



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
Istituto Professionale Statale per l'Industria e l'Artigianato
“EDMONDO DE AMICIS”



Dasa-R&Gister
EN ISO 9001:2000
IQ-0305-07

Sede 00153 ROMA – Via Galvani, 6 – Tel. 06/575055 – Fax 06/5759838
Succursale 00168 ROMA – Via Cardinal D. Capranica, 78 – Tel. 06/6291087 – Fax 06/6279805
Cod. Fisc. 80201090588 – Cod. mec. RMRI05000Q - serale RMRI050505
e.mail: RMRI05000Q@istruzione.it - WEB: www.edeamicis.com

Certificazione per l'attività di:
organizzazione ed erogazione di corsi di
formazione superiore e continua.
S.O. Via Galvani, 6

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committenti/beneficiari gli impegni che l'I.P.S.I.A. Edmondo De Amicis assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, 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).

Livello strategico

Politica della qualità

L'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato “Edmondo De Amicis”, già scuola di Avviamento Professionale dagli anni “30”, è stato istituito, con decreto, nei primi anni “50” per la formazione di tecnici meccanici, ottici, odontotecnici e radiologi.

I curricula ad oggi sviluppati abbracciano il settore meccanico (Qualifica di Operatore meccanico termico, Tecnico dei sistemi energetici), il settore dell'arte sanitaria ausiliare (Qualifica di Operatore meccanico odontotecnico, Operatore meccanico ottico, Odontotecnico, Ottico) e Diploma dell'Esame di Stato, rivolti sia agli allievi dei corsi diurni sia a quelli dei corsi serali per studenti lavoratori (settore odontotecnico ed ottico).

L' Istituto “Edmondo De Amicis” nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi di Formazione Professionale per disoccupati, inoccupati (formazione superiore) e occupati (formazione continua).

L'IPSIA Edmondo De Amicis è in possesso della Certificazione per la Qualità per l'attività di progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore e continua **ISO UNI EN 9001:2000 settore EA 37** (formazione professionale).

La mission di IPSIA EDMONDO DE AMICIS è quella di progettare, sviluppare ed erogare un sistema formativo che, facendo forza sulle competenze acquisite dall'Istituto nell'ambito dei settori istituzionali di scuola media superiore di II grado, possa snodarsi lungo tutto l'arco della vita e sia centrato sul concetto di una formazione di Qualità che risulti valida per tutti e per ciascuno. L'Istituto è pertanto particolarmente sensibile ad ogni cambiamento del sistema sociale, ponendo particolare attenzione all'individuazione dei bisogni e delle necessità di orientamento e di formazione sia personali che collettivi ed impegnandosi costantemente ad interagire con altri operatori del settore e con tutte le figure e servizi con i quali realizzare percorsi, anche diversificati, mirati ed integrati: la Sede Operativa, infatti, rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio.

Per produrre tali servizi, la Sede formativa ha la necessità di attivare processi che in un'ottica di qualità (*gestione del Sistema Qualità*), precedono (diagnosi, progettazione, promozione, ricerca), accompagnano (monitoraggio), seguono (valutazione) e realizzano i servizi stessi.

Ciascuno dei processi precedentemente elencati si articola in *aree operative*, (insieme di attività omogenee con le quali si realizza un output informativo complesso o la fornitura di una prestazione compiuta) ed organizzate attraverso un sistema strutturato ed integrato di operazioni con le quali si perseguire ed ottenere risultati significativi in termini di prodotto e riconoscibili in termini di lavoro, resi possibili dalla disponibilità di *competenze professionali* (insieme coordinato di conoscenze, abilità operative e comportamenti).

I principali processi sviluppati dalla Sede Operativa dell'IPSIA Edmondo De Amicis sono:

- A. Diagnosi (Analisi del fabbisogno)
- B. Progettazione & Sviluppo
- C. Erogazione
- D. Monitoraggio & valutazione
- E. Promozione
- F. Qualità & Ricerca
- G. Coordinamento e Direzione
- H. Amministrazione

La misura e il monitoraggio dei processi vengono realizzati mediante riesame degli stessi, l'attuazione delle verifiche ispettive interne e controlli adeguati.

La Politica della Qualità costituisce l'impegno della Direzione per condurre l'organizzazione verso il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Essa costituisce una parte paritaria e coerente della politica e della strategia generale dell'organizzazione.

Attraverso la definizione della politica per la Qualità, la Direzione definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione della Sede Operativa nel territorio in cui opera.

