diffondere** la politica della qualità adottata a tutti i livelli dell'organizzazione affinché il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità.
- ✓ **Effettuare** attraverso incontri periodici con tutto il personale, a ricorrenza almeno semestrale, un esame delle strategie adottate per individuare i punti di forza e le debolezze delle azioni perseguite, le linee di intervento e le loro possibili ricadute in termini di qualità sul territorio.
- ✓ **Ottenere** risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane
- ✓ **Prevenire** i problemi ponendo la massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi anche in funzione della valutazione dei risultati

L'Istituto "F Orioli" intende raggiungere il livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- ✓ Un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi
- ✓ L'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata
- ✓ L'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team



- ✓ La misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback
- ✓ La definizione e il mantenimento di un Sistema di Qualità coerente con il dispositivo di accreditamento delle Strutture Formative
- ✓ La trasparenza e la celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa

DESTINATARI	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
Personale della scuola	Circolari – Sito Web della scuola – riunioni istituzionali – attività seminariali – Creazione di una banca dati
Organo collegiale	Proposte dei singoli docenti dell'I.S.
Istituzioni di riferimento	Albo – Sito Web della scuola

### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

#### 3.1 AREA DI ATTIVITÀ

##### 3.1.1 Formazione superiore

L'IIS "F. Orioli" si propone di progettare e realizzare corsi IFTS con l'Università, le imprese del territorio e agenzie di formazione professionale, con l'obiettivo di individuare percorsi formativi che consentano l'occupazione degli allievi nonché l'eventuale proseguimento degli studi ai fini del potenziamento e aggiornamento delle conoscenze e competenze professionali.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

---

### 3.1.2 Formazione continua

L'IIS "F. Orioli" si propone di progettare e realizzare corsi di formazione rivolti ad adulti, anche diversamente abili, di età e formazione diversificata al fine di favorire un approccio positivo al sistema socio-economico e migliorare le capacità produttive e occupazionali del territorio.

In quest'area viene gestita la formazione finanziata e/o cofinanziata con risorse pubbliche di provenienza diversa (FSE, EDA, Programmi Comunitari, Fondi Statali).

Le attività organizzate sono diversificate in funzione delle esigenze e dei fabbisogni formativi dei soggetti coinvolti. Una articolazione "tipo" ed esemplificativa potrebbe essere la seguente:

- ✓ Corsi ECDL e di informatica generale
- ✓ Corsi di conduzione aziendale e management
- ✓ Corsi di lingua italiana per stranieri
- ✓ Corsi di lingua inglese
- ✓ Corsi di formazione per operatori scolastici e personale della formazione professionale

I principali servizi previsti nell'attività sono:

- ✓ Analisi dei bisogni
- ✓ Progettazione
- ✓ Gestione
- ✓ Validazione dei risultati

### 3.2 RISORSE PROFESSIONALI RISORSE LOGISTICHE – STRUMENTALI DELL'ISTITUTO

L'Istituto "F: Orioli", per l'erogazione dei servizi in oggetto si avvale delle competenze professionali e delle risorse logistico-strumentali di seguito riportate e che numericamente possono variare di anno in anno



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel. 0761/251194-96 - Fax 0761/354358

<b>RISORSE UMANE</b>			
<b>Profilo docente e profilo professionale</b>	<b>n.</b>	<b>Profilo docente e profilo professionale</b>	<b>n.</b>
Discipline Economiche Aziendali	7	Laboratorio Trattamento Testi, contabilità Elettronica ed Applicazioni Gestionali	2
Discipline Giuridiche ed Economiche	6	Geografia Economica	1
Storia dell'Arte	2	Informatica	3
Educazione Fisica	4	Matematica	7
Educazione Musicale	1	Tecnica fotografica	2
Lettere	13	Psicologia e Scienza dell'Educazione	4
Lingua Inglese	6	Anatomia, Fisiologia e Igiene, Cultura Medico sanitaria	1
Lingua Francese	3	Metodologia operativa	3
Scienza della Terra e Biologia	4		
Religione	2	<b>PERSONALE ATA</b>	
Sostegno	26		
Grafica Pubblicitaria	6	Assistenti amministrativi	8
Comunicazioni visive		Assistenti tecnici	9
Disegno professionale	3	Collaboratori scolastici	13



