

**ISTITUTO TECNOLOGICO SUPERIORE PER L'ENERGIA DEL LAZIO****CARTA DELLA QUALITÀ
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Modello elaborato ai sensi dell'Allegato II.1 alla Direttiva Accreditamento della Regione Lazio

Dati identificativi della Fondazione	
Ente	Fondazione ITSEL - Istituto Tecnologico Superiore per l'Energia del Lazio
Sede operativa	Via Antonio da Sangallo 3, 00053 Civitavecchia (RM)
Codice fiscale	91082970582
Contatti	info@itsel.it PEC: itsel@pec.it Tel. 376 2736271
Revisione	Rev. 01 del 04/09/2026
Validità	Dalla data di approvazione fino a revisione

Elaborazione e validazione	Verifica e validazione	Validazione e approvazione
Il Responsabile del Sistema Gestione Qualità (RGQ)	Responsabile della Direzione	Presidente CdA

Sommario

1. Finalità e campo di applicazione	3
2. Livello strategico - Politica della qualità.....	3
2.1 Missione	3
2.2 Obiettivi e impegni.....	4
3. Livello organizzativo	5
3.1 Servizi formativi offerti.....	5
3.2 Risorse professionali.....	6
3.3 Risorse logistico-strumentali.....	7
3.4 Documentazione consegnata agli utenti.....	8
4. Livello operativo - Fattori, indicatori e standard.....	8
5. Livello preventivo - Garanzie e tutela.....	9
5.1 Ascolto e feedback.....	9
5.2 Reclami e segnalazioni.....	10
5.3 Garanzie dell'utente	10
6. Condizioni di trasparenza	10
7. Responsabilità a presidio dei processi	12
7.1 Responsabile del processo di direzione	12
7.2 Responsabile dei processi economico-amministrativi	12
7.3 Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni.....	12
7.4 Responsabile del processo di progettazione	12
7.5 Responsabile dell'erogazione dei servizi.....	12
7.6 Responsabile della gestione della qualità.....	13
8. Impegni specifici verso studenti e utenze con bisogni particolari.....	13
9. Riesame e miglioramento.....	13

1. Finalità e campo di applicazione

La presente Carta esplicita gli impegni assunti dalla Fondazione ITSEL nei confronti di studenti, famiglie, imprese, enti finanziatori, partner e altri portatori di interesse, a garanzia della qualità, dell'efficacia e della trasparenza dei servizi formativi. La Carta si applica ai percorsi ITS Academy e, per quanto compatibile, alle ulteriori attività di orientamento, formazione, accompagnamento al lavoro, aggiornamento e collaborazione con le imprese realizzate dalla Fondazione.

La Carta costituisce uno strumento di informazione e tutela, nonché un riferimento per la programmazione, il monitoraggio, il riesame e il miglioramento continuo dell'offerta formativa.

2. Livello strategico - Politica della qualità

2.1 Missione

La Fondazione opera con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio attraverso la formazione di figure professionali altamente specializzate, capaci di rispondere concretamente alle esigenze del sistema produttivo e alle trasformazioni del mercato del lavoro.

In un contesto caratterizzato da una rapida evoluzione tecnologica e da profonde trasformazioni dei modelli economici e produttivi, la Fondazione rivolge particolare attenzione alle tecnologie emergenti, tra cui l'intelligenza artificiale, l'automazione, la digitalizzazione dei processi e l'analisi dei dati. Tali innovazioni stanno modificando competenze, ruoli professionali e modalità organizzative, rendendo necessario un aggiornamento continuo dell'offerta formativa e un collegamento sempre più stretto tra formazione, ricerca e impresa.

Una specifica attenzione è inoltre dedicata ai cambiamenti in atto nel settore energetico, interessato dalla transizione verso fonti rinnovabili, dalla diffusione di sistemi di produzione distribuita, dall'elettrificazione dei consumi, dallo sviluppo delle comunità energetiche e dall'introduzione di tecnologie per l'accumulo, l'efficienza e la gestione intelligente dell'energia. La Fondazione intende contribuire a questa trasformazione preparando professionisti in grado di operare nei nuovi sistemi energetici e di coniugare competenze tecniche, digitali e ambientali.

