



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E-mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA
REV. 0

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che l'Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi 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).

1. Presentazione

L'Istituto "E. Fermi", inizialmente sede distaccata dell'I.T.I.S. "E. Fermi" di Roma per la specializzazione "Energia Nucleare", diventa autonomo nell' a.s. 1967/68. Nell' a.s. 1978/79 viene introdotta la specializzazione "Elettronica Industriale" e nell' a.s. successivo la specializzazione "Informatica Industriale". Nell' a.s. 1984/85 inizia la sperimentazione AMBRA di Elettronica e Telecomunicazioni che si conclude con la trasformazione nell'attuale ordinamento.. Alla fine degli anni '80 alcuni docenti dell'Istituto vengono coinvolti nella creazione del curriculum sperimentale F.A.S.E (Fisica Sanitaria e Ambientale) introdotto come corso nell'Istituto nell' a.s. 1990/91 in sostituzione della specializzazione "Applicazioni dell'Energia Nucleare". Infine, nell' a.s. 1993/94, viene introdotta la sperimentazione ABACUS di Informatica Industriale.

Il corso di studi è, per ciascuna specializzazione, quinquennale e prevede un biennio di formazione comune in cui gli allievi acquisiscono le conoscenze di base necessarie ad affrontare gli studi successivi. Al termine del secondo anno viene svolta una azione informativa di orientamento affinché gli studenti possano effettuare una scelta responsabile circa la specializzazione da affrontare nel triennio, oltre a venire a conoscenza delle prospettive relative all'inserimento nel mondo del lavoro. Attualmente gli indirizzi di studio presenti in Istituto sono i seguenti:

- Elettronica e telecomunicazioni;
- Informatica industriale (Abacus);
- Chimica-fisica per l'ambiente.

La mission dell'Istituto è quella di sviluppare gradualmente un'offerta formativa orientata e che abbia i seguenti obiettivi:

- **sostenere e perseguire il successo formativo**
- **svolgere una continua azione di orientamento per permettere di operare scelte consapevoli e responsabili e per rafforzare la motivazione**
- **potenziare ed integrare le competenze relative ai profili professionali**
- **ampliare l'offerta formativa per rafforzare lo sviluppo di una cultura solida, varia e duttile**



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi l'Istituto si impegna:

- ad assumere un ruolo attivo nella promozione della formazione;
- nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni della scuola che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità;
- ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti dell'utente;
- ad interagire con gli altri operatori del settore e con i servizi sociali del proprio territorio per la realizzazione di interventi integrati.

Almeno annualmente, in coerenza con gli obiettivi strategici e con la Politica per la qualità e tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente, la Direzione definisce obiettivi specifici e misurabili - di miglioramento, crescita o mantenimento - riguardanti, principalmente, uno o più dei seguenti aspetti: grado di soddisfazione degli utenti, qualità delle caratteristiche dei servizi offerti, efficacia, e qualità o efficienza dei processi, produttività del lavoro, professionalità delle risorse umane, innovazione/produttività/efficienza delle risorse tecniche e/o dell'ambiente di lavoro, estensione e qualità delle forniture.

L'Istituto basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento (normativa della qualità), sulla "gestione sistemica per processi". Pertanto:

- vengono individuate delle sequenze di attività (*processi*) finalizzate a realizzare specifici *servizi (output)*, attraverso la *trasformazione* di elementi *in ingresso (input)*; in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei *servizi finali* rivolti agli *utenti della scuola* ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al *personale interno*, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun *passo* del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, da verifiche e monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive "esterne" al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "problem solving", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

L'Istituto Enrico Fermi è in possesso di certificazione UNI EN ISO 9004 ISO 9001:2008 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi; pertanto tutti i servizi e le attività descritte nella presente Carta della Qualità rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

La Direzione, sulla base degli input ricevuti dagli organi di governo della scuola, assegna ciascun obiettivo ad uno dei Responsabili di funzione, in base alla rispettiva area di competenza.

Gli obiettivi definiti e la relativa assegnazione di responsabilità sono comunicati formalmente agli interessati.

A seguito della definizione degli obiettivi, ciascun Responsabile elabora un piano di attuazione, previa consultazione con i Responsabili delle altre funzioni eventualmente coinvolte.

Il piano deve comunque contenere :

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *Servizi* da erogare o sub-obiettivi da conseguire;
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie (budget) per la realizzazione dei *servizi* e/o per il conseguimento dei sub-obiettivi;
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività, attraverso un idoneo diagramma temporale;
- l'indicazione di "momenti" di monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare.

Il piano è sottoposto all'esame della Direzione, la quale - fatte salve eventuali esigenze di revisione - lo approva formalmente e, ove siano stati previsti specifici "sub-obiettivi", assegna le relative responsabilità di conseguimento e di reporting al responsabile dell'obiettivo da conseguire.

La Direzione assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità vengano individuate e pianificate.

In corrispondenza ai "momenti" di monitoraggio definiti, il Responsabile effettua un report "essenziale" alla Direzione, contenente lo stato di avanzamento del piano, l'indicazione dei *servizi* realizzati o dei sub-obiettivi conseguiti, il consumo delle risorse impiegate (in rapporto al budget assegnato) e, ove ritenute necessarie, proposte di modifica del piano, nonché un cronoprogramma aggiornato riguardante il prosieguo.

