

# Carta della Qualità dell'offerta formativa rev. 1 del 27/02/2024

## Premessa

Ci rivolgiamo a te che stai leggendo queste pagine per conoscere meglio la **Scuola Romana dei Fumetti Srl** e per trovare il percorso formativo più adatto alle tue esigenze.

Sai cos'è la Carta della Qualità dell'Offerta Formativa?

E' la formalizzazione di un impegno da parte di chi crede che la formazione sia un'attività necessaria e fondamentale per il miglioramento della conoscenza e della meta-conoscenza di qualsiasi individuo.

Ogni momento formativo costituisce, nella nostra visione, un arricchimento della persona che di tale momento didattico usufruisce.

Il processo formativo è un accordo tra due parti: il "*Formatore*" e il "*Formato*".

Il *Formatore* in questo caso è **Scuola Romana dei Fumetti Srl**, che garantisce l'utilizzo di docenti ed autori di alto livello, di strutture professionali, di materiale didattico adeguato e tarato sugli obiettivi.

Il *Formato* è il Discente, ovvero ogni individuo che, a diverso titolo e per finalità diverse, sceglie il tipo di formazione erogata da Scuola Romana dei Fumetti Srl, stringendo un accordo di fiducia reciproca.

Queste attività costituiscono il "Patto formativo", il legame che unisce i due nodi di questo segmento, mettendo in atto un processo virtuoso di scambio e crescita.

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** crede in questo scambio, ed è per tale motivo che ha stilato la presente *carta di qualità dei servizi formativi*, perché formalizzi un impegno non solo commerciale, ma anche e soprattutto etico.

La *carta di qualità dei servizi formativi* si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **Scuola Romana dei Fumetti Srl** assume nei confronti di tutti coloro che scelgono i propri percorsi formativi.

Costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale **Scuola Romana dei Fumetti Srl** può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, più avanti in questo documento troverai:

- una descrizione della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** in termini di impegni (LIVELLO STRATEGICO)
- le modalità con le quali **Scuola Romana dei Fumetti Srl** predispone ed eroga tutte le azioni formative (LIVELLO ORGANIZZATIVO)
- quali sono gli obiettivi e gli standard che l'Istituto si pone per ogni corso progettato ed erogato (LIVELLO OPERATIVO)
- quali sono gli strumenti di garanzia e di tutela che il discente – o comunque il beneficiario di ogni intervento formativo – può utilizzare per esprimere la propria valutazione (LIVELLO PREVENTIVO)

La Carta è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti e/o modifiche che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

## LIVELLO STRATEGICO

### Presentazione

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** La Scuola romana dei fumetti, nota anche con l'acronimo SRF, è una scuola privata artistica con sede unica a Roma.

Fondata nel 1993 da Giancarlo Caracuzzo (Dupuis, Marvel), Paolo Morales (Bonelli, storyboard artist), Massimo Rotundo (Bonelli, Delcourt), Stefano Santarelli (Cartoni RAI, Bonelli) e Massimo Vincenti (Cartoni RAI, Bonelli), un gruppo di sceneggiatori e disegnatori provenienti dalle esperienze più disparate, la Scuola Romana dei Fumetti, situata nel cuore del centro storico della Capitale, ha svolto un importante ruolo sia nel campo della formazione e della promozione culturale, che in quello della produzione editoriale. Nel tempo, al gruppo iniziale, si sono aggiunti molti ex allievi affermatasi nel campo del fumetto, dell'animazione del cinema e dei videogame. Divenuti poi, a loro volta, insegnanti e in alcuni casi, soci della SRF come Claudio Bruni (Cartoni RAI), Stefano Caselli (Spider-Man), Riccardo Colosimo (Editions du Long Bec), Simone Gabrielli (Glénat), Carlo Labieni (storyboard artist), Arianna Rea (Disney) e Alessandro Ruggieri (Splatter). Inoltre, tra i docenti che insegnano con continuità, figurano autori quali Elena Casagrande (DC Comics), Marco Gervasio (Disney), Emilio Laiso (Marvel), Stefano Simeone (Bao Publishing), Emiliano Tanzillo (Dylan Dog), Yoshiko Watanabe (Astroboy), più altri importanti collaboratori quali Simone Rea (Rizzoli) e Roberto Recchioni (Bonelli). Molti nostri ex allievi lavorano per Walt Disney, Marvel, Sergio Bonelli Editore, Glénat o Delcourt, altri per il cinema e i cartoni animati, altri ancora sono diventati grafici, web designer, illustratori o sceneggiatori di fumetti e televisione. Quasi tutti, comunque, hanno imparato a disegnare, si sono divertiti a “giocare” con pennelli e Photoshop e hanno intrapreso un percorso umano e culturale che li ha fatti crescere e migliorare.