<b>RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI</b>	
<b>Nome Laboratorio</b>	<b>Descrizione tecnologica, attrezzature specifiche e/o tipo di utilizzo</b>
LAB 1	14 PC con Intel Core 2 DUO CPU, Windows XP Professional, Office 2007, stampante laser. Il L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 2	14 PC con Pentium IV, Windows XP Home, Office 2003 professional, stampante laser. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 3	14 PC con Pentium IV, Windows XP Home, stampante laser L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 5	14 PC con Pentium IV, Windows XP Home, Office 2003 professional stampante laser. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 6	16 PC con Pentium IV, Windows 98, Office 97 con videoproiettore, stampante . L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 1 Grafica	18 Mac + 1 PC, 6 Scanner, 2 stampanti a getto d'inchiostro, 1 laser a colori A4, fornito esclusivamente di programmi per la grafica. Senza collegamento ad Internet. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
LAB 2 Grafica	4 Mac + 2 PC, 1 Scanner, 1 stampanti a getto d'inchiostro, fornito esclusivamente di programmi per la grafica. Senza collegamento ad Internet. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
Lab 3 Grafica	16 Mac + 1 PC, 4 Scanner, 2 stampanti a getto d'inchiostro, fornito esclusivamente di programmi per la grafica. Senza collegamento ad Internet. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
Lab 4 grafica	16 Mac + 1 PC, 6 Scanner, 1 stampanti a getto d'inchiostro, fornito esclusivamente di programmi per la grafica. Senza collegamento ad Internet. L'aula informatica è superiore a 26 mq.
Laboratorio multimediale di Lingue	25 PC con Pentium 4 ,Windows XP Home, Office 2003 . L'aula informatica è superiore a 26 mq.
Aula Magna	L'aula Magna è superiore a 26 mq.
Aule didattiche	30 aule didattiche utilizzate per la normale attività scolastica.
Tutti i PC sono collegati in rete LAN e ADSL e sono utilizzati per la normale attività scolastica	



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel .0761/251194-96 -Fax 0761/354358

---

Inoltre l'Istituto "F. Orioli" dispone di uno spazio con superficie superiore a 50 mq netti destinati alla direzione, amministrazione, segreteria, ai servizi igienici e presidi per l'erogazione dei servizi e per l'accoglienza dell'utenza.

#### **4. DICHIARAZIONE DI IMPEGNO**

Al partecipante l'attività formativa, l'Istituto "F. Orioli" si impegna a fornire, o al momento della selezione o al momento dell'inizio del corso, tutte le notizie relative all'attività formativa offerta (materie, orari, percorsi ....) ,le modalità di accesso e di valutazione finale.

#### **5. LIVELLO OPERATIVO**

##### **5.1. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA**

La seguente tabella riporta i principali elementi che l'Istituto "F. Orioli" identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro attività proprie dei processi di formazione professionale. Nella stessa tabella sono stati definiti anche gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica ad essi associati



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

## TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi, progettazione e sviluppo	Analisi del contesto di riferimento	Numero dei soggetti con cui si stabilisce un rapporto di confronto e analisi della realtà produttiva sociale e che forniscono un parere sul documento previsto	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità	Numero di non conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione del DS
	Successo della progettazione	Numero dei progetti realizzati	Incremento minimo del 10% annuo dei progetti per attività formative finanziate dai committenti sia esso ente pubblico o soggetto privato	Relazione del DS Comunicazioni di ammissione al finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	presenza e diffusione di notizie informative tramite mezzi tradizionali e informatizzati. Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte del DS. Visione del Bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di NC emanate dal coordinatore dei processi formativi per le fasi ex ante	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione del DS. Modulistica di controllo per ogni corso



