



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

Rev	Data	Motivo dell'aggiornamento	Verificato	Approvato
0	06.07.2026	Prima emissione	RGQ	DIR
1	07.08.2026	par. 2 e 7; agg.to certificato ISO 9001.	RGQ	DIR

Sommario

1.	3
2.	3
2.1.	3
2.2.	3
2.3.	3
3.	3
4.	4
5.	4
6.	5
6.1.	5
6.2.	5
6.3.	5
7.	5
7.1.	5
7.2.	6
7.3.	6
7.4.	6
7.5.	6
7.6.	6
7.7.	6
7.8.	6
8.	7

1. Premessa

La presente Carta della Qualità, ispirata ai principi di continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza, esplicita gli impegni che la Fondazione ITS Academy Agroalimentare assume nei confronti dei propri beneficiari (allievi e loro famiglie, imprese, istituzioni e territorio) e definisce gli standard di qualità dei servizi erogati, gli strumenti di verifica e le modalità di tutela degli utenti.

2. Presentazione dell'ente

2.1. Identità giuridica e sedi

Fondazione ITS Academy Agroalimentare è una fondazione di partecipazione con sede legale e operativa in Via del Paradiso 4, 01100 Viterbo (C.F. 90096940565 – P.IVA 02200360564), dotata di aule per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua e superiore.

La Fondazione opera, inoltre, presso le seguenti sedi:

- Sede Operativa — Largo dell'Università, Blocco F snc, 01100 Viterbo (VT): funzioni amministrative;
- Sede Operativa — Via di Vigna Murata 573, 00143 Roma (RM): progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua e superiore.

2.2. Mission e ambiti di attività

La Fondazione progetta ed eroga percorsi di Istruzione Tecnica Superiore (ITS) nel settore agroalimentare, con percorsi biennali post-diploma finalizzati all'inserimento nel mercato del lavoro attraverso una costante interazione con il sistema produttivo e le imprese del territorio.

2.3. Certificazioni possedute

La Fondazione ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma EN ISO 9001:2015 da SI Cert S.a.g.l. (certificato n. 022C-ITS-Q, campo di attività: progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua e superiore, IAF 37), con validità fino al 02.08.2028, comprensivo delle sedi di Viterbo e di Roma.

3. Livello strategico: politica della qualità

La Fondazione persegue la qualità come condizione strutturale del proprio operato, assumendo i seguenti impegni:

- centralità dell'allievo: percorsi formativi progettati sui fabbisogni reali del mercato del lavoro, orientamento personalizzato e accompagnamento fino all'inserimento lavorativo;
- collegamento con le imprese: coinvolgimento del sistema produttivo nella progettazione, nella docenza (almeno il 60% delle ore) e negli stage (almeno il 35% del monte ore);
- trasparenza: informazione completa, chiara e tempestiva su percorsi, requisiti di accesso, modalità di selezione, gratuità dei percorsi in quanto interamente finanziati da risorse pubbliche, esiti occupazionali;
- miglioramento continuo: monitoraggio sistematico dei servizi, rilevazione della soddisfazione, gestione delle non conformità e riesame annuale;

- pari opportunità e inclusione: accesso ai servizi senza discriminazioni, attenzione ai bisogni specifici degli allievi e accessibilità delle sedi.

4. Livello organizzativo: servizi offerti

La Fondazione eroga i seguenti servizi, presidiati dalle funzioni indicate nell'organigramma nominativo:

- **informazione e orientamento in ingresso:** sportello informativo, open day, incontri nelle scuole, colloqui individuali, materiali informativi;
- **selezione e ammissione:** bandi di selezione pubblici, prove trasparenti, pubblicazione delle graduatorie;
- **progettazione ed erogazione dei percorsi:** percorsi biennali di quinto livello EQF di almeno 1.800 ore, con laboratori, visite tecniche e stage;
- **tutoraggio e accompagnamento:** tutor d'aula e di stage dedicati a ciascun percorso;
- **orientamento in uscita e placement:** supporto alla redazione del curriculum, incontri con le imprese, monitoraggio degli esiti occupazionali;
- **servizi amministrativi:** segreteria studenti, gestione carriere, rilascio attestazioni e certificazioni.