Le strategie che la Sede Operativa pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze degli 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 della Sede Operativa;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- lo sviluppo della Sede Operativa in accordo con una corretta gestione economica.

Al fine di conseguire la Politica della Qualità sopra enunciata, alla cui attuazione collaborano tutti i componenti della Sede Operativa, in funzione delle responsabilità che ad ognuno di essi competono, la Sede Operativa si pone obiettivi che debbono essere realizzati nel breve e medio termine.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici della direzione.

In tale sede viene deciso l'eventuale aggiornamento dell'una e degli altri, l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili o viene preso atto del suo conseguimento e quindi deciso il riallineamento ad un livello più consono sia della Politica della Qualità che degli obiettivi ad essa correlati.

Le strategie della politica, di cui sopra, vengono diffuse a tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuite in prima emissione con il Manuale della Qualità.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, le responsabilità e i tempi di attuazione sono di seguito descritti e vengono anch'essi comunicati con le medesime modalità di cui sopra.

Principi di Politica della Qualità	Obiettivi	Strumenti	Indicatori	Responsabilità
Massima attenzione alle esigenze degli utenti mirando a soddisfare le loro stesse aspettative	Aumentare la soddisfazione dell'utente attraverso l'accrescimento delle sue competenze di base, trasversali e tecnico-specialistiche.	Prove di verifica dell'apprendimento	valutazione in itinere e/o finale	Direzione
	Aumentare la soddisfazione dell'utente	Offerta formativa di alto livello qualitativo.	Partecipanti sudd./ n. partecipanti	Direzione
	Rilevare le aspettative degli Utenti ed aumentare la loro motivazione	Questionari ex ante e in itinere.	n.frequentanti inizio corso/n. frequentanti fine corso	Direzione
Costante attenzione al miglioramento dei servizi erogati	Raggiungere gli obiettivi prefissati all'interno del piano di miglioramento	Verifica e monitoraggio dei processi	Obiettivi raggiunti/ Obiettivi prefissati	Direzione

Principi di Politica della Qualità	Obiettivi	Strumenti	Indicatori	Responsabilità
Coinvolgimento e motivazione delle risorse umane a tutti i livelli	Aumentare il grado di consapevolezza e la partecipazione delle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi.	Formazione interna sulla Qualità	n. partecipanti alla formazione/ n° totale delle risorse umane	Direzione
Messa a disposizione delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi	Ottimizzazione delle risorse umane e strutturali a disposizione	Monitoraggio dei processi	Raggiungimento degli obiettivi prefissati.	Direzione
Impegno costante e concreto della Sede Operativa per la Qualità	Conseguimento della certificazione di Qualità	Implementazione del sistema di gestione per la qualità	Certificazione di Qualità rilasciata dall'ente di terza parte.	Direzione

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della Politica della Qualità;
- di organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la Politica della Qualità enunciata sia stata compresa e venga applicata;
- proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno del Sistema Qualità che verranno discusse nel corso dei riesami del Sistema Qualità stesso.

La Sede Operativa si assicura che il personale in essa operativo, compatibilmente con i differenti ruoli e responsabilità, sia consapevole del contributo che esso può fornire alla Politica della Qualità. A tale scopo i Responsabili delle varie funzioni terranno degli incontri periodici di sensibilizzazione con i propri collaboratori, che verranno documentati. La sensibilizzazione sarà attuata attraverso:

- diffusione della politica, coinvolgimento nella definizione degli obiettivi, valutazione dei risultati raggiunti;
- analisi del grado di soddisfazione del cliente;
- impatto della cultura della qualità sull'organizzazione;
- coinvolgimento nell'individuazione delle azioni di miglioramento.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

I servizi formativi offerti dalla Sede Operativa dell'IPSIA Edmondo De Amicis si focalizzano essenzialmente nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale: Meccanica e Metallurgia, Trasporti, Grafica, fotografia, cartotecnica, Artigianato artistico, Servizi Socio-educativi, Informatica, Varie. Le diverse tipologie di servizi formativi sono rivolti a soddisfare le esigenze differenziate di disoccupati, inoccupati (formazione superiore) e occupati (formazione continua), nonché esigenze di orientamento.