La Fondazione si propone, pertanto, come punto di raccordo tra formazione, imprese, istituzioni, università e mondo della ricerca, promuovendo percorsi formativi innovativi, inclusivi e coerenti con le vocazioni produttive del territorio. La sua missione consiste nell'offrire una formazione

tecnica superiore di elevata qualità, fondata sull'integrazione tra conoscenze teoriche, attività laboratoriali, sperimentazione delle nuove tecnologie ed esperienza diretta nei contesti lavorativi. Attraverso l'ascolto continuo dei fabbisogni professionali e l'aggiornamento dei programmi, la Fondazione intende anticipare l'evoluzione delle competenze e accompagnare persone e organizzazioni nei processi di innovazione, digitalizzazione e transizione ecologica. L'obiettivo è formare professionisti competenti, responsabili e consapevoli, capaci di utilizzare le nuove tecnologie, compresa l'intelligenza artificiale, come strumenti per migliorare i processi produttivi, favorire la sostenibilità e generare valore per le imprese, la comunità e il territorio.

2.2 Obiettivi e impegni

La Politica per la Qualità è messa a disposizione degli studenti e resa facilmente consultabile attraverso i canali istituzionali della Fondazione. Una comunicazione dedicata è affissa presso la segreteria e nelle aule utilizzate per le attività formative, con un apposito QR code che consente di accedere direttamente alla versione digitale aggiornata del documento. I suoi contenuti sono inoltre illustrati agli studenti durante le attività iniziali di accoglienza e presentazione dei percorsi formativi.

La sua attuazione è garantita mediante la definizione di obiettivi misurabili, responsabilità, procedure operative e strumenti di monitoraggio coerenti con gli impegni assunti. Il personale, i docenti, i tutor e gli altri soggetti coinvolti sono chiamati a contribuire, nell'ambito delle rispettive funzioni, al raggiungimento degli obiettivi di qualità, con particolare riferimento alla centralità dello studente, all'efficacia della formazione, alla trasparenza, all'inclusione e all'innovazione didattica e tecnologica.

L'effettiva applicazione della Politica viene verificata attraverso il monitoraggio degli indicatori, la rilevazione della soddisfazione degli studenti e degli altri portatori di interesse, l'analisi delle segnalazioni e dei reclami, il controllo delle attività formative e degli stage e la valutazione degli esiti occupazionali. I risultati sono sottoposti a riesame periodico, al fine di individuare eventuali criticità e definire le conseguenti azioni correttive, preventive e di miglioramento.

La Fondazione provvede infine ad aggiornare la Politica per la Qualità in relazione ai risultati conseguiti, ai cambiamenti normativi, all'evoluzione dei fabbisogni professionali e alle trasformazioni tecnologiche, digitali ed energetiche, assicurando che il QR code e gli altri canali informativi rimandino sempre alla versione vigente del documento.

3. Livello organizzativo

3.1 Servizi formativi offerti

La Fondazione opera prioritariamente nell'area tecnologica dell'energia e propone percorsi terziari professionalizzanti post-diploma, attività di orientamento e servizi connessi all'inserimento professionale. L'offerta è rivolta principalmente a diplomati, giovani e adulti in possesso dei requisiti previsti dagli avvisi, nonché alle imprese e agli enti che partecipano alla progettazione, all'erogazione o al finanziamento dei percorsi.

Area/Servizi	Caratteristiche principali	Beneficiari/committenti
Percorsi ITS Academy	Percorsi biennali di 1.800 ore, con didattica, laboratori e stage; rilascio del titolo previsto dalla normativa vigente previo superamento delle verifiche finali	Diplomati ammessi tramite procedure pubbliche di selezione
Orientamento	Informazione sui profili professionali, presentazione dei corsi, colloqui e iniziative con scuole e territorio	Studenti, diplomati, famiglie, scuole
Stage e placement	Abbinamento studente-impresa, tutoraggio, monitoraggio e accompagnamento al lavoro	Studenti, diplomati, imprese
Formazione e aggiornamento	Attività coerenti con la missione della Fondazione e con i fabbisogni del settore	Docenti, lavoratori, imprese e altri destinatari individuati dai progetti

Tra gli ambiti didattici documentati rientrano: sistemi energetici sostenibili, innovazione energetica, elettrotecnica ed elettronica, termodinamica, smart grid e accumulo, impianti energetici e termoidraulici, manutenzione, diagnosi ed efficientamento energetico, sistemi di monitoraggio, comunità energetiche, sicurezza e impatti ambientali, sostenibilità ed economia circolare, software dedicati ed uso dell'intelligenza artificiale, project management e competenze trasversali connesse ai sistemi di gestione della qualità e sicurezza aziendale.