Si sono così mescolate generazioni, stili e professioni, si sono creati progetti di rilievo: da “I Grandi Miti Greci a Fumetti di Luciano De Crescenzo” editi Mondadori/De Agostini, al serial in cartoni animati “Ulisse – Il Mio Nome È Nessuno” prodotto da RAI2 e vincitore del premio Kineo/Diamanti al Festival del Cinema di Venezia nel 2012. Numerose sono infatti le iniziative che hanno visto coinvolta la Scuola Romana dei Fumetti dalla sua fondazione a oggi, dall'allestimento di mostre a Bruxelles, in Canada e a Palazzo delle Esposizioni a Roma, alle attività editoriali, fino ai rapporti con le istituzioni e alle collaborazioni importanti come con il Ministero dei Beni Culturali, il Miur, la Regione Lazio, il Comune di Roma, Palazzo delle Esposizioni, L'Ente Editoriale Arma dei Carabinieri, Romics (di cui è partner), Winsor&Newton, Auditorium Parco della Musica di Roma e altri ancora. Nel 2022 la SRF ha vinto il bando dell'Estate Romana creando e allestendo la mostra itinerante “Fumetti Corsari – La vita, i luoghi, le opere di Pasolini”, inaugurata presso la Galleria Moderni e poi portata nelle periferie pasoliniane. Dal 2020 la SRF è approdata online, fornendo a distanza, in Italia e all'estero, gli stessi insegnamenti della didattica in presenza, attraverso lezioni in diretta e la possibilità di interagire in tempo reale con i docenti. La Scuola continua a diffondere l'interesse verso i fumetti e soprattutto verso i mestieri del disegno, rimanendo fedele all'idea di bottega artistica, dove si impara dall'esperienza dei maestri.

La scuola, con un'esperienza quasi trentennale, offre numerosi corsi, in sede e on line, Accademici, per ragazzi e brevi.

In sede: Corso di Disegno e Tecnica del Fumetto, Illustrazione, illustrazione per l'infanzia, Fumetto per Ragazzi e Comics Junior.

On line: Fumetto, Manga, Sceneggiatura e numerosi corsi brevi, da Character Design a Graphic Novel.

La sede della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** è

□ VIA FLAMINIA, 29 – ROMA

## La politica di qualità

**La politica di qualità - che puoi leggere di seguito - è l'espressione scritta delle nostre intenzioni nei confronti di chi come te è alla ricerca di una proposta formativa di alto contenuto.**

E' la sintesi di *mission*, impegni formali, obiettivi da raggiungere e strumenti utilizzati per raggiungerli.

### La mission

Essa è la visione sistemica del proprio operare.

Attraverso le sue proposte formative, la della **Scuola Romana dei Fumetti Srl**, rivolge attenzione ai modelli didattici innovativi che siano in grado di:

- favorire l'aggiornamento costante delle conoscenze, delle abilità e delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali;
- personalizzare i percorsi formativi in considerazione delle specificità e del talento delle persone;
- avvicinare gli Istituti scolastici, i cittadini nei luoghi della cultura all'arte del fumetto.

### Gli impegni

La Direzione di della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** fa in modo che la propria *Politica della Qualità* sia:

- *declinata* in un quadro strutturale che permetta un riesame periodico per accertare la continua idoneità agli scopi prefissati
- costantemente *diffusa e compresa* al proprio interno.