5. Livello operativo: fattori di qualità, indicatori e standard

La Fondazione garantisce i seguenti standard di qualità, verificati con gli strumenti indicati:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Strumento di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di informazioni	Tempo tra richiesta (telefono, e-mail, form del sito) e risposta	Entro 2 giorni lavorativi	Registrazione contatti (CRM)
Trasparenza delle selezioni	Pubblicazione del bando prima delle prove di selezione	Almeno 30 giorni prima	Date di pubblicazione sul sito web
Regolarità dell'erogazione	Ore erogate rispetto alle ore programmate	≥ 95%	Registri didattici
Frequenza dei percorsi	Frequenza media degli allievi rispetto al monte ore	≥ 80%	Registri presenze
Esperienza in azienda	Quota del monte ore svolta in stage	≥ 35%	Progetti formativi e registri di stage
Docenza dal mondo del lavoro	Quota di ore di docenza affidata a professionisti provenienti dal mondo del lavoro	≥ 60%	Incarichi di docenza e CV
Soddisfazione degli allievi	Giudizio medio rilevato con questionari periodici	≥ 75% di giudizi positivi	Questionari di gradimento

Occupabilità	Diplomati occupati a 12 mesi dal diploma	> 80%	Monitoraggio placement; Banca dati INDIRE
Gestione dei reclami	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 15 giorni lavorativi	Registro dei reclami

6. Livello preventivo: garanzie e tutela dei beneficiari

6.1. Gestione dei reclami

Chiunque può presentare segnalazioni o reclami sui servizi della Fondazione: per iscritto, tramite e-mail agli indirizzi pubblicati sul sito web, oppure presso la segreteria delle sedi. La Fondazione registra ogni reclamo, ne analizza le cause e fornisce risposta scritta entro 15 giorni lavorativi, adottando ove necessario le azioni correttive conseguenti. L'analisi dei reclami confluisce nel riesame annuale della Direzione.

6.2. Diritti e doveri degli allievi

Gli allievi hanno diritto a: un'informazione chiara e completa prima dell'iscrizione; una didattica coerente con il progetto approvato; il riconoscimento dei crediti nei casi previsti; la riservatezza dei dati personali; la valutazione trasparente degli apprendimenti. Gli allievi sono tenuti a: frequentare almeno l'80% del monte ore; rispettare i regolamenti interni e le norme di sicurezza; utilizzare correttamente locali e attrezzature.

6.3. Protezione dei dati personali

La Fondazione tratta i dati personali di allievi, personale e partner in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., adottando adeguate misure tecniche e organizzative e fornendo agli interessati le informative previste.

7. Responsabilità dei processi

Il presidio dei processi di qualità è affidato al Responsabile Sistema Qualità, che cura il riesame annuale degli standard, l'analisi degli scostamenti, la gestione delle non conformità e la definizione delle azioni di miglioramento, in raccordo con il Direttore, cui compete la supervisione operativa dei processi.

La responsabilità dei processi che concorrono alla qualità del servizio formativo è così ripartita tra le funzioni della Fondazione:

7.1. Direzione

definizione delle strategie organizzative e degli standard di servizio; pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; gestione delle relazioni con la Regione Lazio, i soci e le imprese partner; supervisione della qualità di tutti i processi e riesame annuale degli obiettivi; valutazione e sviluppo delle risorse umane.

7.2. Progettazione e analisi dei fabbisogni

lettura del fabbisogno occupazionale e formativo del territorio, in raccordo con imprese e partenariati; progettazione di massima e di dettaglio dei percorsi; gestione delle candidature agli avvisi pubblici.

7.3. Didattica e coordinamento dei percorsi

progettazione esecutiva dei percorsi formativi; coordinamento di docenti e tutor; predisposizione dei calendari didattici; monitoraggio dell'andamento didattico, delle frequenze e della qualità dell'erogazione.

7.4. Orientamento e placement

orientamento in ingresso e in uscita; coordinamento delle attività di placement e dei rapporti con le imprese; monitoraggio degli esiti occupazionali dei diplomati.

7.5. Gestione economico-amministrativa

gestione della contabilità e degli adempimenti fiscali; rendicontazione delle attività finanziate; gestione amministrativa del personale e degli incarichi di docenza; segreteria studenti e gestione delle carriere.

7.6. Comunicazione e promozione

pubblicizzazione dell'offerta formativa; gestione del sito web istituzionale e dei canali di comunicazione; coordinamento delle campagne di orientamento.