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione del DS. Modulistica di controllo per ogni corso
Valutazione	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post	Numero di NC emanate per le fasi ex post	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione del DS. Modulistica di controllo per ogni corso
	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento maggiore o uguale al 75/100. Per ogni docente o non docente incaricato, media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore al 80/100 Un numero di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione del DS Questionari di gradimento corsisti Questionari di gradimento docenti/tutor Schemi di rilevazione non conformità
	Soddisfazione delle aziende	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato a fine corso	Media generale di gradimento segnalato dalle aziende non inferiore al 75/100	Questionari di gradimento
	Risultanze occupazionali	Occupati a sei mesi dalla fine del corso in mansioni anche parzialmente coerenti	Obiettivo indice 40% inseriti in mansioni anche parzialmente coerenti con il profilo del corso	Relazione del DS Questionari sulle risultanze occupazionali



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo firme e/o controllo contatore sito internet per attività in FAD	1% di aumento di visioni annue	Analisi numero firme Analisi visitatori sito
	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	5 giorni definiti come tempo utile per dare risposta	Verifica a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di NC e la predisposizione di azioni correttive	5 giorni definiti come tempo utile per attuazione delle misure correttive	Verifica a campione dei tempi di attuazione



---

## 6. LIVELLO PREVENTIVO

L'istituto "F. Orioli" si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati:

- ✓ Alla rilevazione degli esiti dell'azione formativa attraverso la realizzazione di uno sportello di contatto a disposizione dell'utenza
- ✓ Alla gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta delle stesse
- ✓ Alla realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi
- ✓ Alla definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
  - Tempi
  - Finalità
  - Risorse professionali, strumentali e logistiche
  - Competenze in esito
  - Modalità di realizzazione e di documentazione
  - Modalità di valutazione e certificazione

## 7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità viene validata da parte del DS e dai responsabili posti a presidio dei processi.

La diffusione della stessa viene regolamentata come segue:

- ✓ La Carta della Qualità viene consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

---

- ✓ La Carta della Qualità viene affissa nella bacheca della struttura accreditata e/o nella Home Page del sito dell'Istituto.
- ✓ Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno
- ✓ La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna
- ✓ La Carta della Qualità verrà riesaminata ed eventualmente aggiornata su proposta dei responsabili posti a presidio dei processi almeno ogni due anni in modo da garantire l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza nel tempo. Le variazioni saranno basate sia sulle risultanze delle rilevazioni e valutazioni operate sull'attività formativa che sulle novità legislative e di indirizzo determinatesi nel biennio di utilizzo della precedente versione della Carta.

## **8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI**

### **8.1. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE**

Per quanto attiene le attività previste in capo al responsabile del processo di direzione, le stesse saranno indirizzate a mettere in atto strategie operative in grado di soddisfare tutte le aree di intervento previste ed in particolare la tradizionale struttura di tipo gerarchico-funzionale sarà sostituita da un nuovo modello organizzativo, interamente progettato da risorse interne all'Amministrazione, fondato sui paradigmi dell'organizzazione per processi e del miglioramento continuo.

La prima caratteristica essenziale del nuovo modello sarà la semplicità della struttura, che diviene quella di una "lean organization", un'organizzazione piatta, sostanzialmente articolata su due soli livelli gerarchici, quello del management generale e quello del management operativo.



**Meno livelli gerarchici vuol dire soprattutto meno vincoli**, meno passaggi intermedi, meno verifiche di carattere formale, e insieme più creatività e tempi più ridotti nell'adozione delle decisioni.

La seconda caratteristica qualificante è rappresentata dalla **forte autonomia operativa e decisionale e dalla diretta responsabilità delle unità organizzative** con riguardo ai risultati conseguiti, per tale motivo esse dovranno essere dotate di tutte le competenze professionali necessarie alla gestione, dall'inizio alla fine, di ciascun processo di lavoro e dovranno favorire la realizzazione di una fitta rete di relazionali con altri soggetti pubblici e privati da coinvolgere nel raggiungimento degli obiettivi.

La terza caratteristica essenziale è quella di un governo dell'organizzazione non più basato su norme e regole di carattere formale, ma sulla **condivisione della cultura del miglioramento continuo**.