Gli impegni che della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** si assume sono così sintetizzabili:

- RISPETTO DELLA MISSION – La peculiarità dei servizi offerti da della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** risiede nel loro carattere di valorizzazione dell'arte e delle tecniche del fumetto; per tale motivo tutte le risorse che operano per della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** sono impegnate a condividere tale principio e tendere al suo perseguimento.
- RISPETTO DELLE ASPETTATIVE DEI DISCENTI – A fronte della particolare tipologia dei destinatari dei propri servizi, la Direzione intende porsi come obiettivo la soddisfazione delle esigenze del utente attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di interventi formativi di alta qualità e personalizzazione.
- RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI – La Direzione si impegna a rispettare le norme nazionali, quelle regionali e ogni altra norma che risulti essere cogente per l'attività svolta .
- COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE – Le risorse umane sono considerate l'essenza stessa di della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** e la messa a disposizione delle abilità individuali dei docenti costituiscono lo strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi prefissati
- APERTURA ALLE NUOVE OPPORTUNITÀ – Per poter trasferire nelle proprie offerte formative quanto di meglio esista sul mercato la Direzione intende cogliere tutte le opportunità date al settore della formazione, stringendo, se del caso, accordi e/o partnership per stabilire ove possibile networking finalizzati ad intercettare una maggiore utenza.

### Gli obiettivi

Coerentemente con tali principi ispiratori della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** si pone – come traguardo – il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali di politica della qualità:

- *mantenimento della conformità del proprio Sistema di Gestione che tiene conto della soddisfazione dell'utente.*
- *promozione della mission*
- *accrescimento della soddisfazione del cliente*
- *aumento del coinvolgimento del personale*
- *adozione di adeguate competenze professionali*
- *miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi*
- *accrescimento del sistema di relazioni con il territorio*

**Modalità e strumenti adottati per la comprensione e sostegno della politica della qualità**

Perché la politica della qualità possa essere compresa e sostenuta a tutti i livelli della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** organizza e pianifica momenti di condivisione e confronto al fine di verificare periodicamente l'adeguatezza e la coerenza di quanto stabilito all'interno della politica della qualità.

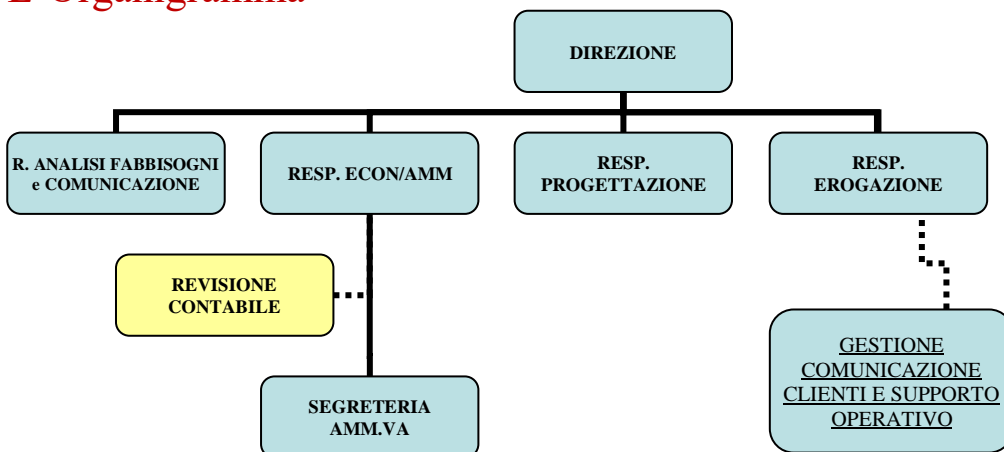
La **Scuola Romana dei Fumetti Srl** si impegna a operare secondo modalità procedurali pensate *ad hoc* e che possano essere utilizzate come strumenti utili al raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevati.

A tal fine la Direzione si impegna attivamente:

- nella diffusione della presente *carta di qualità dei servizi formativi*;
- nella divulgazione della politica della qualità e della mission a tutti coloro che collaborano con e per conto della **Scuola Romana dei Fumetti Srl**
- nella definizione e condivisione generale di obiettivi di qualità
- nella messa a disposizione delle risorse necessarie all'espletamento delle diverse attività
- nella definizione di indicatori di efficacia e di efficienza per tutti i suoi processi
- nel rispetto dei requisiti espressi e non dei discenti.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

**L'Organigramma**



**Le proposte formative**

FONDAZIONE della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** opera su due fronti:

**FORMAZIONE ON DEMAND**, ideata a partire dai fabbisogni formativi espressi dall'organizzazione. Vengono progettati corsi specifici in funzione dei propri obiettivi e bisogni. Tali corsi possono svolgersi presso la sede o on line.