3.2 Risorse professionali

La Fondazione assicura, in relazione alle caratteristiche e agli obiettivi dei singoli progetti formativi, la disponibilità di risorse professionali adeguatamente qualificate e in possesso di competenze ed esperienze coerenti con le attività da svolgere.

A tal fine, garantisce la presenza delle funzioni necessarie alla corretta progettazione, organizzazione, realizzazione, gestione e valutazione dei percorsi formativi. Tali funzioni comprendono, in particolare, la direzione, la gestione economica e amministrativa, l'analisi dei fabbisogni professionali e formativi, la progettazione, il coordinamento, l'erogazione della

formazione, la gestione della qualità, il tutoraggio, l'orientamento e la segreteria didattica e amministrativa.

La selezione e l'assegnazione degli incarichi avvengono sulla base di criteri trasparenti, tenendo conto dei titoli, delle competenze, dell'esperienza professionale e didattica e della coerenza del profilo con i contenuti, gli obiettivi e i risultati di apprendimento previsti dai singoli percorsi.

L'attività didattica è affidata a docenti ed esperti provenienti dal mondo delle imprese e delle professioni, nonché dalla scuola, dall'università e dal sistema della ricerca. Tale composizione favorisce l'integrazione tra conoscenze teoriche, competenze tecnico-specialistiche ed esperienza applicativa, assicurando un collegamento costante tra la formazione e le effettive esigenze del sistema produttivo e del mercato del lavoro.

La Fondazione garantisce, in ogni caso, il rispetto delle percentuali, dei requisiti professionali e degli ulteriori vincoli stabiliti dalla normativa applicabile. Promuove inoltre l'aggiornamento continuo delle risorse professionali, con particolare attenzione all'innovazione didattica, alle tecnologie emergenti, all'intelligenza artificiale, alla digitalizzazione e ai cambiamenti che interessano il settore energetico.

L'adequatezza delle risorse impiegate e l'efficacia delle relative prestazioni sono verificate periodicamente attraverso il monitoraggio delle attività, la valutazione dei risultati e la rilevazione della soddisfazione degli studenti e degli altri soggetti coinvolti.

3.3 Risorse logistico-strumentali

Le attività formative sono realizzate presso le sedi, le aule e i laboratori individuati e dichiarati per ciascun percorso. A tali sedi possono aggiungersi ulteriori spazi messi a disposizione dai soci e dai partner, selezionati in funzione delle specifiche esigenze didattiche, laboratoriali e organizzative dei percorsi.

La Fondazione assicura la disponibilità di ambienti adeguati al numero degli studenti, alla tipologia delle attività programmate e agli obiettivi di apprendimento. Le risorse logistico-strumentali comprendono aule didattiche, postazioni informatiche, connessione alla rete, strumenti audiovisivi e dispositivi per la didattica digitale, nonché laboratori e attrezzature specialistiche coerenti con i contenuti dei singoli percorsi.

In particolare, le dotazioni consentono lo svolgimento di attività teoriche, pratiche e sperimentali nei settori energetico, elettrico, elettronico e termotecnico, nonché negli ambiti dell'automazione, del controllo, della misura, della progettazione e della simulazione. Gli ambienti laboratoriali permettono agli studenti di applicare le conoscenze acquisite, sviluppare competenze tecnico-

operative e utilizzare apparecchiature e tecnologie analoghe a quelle presenti nei contesti professionali e produttivi.

Le dotazioni informatiche e digitali supportano inoltre l'impiego di software specialistici, piattaforme per la formazione, sistemi di simulazione e strumenti basati sull'intelligenza artificiale, contribuendo allo sviluppo delle competenze richieste dalla trasformazione digitale e dall'evoluzione del settore energetico.

La Fondazione verifica preventivamente e periodicamente l'adeguatezza, la funzionalità, la sicurezza e l'accessibilità degli ambienti e delle attrezzature impiegate. Ne assicura inoltre la corretta gestione, la manutenzione e, quando necessario, l'aggiornamento tecnologico, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure interne, al fine di garantire condizioni idonee allo svolgimento delle attività formative e alla tutela degli studenti, dei docenti e del personale.

3.4 Documentazione consegnata agli utenti

La Fondazione assicura agli studenti e agli altri soggetti interessati un'informazione completa, chiara e tempestiva sulle caratteristiche e sulle modalità di svolgimento dei percorsi formativi. A tal fine, contestualmente alla diffusione della presente Carta e, in ogni caso, prima dell'avvio delle attività, rende disponibile la documentazione informativa e organizzativa relativa a ciascun percorso.