Il funzionamento stesso del nuovo modello richiede, infatti, il costante coinvolgimento ed il fattivo impegno di tutti i livelli dell'organizzazione, che sono chiamati a dare il proprio contributo al miglioramento continuo tanto della qualità dei servizi erogati, quanto dello stesso ambiente di lavoro.

L'obiettivo sarà, quindi, quello di acquisire una **nuova mentalità** attraverso uno staff altamente professionale che utilizzi moderne tecnologie e una politica di incentivazione economica.

Particolare attenzione sarà riservata al:

- ✓ **ruolo strategico delle risorse umane;**
- ✓ **ruolo strategico dell'e-government.**

## **8.2. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI**

Il responsabile dei processi economici e amministrativi curerà le procedure relative all'amministrazione, controllo e rendicontazione delle attività previste.



In dettaglio

- ✓ Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali
- ✓ Controllo economico
- ✓ Rendicontazione delle spese
- ✓ Gestione amministrativa del personale
- ✓ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **8.3. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

L'analisi dei fabbisogni formativi e professionali rappresenta la fase di maggiore criticità nel processo di elaborazione del percorso formativo; richiede in primo luogo uno studio accurato di quanto prodotto in termini di indagini, quantitative e qualitative, nel quadro nazionale e regionale che consenta di individuare:

- ✓ I settori produttivi verso i quali orientare la formazione
- ✓ La cultura del lavoro da privilegiare negli investimenti formativi
- ✓ La tipologia di professionalità funzionale al sistema della domanda.

Tutto ciò consente alla formazione di avere un effetto anticipatorio nel contesto in cui si colloca l'intervento.

Pertanto all'analisi dei bisogni è affidato il compito di costruire una relazione positiva tra domanda e offerta formativa, cioè consentire un'offerta coerente con i bisogni del sistema economico e produttivo e con le sue prospettive di sviluppo. Il che avviene in ragione dei dati e delle informazioni fornite a presupposto della progettazione dei percorsi.

Posto il quadro generale di riferimento, risulta necessario rilevare la domanda effettivamente espressa e potenziale dello specifico contesto socio – economico e produttivo.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel .0761/251194-96 -Fax 0761/354358

---

A tale fine la figura predisposta alla rilevazione dei bisogni sarà chiamato a stabilire rapporti stabili con i soggetti istituzionali, le imprese e le organizzazioni di categoria per l'individuazione delle esigenze formative e professionali emergenti nella realtà di riferimento.

Comunicazioni, indagini, attività seminariali agevoleranno la trasmissione di informazioni e saperi tra mondo del lavoro, dell'imprenditoria e della formazione; ciò inoltre consentirà di realizzare relazioni continuative e proficue con la committenza.

All'individuazione dei bisogni professionali, nonché del settore produttivo di attinenza, diventa necessario, ai fini di una progettazione efficace, passare a rilevare le dinamiche di sviluppo del comparto in termini di

- ✓ Innovazione di processo
- ✓ Innovazione di prodotto
- ✓ Processi di internazionalizzazione
- ✓ Processi di sviluppo professionale

Il tutto in funzione della descrizione dei profili professionali da costruire e di cui andranno precisate le abilità richieste in termini di competenze di base, tecnico-professionali e trasversali, quindi le strategie per il loro conseguimento.

Il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni, non diversamente dalle altre figure, si inserisce nella gestione della qualità inerente al processo operando le rilevazioni intorno al grado di soddisfazione della committenza.

#### **8.4. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

Scopo della presente procedura è definire le responsabilità, i criteri e le modalità per condurre le attività di progettazione.



Per attività di progettazione si intende la predisposizione di tutti gli elementi che caratterizzano l'azione formativa, cioè da cosa è caratterizzata e come è articolata l'azione formativa (specifiche del servizio), come e con quali mezzi viene erogata (specifiche di erogazione) e con quali modalità le disposizioni stabilite dalle prime due specifiche vengono valutate e controllate (specifiche di controllo).