Le aree di progettazione formativa sono :

- Area 1 – Corso Triennale di Disegno e Tecnica del Fumetto
- Area 2 – Biennio Digitale - Studio del Disegno digitale;
- Area 3 – Corsi annuali di sceneggiatura ed illustrazione

**La Dotazione di risorse professionali**

Le risorse professionali della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** si distinguono in:

- Interne (vincolate, cioè, da un rapporto di subordinazione)
- Esterne (coinvolte di volta in volta nelle diverse attività formative che la **Scuola Romana dei Fumetti Srl** pone in essere)

Sia per le prime che per le seconde la **Scuola Romana dei Fumetti Srl** individua dei requisiti minimi di accesso che – nello specifico - sono:

- ❖ Livello di istruzione
- ❖ Esperienza lavorativa

Lo strumento attraverso il quale la Direzione valuta tali requisiti è il curriculum vitae et studiorum.

Le risorse professionali interne tra soci, dipendente, collaboratori coprono le funzioni di Direzione, di Responsabile Amministrativo, Segreteria, Analisi del Fabbisogno, Progettazione, Erogazione.

Alle risorse professionali esterne – invece – **Scuola Romana dei Fumetti Srl** ricorre per i servizi di Docenza, Tutoraggio, Consulenza e per tutte le necessità connesse con lo svolgimento dell'intervento formativo.

## La Dotazione di risorse logistico-strumentali

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** dispone di:

ufficio segreteria / Direzione

sala accoglienza

AREE DIDATTICHE per un totale di TOT MQ 120,11

aula didattica "de chirico"

aula didattica "dylan dog"

aula didattica "tex"

aula informatica con 11 postazioni PC

Nel rispetto delle disposizioni in contrasto alla diffusione del SARS COV 2 la didattica dal marzo 2020 è stata erogata nella quasi totalità da remoto, tramite piattaforma elettronica "ZOOM".

Gli ambienti di lavoro utilizzati da **Scuola Romana dei Fumetti Srl** sono conformi alle vigenti leggi in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.)

Inoltre, l'ambiente di lavoro è adeguato a garantire l'armonizzazione di fattori umani, fisici e relazionali, per ottenere un maggiore impegno a sviluppare le potenzialità del personale e le prestazioni dell'organizzazione.

## La Tipologia dei destinatari

**I destinatari dei Corsi e Laboratori interattivi erogati da Scuola Romana dei Fumetti Srl** sono

- Utenti privati dai 6 anni in poi.

### LIVELLO OPERATIVO

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** considera il monitoraggio e la misurazione dei processi come l'elemento fondamentale per realizzare un miglioramento continuo del servizio di formazione offerto.

A tale fine sono stati individuati degli elementi fondamentali denominati fattori di qualità che vengono presidiati costantemente attraverso una misurazione quali-quantitativa.

Tali fattori di qualità sono individuati per singolo processo e per ciascuno di essi vengono stabiliti degli indicatori che rappresentano i criteri di misurazione.

In relazione a ciascun fattore di qualità la Direzione si impegna a raggiungere specifici obiettivi dotandosi di strumenti di verifica che servano per valutarne il raggiungimento.

Area / Processo	Indicatore	Strumento di verifica	Obiettivo di qualità perseguito
<b>Sviluppo e Promozione corsi a catalogo</b>	<b>N° di richieste di informazione</b>	Registro telefonate / verifica posta in arrivo	Raggiungimento della totalità dei contatti presenti nel database
<b>Gestione informazioni per telefono</b>	<b>N° di appuntamenti presi</b>	Elenco posta in arrivo	Almeno 1 appuntamento / contatto - ogni tre mail ricevute
<b>Gestione informazioni via mail</b>	<b>Tempo intercorrente tra l'invio della richiesta e la risposta</b>	Verifica a campione su posta arrivata/inviata	Massimo un giorno
<b>Gestione contratti</b>	<b>Iscrizioni ai corsi</b>	Registro contratti	3 iscritto ogni 20 richieste di informazioni
<b>Progettazione e sviluppo corsi di formazione</b>	<b>N° di nuovi corsi progettati</b>	Piano di progettazione	Almeno 1 nuovo corso breve a catalogo per anno
<b>Erogazione servizi e corsi di formazione</b>	<b>Valutazione dell'apprendimento</b>	Colloquio al termine del percorso	Raggiungimento degli obiettivi finali dell'anno di corso - miglioramento delle competenze tecniche
	<b>N° di abbandoni durante il corso</b>	Registro presenze	Massimo 10 abbandoni per ogni corso
	<b>Reclami</b>	Verbale reclamo cliente	Non più di 1 reclamo per ogni Piano Formativo
<b>Monitoraggio e miglioramento</b>	<b>Indice soddisfazione utente</b>	Questionario gradimento docenti	Soglia di gradimento non inferiore all'80%
	<b>N° di non conformità</b>	Registro NC	Massimo 1 NC