Tale documentazione illustra, in particolare, il profilo professionale in uscita e le competenze previste, i contenuti e la durata del percorso, il calendario delle attività e la loro articolazione tra formazione teorica, attività laboratoriale e stage. Sono inoltre specificati i requisiti e le modalità di accesso, gli eventuali criteri di selezione, gli obblighi di frequenza, le modalità di verifica degli apprendimenti e di svolgimento delle prove intermedie e finali.

La documentazione contiene anche le principali regole di comportamento e di partecipazione, le informazioni sui servizi di orientamento e tutoraggio, le modalità per presentare segnalazioni o reclami, nonché la natura, il valore e le condizioni previste per il conseguimento e il rilascio del titolo finale. Le informazioni sono mantenute aggiornate e rese accessibili attraverso i canali di comunicazione adottati dalla Fondazione.

4. Livello operativo - Fattori, indicatori e standard

Gli standard seguenti rappresentano gli impegni minimi proposti. La Direzione li conferma o li modifica sulla base dei dati storici, delle risorse disponibili e degli obblighi contenuti nei singoli avvisi. Il rispetto è verificato con periodicità almeno annuale e per ciascun percorso, ove applicabile.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumento di verifica
Risposta alle richieste	Giorni lavorativi tra ricezione e prima risposta	Entro 10 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Gestione reclami	Giorni lavorativi per presa in carico e risposta motivata	Presa in carico entro 5 giorni; risposta entro 15 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa	Tempo intercorrente tra la segnalazione di varianza/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Entro 10 giorni lavorativi, salvo urgenze	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Stage	Studenti ammessi allo stage con collocazione disponibile	100%, fatti salvi impedimenti documentati	Convenzioni, progetti formativi, registri
Monitoraggio stage	Stage con tutor e almeno un riscontro formalizzato	100%	Schede tutor e valutazione impresa
Soddisfazione studenti	Risposte positive nei questionari complessivi	Almeno 70%	Rilevazione dei risultati ed eventuale intervento per azione correttiva
Soddisfazione imprese	Imprese soddisfatte di stage/competenze	Almeno 70%	Rilevazione dei risultati ed eventuale intervento per azione correttiva
Occupabilità	Diplomati occupati a 12 mesi, preferibilmente in area coerente	Almeno 80%	Follow-up a 6 e 12 mesi; evidenze occupazionali

5. Livello preventivo - Garanzie e tutela

5.1 Ascolto e feedback

La Fondazione raccoglie il feedback mediante questionari, colloqui con tutor e coordinatori, incontri di classe, contatti con le imprese, modulo di contatto e canali istituzionali. Le rilevazioni

sono analizzate in forma aggregata e utilizzate nel riesame dei percorsi e nella pianificazione delle azioni di miglioramento.

5.2 Reclami e segnalazioni

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in forma scritta all'indirizzo info@itsel.it o itsel@pec.it, oppure consegnati alla segreteria. Devono contenere, ove possibile, dati del segnalante, percorso interessato, descrizione dei fatti e documentazione utile. La Fondazione registra la comunicazione, ne conferma la presa in carico, individua il responsabile dell'istruttoria, fornisce una risposta motivata e verifica l'efficacia delle eventuali azioni correttive. È garantita la riservatezza e non sono ammesse conseguenze pregiudizievoli per chi segnala in buona fede.

5.3 Garanzie dell'utente

- chiarezza e accessibilità delle informazioni prima dell'iscrizione;
- applicazione uniforme e documentata dei criteri di selezione e valutazione;
- trattamento corretto dei dati personali;
- presenza di tutor e referenti identificabili;
- possibilità di presentare osservazioni, reclami e richieste di riesame;
- adozione di misure ragionevoli per l'accessibilità e l'inclusione, nei limiti della normativa;
- comunicazione tempestiva delle variazioni rilevanti di calendario, sede o modalità di erogazione;
- rilascio delle attestazioni e del titolo al ricorrere delle condizioni previste.

6. Condizioni di trasparenza

La seguente tabella riporta le modalità previste dalla Fondazione per la redazione, la verifica, la validazione e l'approvazione della Carta della Qualità, oltre alle modalità previste per la sua diffusione, revisione e conservazione.