La Sede Operativa intende progettare, sviluppare ed erogare le seguenti tipologie di intervento formativo:

- riqualificazione, aggiornamento, specializzazione per adulti occupati;
- qualificazione, acquisizione di competenze per adulti inoccupati;
- formazione professionale, qualificazione per giovani in cerca di prima occupazione e/o disoccupati, finalizzate all'inserimento lavorativo;
- formazione professionale, acquisizione competenze per gli operatori dell'orientamento e dei servizi per l'impiego e per le figure professionali operanti nel lavoro sociale;
- interventi finalizzati alla prevenzione della dispersione scolastica rivolti agli studenti, agli insegnanti ed agli operatori dell'orientamento;
- progetti formativi dedicati alle donne e finalizzati all'obiettivo pari opportunità;
- progetti transnazionali.

Tutte le risorse della Sede Operativa sono definite e predisposte al fine di:

- implementare e mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità migliorandone continuamente l'efficacia;
- ottenere ed aumentare la soddisfazione del Cliente, monitorata attraverso il sistema di valutazione che consente agli Utenti di esprimere il loro giudizio sulle competenze professionali e sulle strutture a supporto impiegate.

Queste valutazioni che vengono espresse attraverso punteggi vengono confrontate con i gli obiettivi pianificati dalla Sede Operativa (SO).

Risorse professionali.

Si considera che tutto il personale operante nella Sede Operativa fornisca un contributo, diversamente graduato, nell'assicurare la qualità del servizio reso.

Per la verifica della competenza del personale utilizzato si considerano tre categorie di addetti:

1. Il personale non docente operante nella struttura: quali i Responsabili di servizio, i loro collaboratori, il personale di segreteria;
2. Il personale docente interno (dipendente) alla struttura;
3. Il personale docente e non docente esterno (collaboratori) alla struttura.

Le risorse umane vengono considerate come una componente strategica della Sede Operativa.

La Direzione della Sede Operativa si adopera per avere sempre a disposizione della Sede personale numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

La Direzione stabilisce compiti, requisiti ed indicatori per ciascuna funzione come riportato nel paragrafo "Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi". Nella definizione delle competenze necessarie a ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

La competenza del personale interno alla struttura viene assicurata dalla Direzione attraverso la verifica del Curriculum Vitae e la rispondenza ai requisiti di cui sopra.

Per la valutazione delle competenze del personale esterno alla struttura, la Direzione si avvale di un sistema di Valutazione dei Consulenti.

Tutto il personale della Sede, interno ed esterno, viene valutato una volta l'anno.

Le necessità di formazione e di aggiornamento rilevate si traducono in un piano di formazione ed addestramento annuale. Il piano può essere rivisto ed aggiornato dalla Direzione nel corso dell'anno, in caso di ulteriori necessità formative o migliorative delle competenze esistenti, o di necessità di miglioramento a fronte delle criticità rilevate.

Per il personale esterno, la Direzione può consigliare percorsi di aggiornamento e formazione integrativi oppure prevedere un periodo di affiancamento con personale interno esperto per approfondimento di argomenti, metodi e modalità operative.

Infrastrutture

La SO assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi di Formazione siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale.

Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati dalla Sede Operativa.

Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Le infrastrutture saranno valutate secondo parametri e indicatori, stabiliti dal D.M. 166 del 25 maggio 2001 e specificati nella tabella di seguito riportata che risultano essere:

1. adeguatezza dei locali;
2. adeguatezza didattica;
3. adeguatezza tecnologica;
4. congruità.

Risorse Strutturali

Servizi e Attività di Formazione

INDICATORI	PARAMETRI	INDICI PER MACROTIPOLOGIE	MODALITA' DI VERIFICA
1. Adeguatezza dei locali	a) Rispetto della normativa vigente: <ul style="list-style-type: none"> • Direttive Regione Lazio • Dlgs 626/94 e succ. modifiche • Dlgs 81/08 • Normativa prevenzione incendi • Normativa antinfortunistica 	a) Dimensionamento e caratteristiche secondo normativa regionale; b)- Comunicazioni previste nei Dlgs : <ul style="list-style-type: none"> • Nulla osta tecnico rilasciato dalle autorità competenti • Certificato prevenzione incendi dei VVFF • Verbali di collaudo e di verifica periodica degli impianti 	a) Analisi documentale

Attrezzature - Strumenti

INDICATORI	PARAMETRI	INDICI PER MACROTIPOLOGIE	MODALITA' DI VERIFICA
2. Adeguatezza didattica	a) Disponibilità di laboratori con relativa strumentazione per gli indirizzi formativi nei quali la sede intende operare	a.1) Possesso di laboratori con relativa strumentazione a.2) Albo fornitori che garantiscono alla sede formativa l'uso di laboratori e relativa strumentazione	a) Esame documentale
3. Adeguatezza Tecnologica	b) Tipologia attrezzature e strumenti in relazione alla evoluzione tecnologica	b) Attrezzature e strumenti utilizzati dai sistemi produttivi di settore locali	b) Parere specialistico sulla base di elenco attrezzature e relativa documentazione tecnica
c) Congruità	C.1) Attrezzature e strumenti ad uso collettivo/ numero allievi C.2) Strumenti ad uso individuale / n. allievi	C.1) e C.2) Secondo normativa regionale	c) Esame documentale

Della rispondenza delle infrastrutture ai parametri di cui sopra risponde la Direzione.