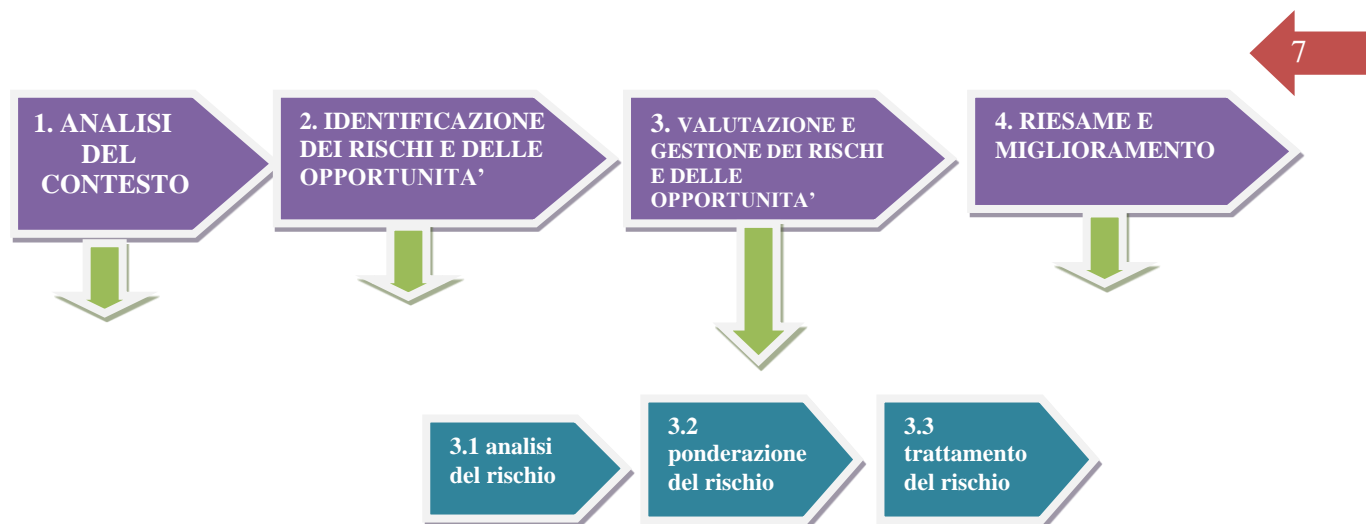
## LIVELLO PREVENTIVO

L'attenzione con cui **Scuola Romana dei Fumetti Srl** eroga i propri servizi è tesa a considerare il *rischio* in modo trasversale a tutta l'attività, cercando di prevederlo piuttosto che correggerlo.

Si tratta di un modalità *risk-based thinking* (pensiero orientato al rischio) e viene considerata nel Sistema di Gestione da Scuola Romana dei Fumetti come concetto implicito ed incorporato nei requisiti fondamentali.

Per ogni processo vengono stabiliti i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per la Scuola Romana dei Fumetti il "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto organizzativo dell'azienda stessa così come raffigurato dal flusso che segue.



### **Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback**

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** pone estrema attenzione alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, ritenendo che sia una indicazione significativa della *qualità del servizio percepita dal discente* rispetto a quella *effettivamente erogata*.

Il feed-back di chi ha fruito della formazione erogata può essere indotto (attraverso la richiesta di esprimere il proprio parere in merito ai servizi e ai corsi erogati) o non voluto (reclamo).

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** attua il monitoraggio e la misurazione della *customer satisfaction* attraverso un processo di ascolto, elaborazione e condivisione di aspettative, bisogni, proposte, insomma di un processo continuo di discussione e confronto.