Aspetto	Modalità prevista
Elaborazione	La Carta della Qualità viene elaborata dal Responsabile della Qualità, con il coinvolgimento delle parti interessate in ogni processo che può influire sulla qualità del servizio erogato.
Verifica e validazione	La Carta della Qualità è verificata e validata dal Responsabile della

della Direzione	Direzione, con apposizione di data e firma in prima pagina.
Validazione del Responsabile della Qualità	In seguito alle verifiche, Responsabile della Qualità valida il documento con apposizione di data e firma in prima pagina
Validazione e approvazione del Presidente	La Carta della Qualità è validata ed approvata dal Presidente del CdA, con apposizione di data e firma in prima pagina.
Diffusione	La Carta della Qualità è diffusa attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale e l'affissione in bacheca presso l'ufficio della Fondazione entro 15 giorni dalla sua approvazione.
Revisione periodica	La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annuale e ogni volta che intervengano modifiche normative, organizzative, logistiche o dell'offerta; coordinamento a cura del Responsabile della Qualità.
Conservazione	Ogni revisione della Carta della Qualità è conservata in formato digitale. L'identificazione delle revisioni è garantita dal numero progressivo indicato in copertina e nell'intestazione "Rev.xx" e dalla data di approvazione riportata in copertina di seguito al numero di revisione.

7. Responsabilità a presidio dei processi

La seguente sezione descrive le attività svolte dai responsabili posti a presidio dei processi.

7.1 Responsabile del processo di direzione

- definisce strategie organizzative, relazioni istituzionali e standard del servizio;
- coordina risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisiona manutenzione, conformità e miglioramento dei servizi;
- gestisce le relazioni e gli accordi con committenti e partner;
- valuta e promuove lo sviluppo delle risorse umane.

7.2 Responsabile dei processi economico-amministrativi

- cura contabilità e adempimenti amministrativi e fiscali;
- assicura controllo economico, gestione finanziaria e rendicontazione;
- gestisce gli aspetti amministrativi del personale e dei collaboratori;
- presidia la gestione amministrativa delle risorse pubbliche destinate a formazione, educazione e orientamento.

7.3 Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni

- analizza scenari nazionali e regionali relativi a figure e competenze professionali;
- rileva i fabbisogni di settori, sistemi produttivi territoriali e imprese;
- raccoglie e interpreta bisogni formativi e di orientamento individuali;
- documenta le fonti, le consultazioni e gli esiti dell'analisi;
- trasmette i risultati alla progettazione e partecipa al riesame dell'offerta.

7.4 Responsabile del processo di progettazione

- cura progettazione preliminare, esecutiva e di dettaglio dei percorsi;
- traduce i fabbisogni in competenze, risultati di apprendimento, moduli e prove;
- assicura coerenza tra obiettivi, metodologie, risorse, stage e valutazioni;
- predispone, ove necessario, percorsi o misure individualizzate.

7.5 Responsabile dell'erogazione dei servizi

- pianifica calendario, risorse e condizioni operative dell'erogazione;
- gestisce docenti, tutor, tecnologie e risorse finanziarie assegnate;
- cura le relazioni operative con committenti, partner e imprese;
- monitora avanzamento, frequenza, apprendimento, stage e soddisfazione;

- valuta i risultati e propone azioni di miglioramento.

7.6 Responsabile della gestione della qualità

- mantiene e aggiorna la Carta e la documentazione del sistema qualità;
- coordina indicatori, verifiche, reclami, non conformità e azioni correttive;
- assicura la tracciabilità delle evidenze e riferisce alla Direzione;
- promuove il riesame e verifica l'attuazione delle azioni di miglioramento.

8. Impegni specifici verso studenti e utenze con bisogni particolari

Per i percorsi ITS Academy, non coincidenti ordinariamente con l'obbligo di istruzione, la Fondazione assicura comunque orientamento, tutoraggio, collegialità della progettazione didattica, collaborazione con le istituzioni scolastiche e stage per gli studenti ammessi, secondo le regole del percorso.

Qualora siano attivate attività rivolte a soggetti in obbligo formativo o di istruzione, la Fondazione integra la presente Carta con: evidenza dei diritti di passaggio tra sistemi; attività di orientamento; almeno due incontri annui con le famiglie; stage per tutti gli allievi; progettazione e gestione collegiale con il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Per utenze speciali o persone in condizione di fragilità, previo consenso e nel rispetto della riservatezza, sono mantenuti contatti periodici con i servizi sociali o sociosanitari competenti e sono concordate misure di accompagnamento coerenti con il progetto individuale.

9. Riesame e miglioramento

Con cadenza annuale, il Responsabile Qualità esamina l'andamento complessivo dei corsi ed i singoli indicatori. Il riesame individua responsabilità, tempi e risorse delle azioni di miglioramento e ne verifica lo stato di attuazione.