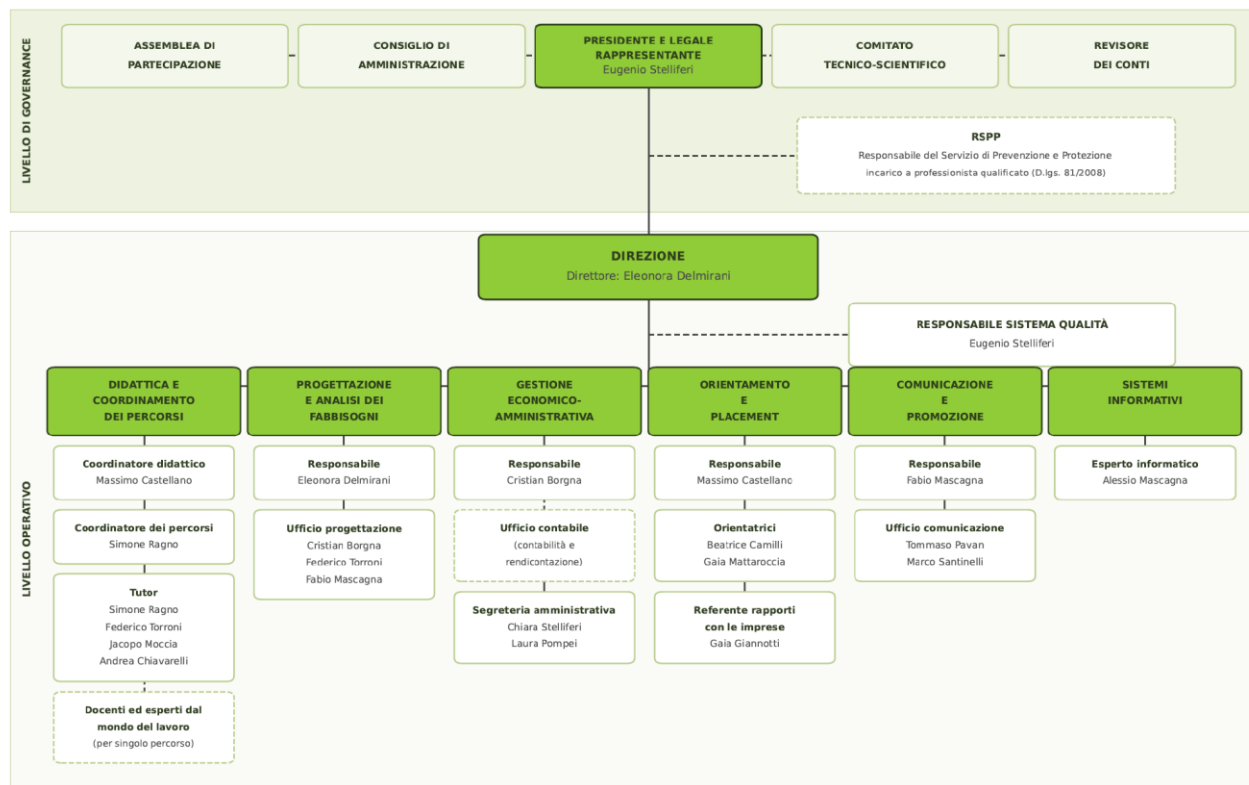
7.7. Sistemi informativi

gestione dell'infrastruttura informatica e delle piattaforme digitali a supporto di didattica e gestione; supporto tecnico alla protezione dei dati personali.

7.8. Organigramma

Fondazione ITS Academy Agroalimentare

Organigramma nominativo — Requisito C1.2 (Direttiva accreditamento ITS Academy, DGR Lazio n. 372/2025) — rev. 4



8. Diffusione, validità e aggiornamento

La presente Carta della Qualità è messa a disposizione dei beneficiari mediante **affissione nelle aule e negli spazi comuni delle sedi di Viterbo e di Roma** e mediante **pubblicazione permanente sul sito web istituzionale www.itsagro.it**. La Carta è verificata con cadenza annuale e aggiornata in occasione di ogni variazione dell'organizzazione dei servizi, con conseguente trasmissione della documentazione aggiornata alla Regione Lazio.

Viterbo, 08 settembre 2026

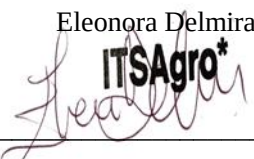
Il Presidente

Eugenio Stelliferi


ITS Agro*

La Direttrice

Eleonora Delmirani


ITS Agro*