Il concetto di soddisfazione va innanzitutto riferito al contesto esterno (operatori del settore docenti, scuole, enti e portatori di interesse), il cui legame con esso è rappresentato da:

- Le aspettative che i fruitori nutrono rispetto alla capacità formativa di **Scuola Romana dei Fumetti Srl**;
- Il tipo di motivazione con cui tutti coloro che hanno scelto le proposte formative della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** vivono la *mission*, intesa anche come tendenza a condividere o meno piani e obiettivi formativi ed esserne attivamente partecipi;

L'immagine della **Scuola Romana dei Fumetti Srl** passa pertanto attraverso la percezione degli allievi, sia durante la loro permanenza sia nel ricordo della formazione ricevuta.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente (*feed-back indotto*) viene realizzato attraverso le seguenti metodologie di misurazione:

- Intervista / colloquio** (rapporto diretto con il beneficiario della formazione);
- Osservazione diretta**;

### **Gestione dei reclami degli utenti**

**Scuola Romana dei Fumetti Srl** gestisce l'eventuale reclamo attraverso l'indirizzo mail [scuolaromanadeifumetti@gmail.com](mailto:scuolaromanadeifumetti@gmail.com).

La Segreteria Didattica si fa carico di registrare il problema per poi riportarlo alla funzione interessata. Questa ne valuta le possibili soluzioni: il reclamo è visto come spunto di miglioramento dei relativi processi che attuano i servizi di formazione.

**Realizzazione di azioni correttive**

Le azioni correttive vengono individuate attraverso il monitoraggio dell'intero Sistema .

A seguito di Non Conformità ripetitive o di notevole portata, la Direzione identifica la necessità di intraprendere adeguate azioni correttive e migliorative.

Tale necessità può scaturire a seguito di:

- Reclami giustificati da parte dell'utenza;
- Dati negativi sui processi primari che attuano i servizi.

**Clausole di garanzia dell'utente**

Presso la **Scuola Romana dei Fumetti Srl** è a disposizione dell'utenza il catalogo dell'offerta formativa che riassume per ciascun corso erogato:

- l'area di appartenenza
- la durata in ore
- il titolo del singolo percorso formativo

Tale catalogo dell'offerta formativa è a disposizione dell'utenza anche sul sito internet della **Scuola Romana dei Fumetti Srl**

**Condizioni di trasparenza****Validazione della carta qualità**

La presente carta della qualità è soggetta ad un aggiornamento annuale.

La sua validazione viene certificata dalla data e dalla firma del Responsabile della Direzione sul frontespizio.

**Modalità di diffusione al pubblico**

La presente carta della qualità viene diffusa e resa nota all'utenza attraverso i seguenti canali:

- affissione presso la bacheca presente nella corridoio di accesso ai locali di Fondazione Agidae Labor;
- resa fruibile al discente nel momento in cui si erogano corsi presso la sede della Fondazione;
- pubblicata sul sito [www.scuolaromanadeifumetti.it](http://www.scuolaromanadeifumetti.it)

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI PRINCIPALI**

**Il Responsabile del Processo di Direzione** svolge le seguenti attività

- Definisce le strategie commerciali
- Pianifica e coordinare le risorse umane, finanziarie e organizzative
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza
- Valuta le risorse umane e pianifica i piani di sviluppo individuale
- Pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni e gli attori locali
- Promuove e pubblicizza i servizi dell'Ente

**Il Responsabile processi di gestione economico-amministrativa** svolge le seguenti attività

- Gestisce la contabilità



- Opera il controllo economico
- Predisporre e amministrare i budget delle campagne pubblicitarie

**Il Responsabile Processo di progettazione e analisi dei fabbisogni** svolge le seguenti attività

- Garantisce il mantenimento e l'evoluzione delle relazioni con gli interlocutori esterni (clienti e referenti istituzionali) al livello strategico, traducendo gli input acquisiti in linee di indirizzo nell'ambito della propria azione propulsiva sul Piano dell'Offerta Formativa;
- Progetta in linea di massima, esecutiva e di dettaglio un'azione corsuale
- Garantisce l'orientamento delle attività e delle risorse al raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità e nel Piano Formativo;

**Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi** svolge le seguenti attività

- Garantisce il funzionamento organizzativo complessivo di **Scuola Romana dei Fumetti Srl**, pianificando e controllando le risorse necessarie, di qualsiasi natura;
- Gestisce e coordina le risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione (selezione docenti, verifica del rispetto degli obiettivi formativi, verifica dell'*upgrade* degli strumenti informatici)
- Gestisce le relazioni e gli accordi con i destinatari dell'azione formativa
- Monitora le azioni formative
- Valuta i risultati al fine di identificare azioni di miglioramento

Il legale rappresentante  
Stefano Maria Santarelli