### **PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

Nel processo di erogazione di servizi di formazione il DS provvede a nominare il Responsabile del progetto attraverso lettera di incarico.

L'attività progettuale è pianificata dal Responsabile del progetto che stabilisce per mezzo del "Piano di progetto":

- ✓ Le fasi della progettazione
- ✓ Le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase della progettazione
- ✓ Le responsabilità e l'autorità relative a ciascuna attività

La progettazione del corso comprende oltre alla definizione puntuale dell'intervento formativo anche la definizione delle infrastrutture di supporto (aule, postazioni informatiche, software,...) e delle figure professionali incaricate (docenti, tutor, ...).

Nella definizione dei responsabili delle singole fasi il DS valuta le competenze e le attitudini attribuendo incarichi alle figure professionali di volta in volta necessarie.

### **ELEMENTI DI INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE**

Gli elementi in ingresso della progettazione possono essere rappresentati da:

- ✓ Studi e ricerche in materia di formazione
- ✓ Bandi di gara
- ✓ Progetti simili in alcuni aspetti fatti in precedenza
- ✓ Normativa applicabile

Il Responsabile di progetto provvede a riesaminare gli elementi in ingresso verificandone:

- ✓ L'adeguatezza



- ✓ La completezza
- ✓ La non ambiguità
- ✓ La congruenza

### **RIESAME DELLA PROGETTAZIONE**

In appropriate fasi della progettazione l'incaricato deve pianificare riunioni di riesame della progettazione, in cui condurre riesami formali e documentati dei risultati delle attività.

All'avvio delle attività di progettazione deve essere sempre previsto un incontro di riesame, in tale incontro il Responsabile di progetto, coordinato dal DS, deve provvedere a definire gli intenti comuni e a riesaminare con i progettisti e le funzioni coinvolte, i documenti in ingresso.

Gli incontri di riesame devono essere effettuati al fine di valutare le capacità dei risultati ottenuti, di ottemperare ai requisiti e individuare eventuali problemi al fine di promuovere le azioni necessarie (azioni correttive e/o preventive).

I risultati dei riesami devono essere formalizzati attraverso un modulo di "Controllo della progettazione"

### **VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO**

Dall'attività progettuale scaturiscono gli elementi in uscita della progettazione che devono:

- ✓ Fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e l'erogazione dei servizi
- ✓ Contenere o richiamare i criteri di accettazione dei servizi e/o prodotti

La verifica della progettazione è l'azione che il Responsabile di progetto deve eseguire sul progetto stesso per assicurare che lo stesso sia compatibile con i relativi requisiti in ingresso.

L'attività di verifica può evidenziare particolari problematiche (NC non conformità) dalle quali possono nascere azioni correttive / preventive.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel. 0761/251194-96 - Fax 0761/354358

---

## **VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

La validazione della progettazione riguarda i risultati attesi dal corso di formazione erogato; i progetti validati possono essere riproposti (cosiddetti bandi ricorrenti).

Solo i progetti validati possono essere riproposti così come sono senza necessità di modifiche.

Le specifiche di validazione devono essere definite di volta in volta durante il riesame di inizio progetto e registrate sul modulo "Piano di progetto".

Per corsi di formazione di particolare rilevanza sociale promossi da enti pubblici o privati ed aventi obiettivi di occupazione degli allievi, la validazione del progetto viene eseguita attraverso indicatori che permettono di validare il progetto sulla base del raggiungimento di obiettivi a lungo termine, per es la percentuale di allievi occupati presso aziende o la percentuale di allievi occupati in attività autonome.

### **TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE**

Modifiche alla progettazione possono aversi nei seguenti momenti:

- ✓ Durante la fase di progettazione
- ✓ A progettazione conclusa e prima dell'intervento formativo.

Indipendentemente dalla causa per cui la modifica è necessaria, le modifiche alla progettazione sono attuate dagli stessi organi responsabili della prima emissione.

