

**ISTITUTO TECNICO
INDUSTRIALE STATALE
"M. FARADAY"**

**CARTA DELLA QUALITÀ
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Copia controllata N° 0

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 1 di 21
--------------------------------	---------------------	---------------------	--------	----------	--------------

La Carta della Qualità dell'ITIS Faraday ha la finalità di esplicitare e comunicare gli impegni che assume 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).

LIVELLO STRATEGICO

L'Istituto e la sua mission

L'Istituto Tecnico Industriale Statale "M. Faraday" si trova ad Ostia, in via Capo Sperone, 52 a circa 500 metri dalla fermata Lido Nord della ferrovia Roma-Ostia.

E' l'unico Istituto Tecnico Industriale del XXI Distretto ed accoglie le esigenze di un bacino di utenza molto esteso, che va al di là dei confini del XIII Municipio.

I collegamenti sono efficaci sia con il Comune di Fiumicino sia con le zone del Comune di Roma servite dalla ferrovia. L'Istituto è caratterizzato da personale docente stabile (circa il 90%): ciò rende possibile progettazioni e programmazioni stabili sulle quali poggiano l'azione didattica ed educativa della scuola. Studenti e genitori possono trovare, quindi, un riferimento preciso quanto a professionalità ed esperienza .

L'Istituto vanta una esperienza di lavoro ormai trentennale sul territorio ed ha consolidato, nel tempo, un patrimonio complessivamente consistente in termini edilizi, logistici e tecnologici.

Nella definizione della propria azione formativa e nell'espletamento del proprio servizio, l'Istituto si ispira a principi che nascono dalla pratica quotidiana condivisa e dall'impegno profuso dai docenti, dagli organi direttivi e dal personale tutto.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 2 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

Impegno prioritario è lavorare alla "formazione del profilo umano" dei giovani, soprattutto nell'attuale contesto storico in cui il quadro dei valori appare sconvolto, accompagnandoli nella costruzione di una personalità armonica, fondata su valori forti quali:

- ✓ il senso della libertà, nel rispetto di se stessi e degli altri e nella convinzione che non si ha libertà senza regole;
- ✓ il senso della socialità fondata sulla condivisione vissuta dei valori integrati della solidarietà e del rispetto dei ruoli;
- ✓ il senso della legalità fondata sull'osservazione dei propri doveri, come premessa alla tutela del rispetto dei propri diritti;
- ✓ la razionalità e l'equilibrio comportamentale quale percorso fondamentale e proprio dell'individuo sociale;
- ✓ il senso della lealtà, dell'onestà e del lavoro come impegno serio e coerente.

Fonte di riferimento di tutto quanto indicato fino ad ora, la Carta Costituzionale, nei suoi principi fondamentali: libertà, democrazia, solidarietà sociale, lavoro quale diritto-dovere, diritto allo studio e all'istruzione pubblica.

Sul piano scolastico, il tutto può trovare corretta ed adeguata sintesi nell'idea che nei processi formativi, che individuano i loro concreti e definiti canali nelle discipline curriculari, possa e debba trovare spazio strategico una sorta di "disciplina trasversale" identificabile nella educazione alla cittadinanza.

L'Istituto si propone all'utenza quale luogo di una identità aggregante e motivante oltre che punto di riferimento qualificato per il conseguimento del titolo di studio finale, offre inoltre professionalità ed esperienza nel delicato intervento sulla vasta gamma di problematiche connesse alla crescita dei ragazzi.

La "mission" dell'Istituto presenta quindi due aspetti essenziali: da un lato la didattica curricolare ordinaria è la "spina dorsale" dell'intervento educativo e la sua qualità è l'elemento base per la qualità più complessiva del servizio, dall'altro la disponibilità e l'impegno dei Docenti per la partecipazione ad iniziative di valenza culturale e sociale sul territorio costituiscono il completamento dell'azione formativa

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 3 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

degli allievi.

Alla luce di quanto esposto l'Istituto, nell'ottica di ampliamento della propria offerta formativa e nell'ottica della valorizzazione delle risorse tecniche disponibili, da anni si è posto quale centro attuatore di corsi di formazione superiore / post - diploma.