La Direzione elabora un programma di manutenzione delle attrezzature per assicurare che l'infrastruttura continui a soddisfare le esigenze dell'organizzazione. In tale programma vengono esplicitati i tempi di manutenzione e di verifica del funzionamento di ogni elemento dell'infrastruttura in relazione alle sue criticità e utilizzazioni.

La Sede Operativa assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi di formazione siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale.

La Sede Operativa dell'IPSIA Edmondo De Amicis si impegna, nell'ambito delle procedure di informazione e/o iscrizione e/o avvio attività, a consegnare agli utenti, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo/orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Elevata consistenza delle risorse investite per Comunicazione e Innovazione Tecnologica	Rapporto tra risorse economiche investite per comunicazione e innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	≥ 0,05	Verifica del Bilancio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Monitoraggio soddisfazione utenti	Percentuale di intervistati sul totale degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti al termine dell'intervento e numero utenti autorizzati	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Percentuale di utenti qualificati intervistati sul totale dei qualificati	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra costo totale rendicontato su utenti rendicontati e costo totale approvato su utenti previsti dal progetto	≤ 1,3	Rendiconti
Perseguire livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione/totale dipendenti	70%	Piano di formazione e addestramento
Attenzione al contesto di riferimento	Avviare nuovi protocolli di intesa con soggetti presenti sul territorio	+3/anno	Verifica protocolli d'intesa
Soddisfazione utenti	Qualità del progetto	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Qualità del servizio	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Valutazione formatori	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Valutazione apprendimento	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
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	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

La soddisfazione del cliente viene misurata attraverso informazioni acquisite tramite colloqui o lettere riportanti il gradimento del servizio reso nei confronti dei Committenti, attraverso colloqui e la compilazione di questionari somministrati agli utenti (clienti).

La Sede Operativa assicura efficaci contatti con clienti e committenti in relazione allo scambio di informazioni su:

- servizi erogati;
- contratti (convenzioni, modalità di attuazione, contenuti);
- di ritorno dal cliente o utente finale,
- sui reclami

tramite canali di comunicazione (siti web, posta elettronica, fax, ecc.) in grado di ridurre i tempi di risposta e di favorire una rapida veicolazione delle informazioni, coinvolgendo maggiormente tutti gli attori del processo formativo.

Per quanto riguarda i corsi finanziati si seguiranno le procedure indicate nei relativi bandi (pubblicità su giornali, affissione mirata di locandine...).

Per attività a commessa privata verrà data comunicazione tramite sito web dell'Istituto e/o tramite affissione di locandine nell'atrio dell'Istituto e in locali pubblici del quartiere.

Reclami, suggerimenti, considerazioni, istanze, richieste di chiarimenti o tutto quello che può essere utile per la messa a punto di azioni correttive possono essere presentati inviando una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata sedeoperativa@edeamicis.com o un fax al n°06/5759838 o contattando telefonicamente Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi. IPSIA De Amicis si impegna a rispondere entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative. • Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio. • Gestione delle relazioni e degli accordi con l'utenza. • Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; • Gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni e gli Attori locali; • Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale • Gestione del sistema Qualità e identificazione delle azioni di miglioramento: <ul style="list-style-type: none"> - Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane - Controllo economico - Responsabile per la Sicurezza.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento • Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo fiscali • Controllo economico • Rendicontazione delle spese; • Gestione amministrativa del personale • Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale • Rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello aziendale • Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo • Definizione della strategia formativa
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale • Progettazione operativa di un'azione corsuale • Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione del processo di erogazione. • Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. • Gestione delle relazioni e degli accordi con l'utenza • Monitoraggio delle azioni o dei programmi. • Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento. • Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage • Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica • Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti

Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza.

La Carta è pubblicata sul sito web di IPSIA De Amicis (www.edeamicis.com), affissa all'albo dell'Istituto, affissa nelle aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.

Roma, 15 aprile 2010



Il Responsabile del processo di Direzione

Il Responsabile del processo di gestione della Qualità