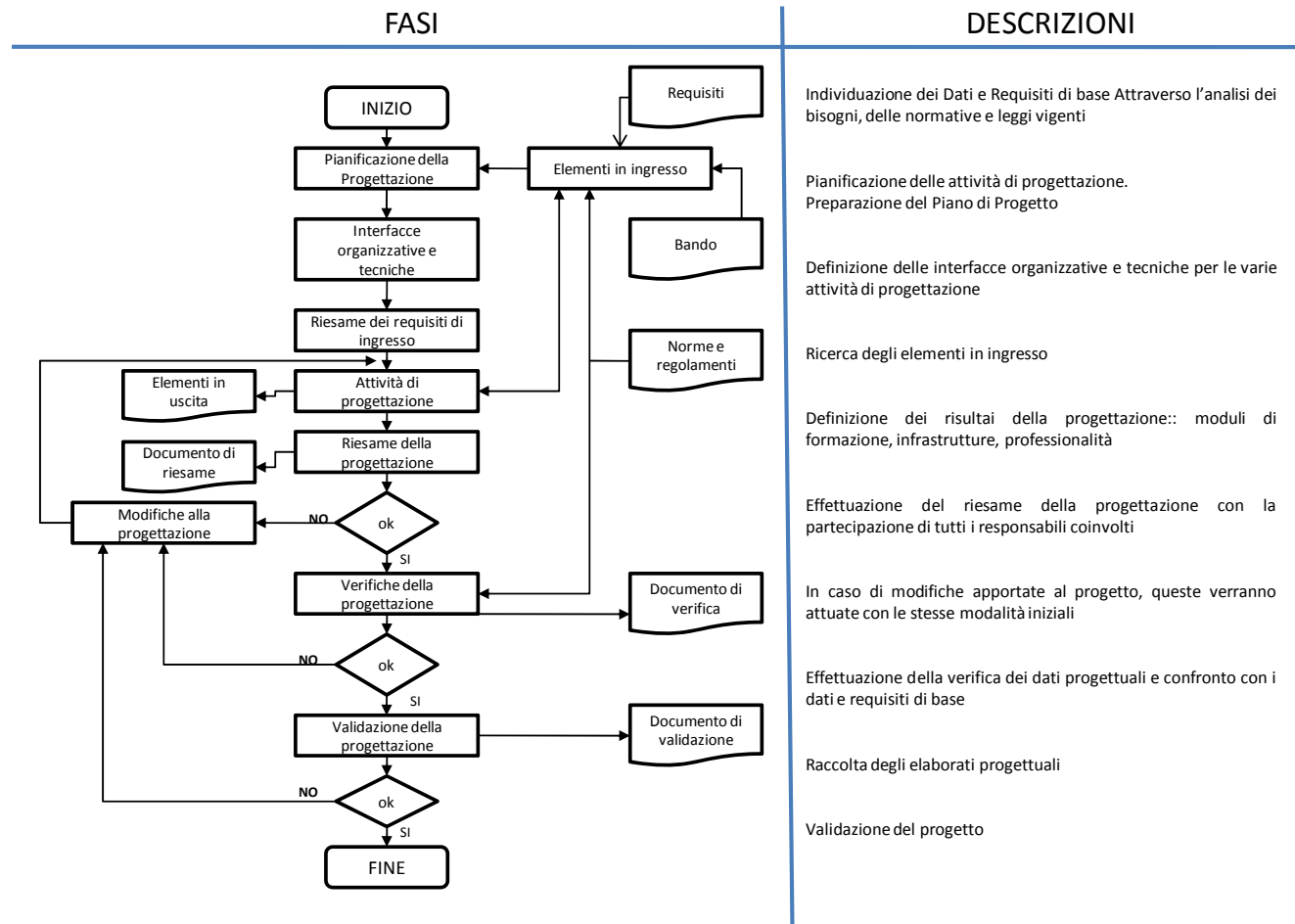
Quando le modifiche si rendono necessarie in fase di progettazione, il Responsabile di progetto convoca un riesame della progettazione straordinario nel quale si provvede a variare la pianificazione in funzione della modifica necessaria.

Nel caso in cui la modifica si rendesse necessaria a conclusione della progettazione ma prima dell'attività di formazione, si procede come se fosse una progettazione ex novo.