Premesso quanto esposto, l'ITIS Faraday si prefigge di:

- ✓ offrire agli utenti servizi di qualità in continuo miglioramento attraverso l'adozione di un sistema di gestione per la qualità,
- ✓ individuare percorsi strategici adeguati ad un'efficace azione didattica formativa sulla base di una rigorosa programmazione e di un'efficiente gestione del personale e delle risorse materiali,
- ✓ elaborare in chiave critica le esperienze pregresse dell'Istituto nell'ottica del continuo miglioramento quali-quantitativo dei servizi formativi offerti,
- ✓ curare l'aggiornamento culturale e professionale del personale dell'Istituto nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi programmati e del miglioramento del livello di qualità,
- ✓ promuovere la formazione superiore favorendo l'acquisizione di competenze per l'inserimento ed il reinserimento nel mondo del lavoro.

La gestione e l'organizzazione della scuola sono il risultato delle scelte didattico educative e rispondono a una logica di responsabilità, di condivisione delle linee programmatiche, di coordinamento del lavoro di tutti.

L'ITIS Faraday ha ottenuto la Certificazione di Qualità del servizio erogato. Ciò ha sottoposto l'Istituto ad un esame da parte di una Agenzia Certificatrice Europea per vagliare la conformità delle procedure d'Istituto alle norme ISO9001/9002. L'avvenuto ottenimento della Certificazione di Qualità è garanzia di trasparenza e validità nella erogazione del servizio.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 4 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'ITIS Faraday, al fine di rispondere alle esigenze formative del vasto territorio su cui opera, offre un percorso didattico caratterizzato da quattro indirizzi:

- Costruzioni Aeronautiche
- Elettrotecnica
- Informatica
- Meccanica

per tutte le specializzazioni, alla fine del corso di studi, viene rilasciato un Diploma di Perito Capo Tecnico.

Alle specializzazioni si accede dopo un biennio comune, caratterizzato da un originale progetto didattico volto al raggiungimento del successo dello studente e alla riduzione della dispersione scolastica.

L'offerta formativa dell'Istituto è ulteriormente arricchita dall'attivazione, nell'anno scolastico 1998-1999, dei corsi serali per adulti lavoratori del Progetto Sirio. Anche tali corsi consentono il conseguimento del diploma di Perito elettrotecnico, informatico e meccanico.

L'istituto favorisce l'inserimento lavorativo dei propri diplomati promuovendo iniziative rivolte sia verso l'interno della propria organizzazione sia verso l'esterno. Le azioni endogene riguardano la gestione della progettazione dell'attività didattica, che viene modulata per adeguare i contenuti delle materie professionalizzanti e le attività di laboratorio con gli sviluppi del mondo produttivo attuale, le indicazioni dei dipartimenti e le previste attività di riesame favoriscono tale misura. Le iniziative rivolte all'esterno comprendono sia la creazione di una banca dati dei curricula dei neodiplomati da pubblicare su un apposito sito internet, sia l'attivazione di convenzioni ad hoc per la realizzazione di attività di stage atte a coinvolgere gli allievi del triennio.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 5 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

Risorse disponibili

DS, sentito DSGA (Direttore Servizi Generali e Amministrativi), individua e rende disponibili le risorse necessarie (persone, apparecchi, attrezzature, strumenti, hardware, software, tecnologie, dati ed informazioni) per attuare, mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione e per conseguire la soddisfazione degli Utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Vengono di seguito citate le principali tipologie di risorse messe a disposizione dall'Istituto per le attività formative:

Nell'a.s. 2008-2009 sono in servizio 94 docenti e 29 Assistenti Tecnici Ausiliari (ATA). Dei 94 docenti:

- 69 sono docenti ordinari
- 20 sono insegnanti tecnico-pratici (I.T.P.)
- 5 sono insegnanti di sostegno.

La maggior parte dei docenti sono stabili: ciò dà continuità alle progettazioni e programmazioni sulle quali poggiano le azioni didattiche ed educative dell'Istituto.

Tutti i docenti hanno al loro attivo numerosi corsi di aggiornamento. Inoltre, numerosi docenti hanno titoli accademici ulteriori alla laurea, necessaria all'insegnamento, quali corsi di perfezionamento, diplomi di specializzazione, seconde lauree, dottorati di ricerca.