Gli elementi di uscita della progettazione da modificare diventano elementi di ingresso per la nuova progettazione.

### **ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI**

Copia del progetto validato viene catalogata in un apposito raccoglitore dedicato ai progetti insieme a tutti i documenti di registrazione previsti.





MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo - Tel. 0761/251194-96 - Fax 0761/354358

---

## **9. ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **PIANIFICAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE**

Tutte le attività relative all'erogazione del servizio vengono pianificate, documentate e verificate nel rispetto degli obiettivi della qualità prefissati e delle norme legislative e dei regolamenti che regolano l'attività formativa

### **PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Vengono definite le aree progettuali relative alle attività di carattere didattico formativo ed indicati gli strumenti di attuazione del progetto formativo:

- ✓ Gli obiettivi per la qualità e le risorse necessarie al loro raggiungimento;
- ✓ I requisiti relativi ai servizi;
- ✓ I processi, le responsabilità ed i documenti di supporto necessari;
- ✓ Le modalità di realizzazione delle attività di verifica, validazione e controllo per i servizi erogati ed i relativi criteri di accettazione;
- ✓ Le registrazioni necessarie a fornire l'evidenza che i processi realizzativi ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti
- ✓ La pianificazione del processo di erogazione del servizio fornisce l'evidenza delle attività realizzate e costituisce una guida per tutto il personale nelle attività di erogazione e di controllo definite.



## **GESTIONE RISORSE UMANE - TECNOLOGICHE - FINANZIARIE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE**

### **Le Risorse Umane**

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi indica le risorse umane e di altra natura (tecnico-finanziaria e non) necessarie alla realizzazione del servizio e del POF. Esse sono:

- ✓ l'organico del personale docente ed ATA, (assegnato all'Istituto secondo i principi cogenti in vigore);
- ✓ impiego di esperti esterni per interventi di formazione e di ampliamento dell'offerta formativa;
- ✓ gli spazi, le strutture, le attrezzature e l'ambiente di lavoro;
- ✓ le risorse finanziarie provenienti dallo Stato, dagli EE.LL., dai contributi esterni derivanti dalle attività od iniziative dell'Istituto.

### **Le Risorse Tecnologiche**

#### **Attrezzature e strumenti**

L'Istituto si è da sempre impegnato per potenziare la propria dotazione informatica, sia hardware che software, sia in funzione della attività didattica formativa che dei processi gestionali amministrativi. I computer degli uffici e dei laboratori sono collegati alla LAN dell'Istituto ed il collegamento ad Internet è di tipo ADSL. La gestione dei laboratori, il loro mantenimento in efficienza ed il miglioramento ed ottimizzazione del loro utilizzo è a cura del responsabile del processo di erogazione dei servizi che si avvale della collaborazione degli assistenti tecnici.

### **La gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza**

Al fine di utilizzare al meglio le risorse assegnate, vengono intrattenute relazioni con gli Enti che finanziano i vari corsi di formazione o che co-finanziano varie iniziative relative alla formazione provvedendo alla stipula dei protocolli d'intesa, delle schede economiche o degli accordi di rete che di volta in volta si rendono necessari.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
I.I.S. "F. ORIOLI"

Via Villanova, s.n.c. - 01100 Viterbo – Tel .0761/251194-96 –Fax 0761/354358

---

## **MONITORAGGIO DELLE AZIONI E DEI PROGRAMMI**

Tutte le attività relative all'erogazione del servizio vengono pianificate, documentate e verificate nel rispetto degli obiettivi della qualità prefissati e delle norme legislative e dei regolamenti che regolano l'attività formativa. Per realizzare l'attuazione in piena conformità con gli obiettivi viene stabilito un piano di monitoraggio dei processi con particolare attenzione agli aspetti rilevatisi critici nel corso del riesame. Il piano di monitoraggio viene predisposto dal responsabile del processo di erogazione dei servizi che individua le metodologie più opportune prevedendo anche l'utilizzo di tecniche statistiche per l'elaborazione e analisi dei dati degli indicatori .