La scuola garantisce il costante aggiornamento del proprio personale e investe molto nel settore della formazione, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, con l'obiettivo di formare persone in grado di interagire con i bisogni e le esigenze mutevoli del contesto nel quale operano e garantendo un'offerta formativa in continua sinergia con l'innovazione.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 6 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

La scuola è dotata dei seguenti spazi funzionali:

- Aula Magna
- 2 Palestre
- Campo sportivo polivalente
- Campo di calcetto in erba sintetica
- Campo di pallacanestro
- Laboratori di Fisica
- Laboratorio di Chimica
- Laboratorio Linguistico
- Laboratorio di Informatica
- Laboratorio Multimediale
- Laboratorio di Matematica - P.N.I.
- Laboratorio di Sistemi
- Laboratorio di Elettronica
- Laboratorio di Misure Elettriche
- Laboratorio di Macchine utensili
- Laboratorio di Automazione
- Laboratorio di TDP
- Laboratorio di ODI
- Laboratori di Costruzioni Aeronautiche
- Aula audiovisivi
- Aula di Disegno
- Aula di Scienze
- Aula per l'integrazione dell'handicap

ogni laboratorio è dotato delle necessarie attrezzature per lo svolgimento di esperienze didattiche.

L'istituto è inoltre dotato di:

- una rete LAN per il trasferimento dei dati
- server per l'archiviazione e il back-up dei dati

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 7 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

- videoproiettori
- stampanti e scanner
- fotocopiatrici;
- televisori;
- radioregistratori;
- telecamera/telecamera digitale;
- videolettore;
- dispositivi informatici portatili (CD, DVD, ecc.);
- videoregistratori;
- antenne paraboliche e decoder;

La gestione dei laboratori presenti nella scuola è affidata ad un Direttore di laboratorio; essi sono utilizzati con i competenti assistenti tecnici e aperti alle discipline che, nel curriculum, prevedono attività pratiche di laboratorio. I laboratori multimediale, linguistico e la sala audiovisivi sono aperti all'utilizzo per tutte le attività curricolari ed extra curricolari che si possono avvalere delle risorse informatiche e multimediali.

Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete d'Istituto e traggono significativi vantaggi da questo collegamento; il collegamento alla rete telematica nazionale avviene tramite rete veloce ADSL.

Il Dirigente Scolastico (DS) affida ad un docente interno l'incarico di garantire il rispetto delle normative relative alla legge sulla sicurezza negli ambienti di lavoro (ex Legge 81 /2008)

Tale esperto:

- sovrintende all'applicazione delle norme nell'ambito dell'edificio scolastico e delle relative infrastrutture;
- organizza le procedure di evacuazione dai locali dell'istituto in caso di sinistro;
- intraprende iniziative di formazione alla cultura della sicurezza;
- ha il controllo dei documenti e delle certificazioni relative, della pianificazione all'interno dell'Istituto dei piani di sicurezza e delle norme di prevenzione, nell'ambito della Certificazione di qualità ISO 9001.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 8 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

L'istituto è dotato inoltre di una biblioteca che mette a disposizione circa 6.500 volumi, alcune centinaia di videocassette e audiocassette, adatte per lo studio di tutte le discipline. Sono presenti inoltre numerose riviste di carattere tecnico - scientifico riguardanti le aree di specializzazione alle quali il nostro istituto è abbonato.

La biblioteca è a disposizione dell'utenza per l'intero orario scolastico antimeridiano e prevede aperture programmate in orario serale. Essa, naturalmente, oltre ad offrire la libera consultazione di libri, enciclopedie, ecc., offre altri servizi, come il prestito, la consulenza alla ricerca, la promozione della lettura, spazi per gli studenti che, assistiti da un docente, svolgono attività alternative all'insegnamento della religione, la ricerca di informazioni. E', inoltre, attivo un servizio di prestito annuale dei testi in adozione per gli utenti bisognosi che ne facciano richiesta.

Il servizio di biblioteca è svolto a tempo pieno da un insegnante bibliotecario.

L'ITIS FARADAY si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 9 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	--------------

LIVELLO OPERATIVO

Le modalità di gestione e controllo delle attività e dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati sono effettuate attraverso il rispetto della pianificazione, programmazione, dei requisiti e delle caratteristiche dei servizi e dei vari momenti di verifica/validazione dei servizi stessi.

La descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'ITIS Faraday si impegna a raggiungere, il tempo impiegato per erogare il servizio, le caratteristiche di ciascun fattore di qualità in funzione del relativo indicatore e quindi quanto il committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'istituto possono essere esplicitati come segue:

PROCESSI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STADARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Organizzazione e gestione amministrativa	Tempestività di approntamento documenti	Tempi di consegna di documenti di natura amministrativa	Rispetto al 90% dei tempi concordati con l'utenza	Verifica campione a
		Tempi di consegna di documenti di natura economica	Rispetto dei termini di legge	Verifica campione a
Organizzazione e gestione delle risorse	Tempestività e conformità nell'approvvigionamento dei materiali e dei supporti didattici	N° di non conformità dei prodotti acquistati	Non più del 5% degli acquisti effettuati, per ciascun fornitore rilevato	Verifica campione una volta nell'a.s. a

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 10 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

Management del Sistema	Efficacia del Management del Sistema	Percentuale di "obiettivi per la qualità" conseguiti integralmente nei tempi previsti	Almeno il 67%	Al termine dell'a.s. si effettua il rapporto tra il numero di obiettivi integralmente conseguiti ed il numero totale di obiettivi deliberati
Gestione e sviluppo delle risorse umane	Aggiornamento delle risorse umane	Realizzazione formazione pianificata	Almeno il 50 % dei corsi pianificati	Verifica del numero dei corsi realizzati in rapporto a quelli pianificati
Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro	Efficienza del servizio di manutenzione delle attrezzature	Numero di interventi effettuati con esito positivo su numero di interventi richiesti per apparecchiature	Almeno il 60%	Verifica annuale, entro il 31/09. RegISTRAZIONI numero di interventi con esito positivo, regISTRAZIONI interventi richiesti
	Efficienza della struttura	Numero di Non Conformità rilevate o di	inferiore al 30%	Verifica una volta per a.s. (entro il 31/09)

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 11 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

		reclami pervenuti riguardanti classi o laboratori/totale numero classi e laboratori		di registrazioni di Non Conformità e reclami
	Rapidità di intervento	Tempestività di comunicazione intervento alle ditte interessate	Entro 2 giorni lavorativi	Verifica annuale entro il 31/09
Progettazione programmazione e ed erogazione della didattica	Riduzione della dispersione scolastica	Dispersione scolastica (N° di abbandoni / N°scritti)	Non superiore ai risultati dell'anno precedente	Verifica annuale al termine dell' a.s.
	Ampliamento offerta formativa	Valutazione dei risultati di progetti	Almeno il 60% dei progetti portati a termine	Verifica annuale termine dell' a.s.
Progettazione ed erogazione dei corsi finanziati	Coerenza del progetto con gli obiettivi per la qualità	Bandi consultati Progetti presentati	Presentazione di almeno il 50% di progetti relativi ai bandi consultati	Rilevazione annuale
	Successo della progettazione	Percentuale di progetti approvati	Almeno il 33% dei progetti presentati	Rilevazione annuale

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 12 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

Monitoraggio e misurazioni	Soddisfazione degli utenti	Numero delle risposte positive	Almeno il 70% di risposte positive	Questionari di Customer satisfaction
	Conformità dei processi ai requisiti ed agli Obiettivi della Qualità	N° delle Azioni Correttive (o Preventive) generate da Verifiche Interne per la Qualità /N° processi (il monitoraggio è esteso a tutti i processi)	Almeno il 30%	Verifica annuale dei rapporti delle Verifiche Interne per la Qualità

LIVELLO PREVENTIVO

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio formativo istituzionale prevede che, per ciascun anno scolastico, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire (POF), comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire ed agli obiettivi dell'Istituto.

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio relativo alla formazione finanziata, prevede invece che, per ciascun progetto, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire, comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire ed agli obiettivi stabiliti.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 13 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

In sede di validazione si terrà conto:

- del rispetto della pianificazione di Istituto e della programmazione didattica del singolo docente o, nel caso di formazione finanziata, della pianificazione e della progettazione dei corsi;
- dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione formativa dimostrate attraverso le apposite verifiche intermedie e finali;
- dei principi e delle linee didattiche contenute nel POF o nei progetti, se trattasi di formazione finanziata;
- della conformità agli obiettivi dell'Istituto o del progetto, se trattasi di formazione finanziata.

Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti comporteranno una nuova validazione dei processi interessati. Di tali attività vengono conservate le opportune registrazioni a cura delle funzioni interessate.

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati, relativi alla formazione istituzionale, viene garantita attraverso il confronto tra la programmazione di Istituto e quanto contenuto nei singoli registri di classe, nelle eventuali relazioni sugli stati di avanzamento o nelle relazioni finali dei progetti in corso. In tali documenti, infatti, si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti di gruppi di utenti.

L'ITIS Faraday tiene sotto controllo tali attività attraverso i documenti di programmazione didattica, i registri di classe ed i verbali delle commissioni che assumono valore di registrazione.

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati, relativamente alla formazione superiore e continua, viene garantita attraverso il confronto tra la pianificazione delle attività e quanto contenuto nei singoli registri di corso, nelle eventuali relazioni sugli stati di avanzamento o nelle relazioni finali dei progetti in

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 14 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

corso. In tali documenti, infatti, si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti di gruppi di Utenti.

L'Organizzazione tiene sotto controllo tali attività attraverso i documenti di pianificazione dei corsi ed i registri di corso, che assumono valore di registrazione.

L' ITIS Faraday individua le modalità per effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, in relazione al servizio erogato, per quanto riguarda la didattica istituzionale e per quanto riguarda i corsi finanziati.

Per quanto concerne la didattica istituzionale, ogni anno vengono elaborati dei questionari, rendendo espliciti sia i diversi aspetti del processo formativo che l'Istituto intende monitorare, sia gli obiettivi da raggiungere specifici del tipo di utente destinatario. Detti questionari vengono somministrati con frequenza almeno annuale.

Per quanto riguarda i corsi finanziati ogni anno vengono elaborate dai Responsabili di progetto, con il supporto dei gruppi di progetto, dei questionari, rendendo espliciti sia i diversi aspetti del processo formativo che l'Organizzazione intende monitorare, sia gli obiettivi da raggiungere specifici del tipo di utente destinatario. Detti questionari vengono somministrati per ogni corso di formazione attuato.

Il Rappresentante della Direzione per la qualità riporta alla Direzione, almeno annualmente, in sede di riesame, dati statistici commentati sui risultati ottenuti dalle rilevazioni, anche al fine di verificare la coerenza con gli obiettivi da raggiungere annualmente.

I risultati possono essere oggetto di valutazione con rappresentanti dell'utenza.

Verifiche interne per la qualità

L' ITIS Faraday ha predisposto la procedura " Conduzione delle verifiche interne per la qualità" per gestire l'attività di pianificazione ed esecuzione di verifiche interne per la qualità, allo scopo di accertare se le attività attinenti alla qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e di valutare l'efficacia del Sistema di

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 15 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

gestione per la qualità.

Le verifiche interne per la qualità sono programmate in relazione allo stato ed all'importanza delle attività da sottoporre a verifica e sono eseguite da personale che non interagisce direttamente con i responsabili delle attività oggetto della verifica. I risultati delle verifiche sono registrati e portati all'attenzione di coloro che hanno responsabilità nei processi verificati.

Il personale responsabile dei processi interessati intraprende tempestive azioni correttive, relativamente alle carenze evidenziate durante le verifiche interne. Successive ed ulteriori attività di verifica accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati delle verifiche interne per la qualità costituiscono parte integrante delle informazioni da utilizzare per il riesame da parte della Direzione.

Gestione dei reclami e delle non conformità

L' ITIS Faraday ha predisposto la procedura "Gestione dei reclami e delle non conformità" per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati .

Tale controllo assicura l'identificazione, la documentazione, la valutazione e il trattamento del servizio non conforme mediante notifica agli operatori interessati o, ove necessario, anche ad Utenti o a settori di Utenza investiti dalla non conformità del servizio emersa.

Vengono opportunamente conservate tutte le registrazioni relative alle non conformità riscontrate ed alle susseguenti azioni intraprese.

L' ITIS Faraday ha individuato l'esigenza di raccogliere dati in merito a: bisogni e soddisfazione degli Utenti, conformità ai requisiti dei corsi erogati, caratteristiche e andamento dei processi e dei corsi, comprensivi delle eventuali azioni preventive su di essi, fornitori.

I dati raccolti nell'ambito delle attività di verifica, controllo e monitoraggio sono analizzati ed utilizzati, ai fini dell'adozione delle azioni di miglioramento dei servizi,

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 16 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

dei processi e del Sistema.

La responsabilità dell'analisi dei dati di monitoraggio è di competenza dei responsabili di processo. Dati aggregati e elaborati sono esaminati dalla Direzione in sede di riesame del Sistema, ai fini dell'adozione di decisioni conseguenti.

Comunicazione con l'utenza

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate con l'utenza, vengono attivati molteplici canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi.

Nell'ambito della didattica istituzionale, per l'esame di qualsiasi problematica e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico, per ogni processo è garantito un referente il cui nominativo viene comunicato agli utenti.

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- il POF
- bandi di erogazione dei servizi finanziati;
- comunicazioni verbali di natura operativa.
- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità;
- brochure e quanto altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti tutte le attività della Scuola;
- comunicazioni telematiche;
- sito internet, utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno, per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza;
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.);
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli;

I momenti in cui avvengono le principali comunicazioni con l'Utente sono:

- presentazione delle domande di iscrizione ai corsi ;
- incontri istituzionali con i genitori degli allievi;

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 17 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

- accoglienza delle classi prime- settembre '08;
- consegna delle pagelle - febbraio '09;
- ricevimento generale e consegna della valutazione intermedia - novembre '08, aprile '09;
- consegna scheda per sospensione del giudizio - giugno '09
- incontri con Enti presenti nel territorio;
- ricevimento e gestione dei reclami;
- verifica della soddisfazione degli Utenti;
- diffusione del POF;
- presenza degli Utenti negli organi collegiali della Scuola;
- incontri organizzati dalla Scuola;
- informazioni sul profitto degli alunni.

Le comunicazioni, infine, sono effettuate tramite circolari, se di ordine generale; se di interesse particolare, invece, vengono consegnate in copia all'interessato stesso (o agli studenti perché le consegnino ai genitori) con apposizione di firma per consegna o presa visione. Qualora la comunicazione ai genitori degli alunni sia riservata, questa viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria.

Le comunicazioni per l'utenza esterna si effettuano tramite lettera o fax inviati direttamente all'interessato con preventiva registrazione al protocollo.

Condizioni di trasparenza

Annualmente la Carta della Qualità viene rivista e adeguata alle nuove esigenze, in accordo con le indicazioni del POF e il piano annuale delle attività. Il Gruppo della qualità (GQ) elabora e propone la versione aggiornata, il Consiglio di Istituto (CI) valuta e ratifica, infine il Responsabile del Processo di gestione della qualità (RQ) e la Direzione procedono alla validazione.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 18 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

La Carta della Qualità dell'ITIS Faraday è diffusa nei seguenti modi, all'inizio di ogni anno scolastico:

- è pubblicata sul sito internet della scuola
- è disponibile per la consultazione in forma cartacea in sala insegnanti
- è disponibile per la consultazione in forma cartacea in biblioteca
- a tutti gli utenti viene comunicata l'esistenza della Carta e se ne fornisce copia a seguito di esplicita richiesta

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- elaborazione ed emissione della Politica per la qualità;
- definizione ed emissione di Obiettivi per la qualità;
- emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti;

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 19 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

- archiviazione e conservazione della documentazione

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- presa di contatto con le associazioni di rappresentanza delle imprese;
- stabilire rapporti di collaborazione, coordinare eventuali gruppi di progetto, svolgere attività di raccordo tra famiglie, studenti, docenti ed aziende.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- programmazione ed organizzazione delle attività
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- validazione della progettazione

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- - pianificazione del processo di erogazione;
- - gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- - monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- - valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 20 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------

Per le utenze speciali sono previsti contatti periodici con i servizi sociali, ogni tre mesi circa. Oltre ai diretti responsabili vengono coinvolti tutti i docenti del consiglio di classe, così da rendere l'intera offerta formativa calibrata e personalizzata.

Elaborato/Revisionato da GQ	Ratificato da CI	Validato da DS e RQ	Rev. 0	22/01/09	PAG. 21 di 21
-----------------------------	------------------	---------------------	--------	----------	---------------