Al termine delle attività viene effettuato un report complessivo, evidenziante, in particolare, i risultati conseguiti ed il consumo delle risorse, in rapporto al budget assegnato.

La Direzione assume le necessarie decisioni, a seguito dell'esame del report effettuato con il Responsabile dell'obiettivo. Tali decisioni sono comunicate formalmente agli interessati.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

2. Servizi Offerti

Gli obiettivi del piano dell'offerta formativa sono volti :

- Alla prevenzione del disagio giovanile e della dispersione scolastica**
- Al miglioramento della formazione degli studenti sul piano delle conoscenze, delle competenze e delle capacità**
- Alla pratica costante dell'interdisciplinarietà e della pluridisciplinarietà**
- All'orientamento dell'azione formativa verso i nuovi orizzonti europei, sia culturali che occupazionali**

In funzione di tali obiettivi l'Istituto definisce due modalità di intervento:

- 1) Svolgimento di attività integrative e di supporto
- 2) Attuazione di progetti interni od in collaborazione con enti esterni

ATTIVITA' INTEGRATIVE E DI SUPPORTO

- **Strategie di contrasto alla dispersione scolastica**
 - CIC*

E' attivo nell'Istituto un centro di ascolto per i giovani (C.I.C.). Nel C.I.C. prestano la propria opera professionale psicologi coadiuvati da docenti. Lo scopo è fornire agli studenti e alle famiglie strumenti per affrontare i problemi psicologici propri dell'adolescenza e prevenire il disagio giovanile, anche in funzione del contenimento dell'abbandono scolastico.

- **Attività di orientamento**

L'orientamento scolastico è un'attività ormai consolidata che si articola in tre direzioni:

- a) verso gli studenti delle classi terze della scuola media, con una serie di incontri con i nostri insegnanti e una visita all'Istituto (entro il mese di gennaio);
- b) verso gli studenti delle classi seconde del biennio, mediante incontri organizzati con docenti delle tre specializzazioni al fine di chiarire le caratteristiche e gli sbocchi professionali offerti da ciascun indirizzo;
- c) verso gli studenti delle quinte classi, con seminari orientativi tenuti dai docenti universitari e stage presso aziende.

- **Gruppo sportivo**



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E-mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

I docenti di educazione fisica seguono gli studenti impegnati in attività sportive (Pallacanestro, Palla a volo, Atletica, Tennis) da svolgersi in orario pomeridiano.

- **Altri tipi di attività**

Al fine di potenziare le abilità tecnico-professionali degli studenti, vengono realizzate attività di **STAGE** in collaborazione con Industrie ed Enti di ricerca sia durante le vacanze estive (Tecnicom di Roma e I.N.F.N. di Frascati) che in periodo scolastico (Ericsson)

La scuola partecipa da diversi anni alle **"OLIMPIADI DELLA MATEMATICA, FISICA E INFORMATICA"**. Partecipa inoltre a tornei e competizioni sportive.

L'Istituto organizza **VISITE E VIAGGI DI ISTRUZIONE** per l'approfondimento e l'integrazione dei programmi curriculari.

- **Interventi a favore degli studenti meritevoli**

Dall'anno scolastico 2001/2002, su proposta del Dirigente Scolastico, il Consiglio di Istituto ha deliberato di assegnare borse di studio agli studenti meritevoli.

PROGETTI

La pratica progettuale è ormai una realtà ben sviluppata nella scuola: gli interventi didattici infatti, strutturati in progetti dagli obiettivi definiti, sono stati per l'Istituto un successo in termini di ricaduta sugli studenti.

- **Progetti in ambito europeo**

Importante è stata, per l'attività didattico-educativa, l'apertura verso la dimensione "europea", realizzata mediante l'attuazione di progetti di formazione professionale nell'ambito del programma europeo **"Leonardo da Vinci"**:

- Progetto **"SETA"** (anni 1998/1999) di collocamento di neodiplomati in imprese europee (Portogallo)
- Progetto **"CAESAR"** (anno 1999/2000) di formazione continua per docenti per lo scambio di esperienze di formazione (Inghilterra e Romania)
- Progetto **"IPSE"** (anni 2001/2002) di collocamento di neodiplomati in imprese europee (Portogallo)
- Progetto **"TORRE"** (anni 2002/2003) di collocamento di neodiplomati in imprese europee (Grecia)



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

- Progetti di elaborazione di curricula innovativi per l'aggiornamento di competenze di tecnici già impegnati in aziende: progetto pilota “LEDA” (periodo 1998-2000) sull'Ingegneria Logistica e progetto “JANUA” (periodo 2001-2003) per il miglioramento delle competenze linguistiche in campo tecnico. A quest'ultimo è stato attribuito il premio “LABEL EUROPEO DI QUALITÀ 2002” dal Ministero del Lavoro.

Nell'ambito del **Fondo Sociale Europeo** l'Istituto ha attuato un corso di “**ISTRUZIONE FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE**” (IFTS) per la formazione della figura professionale “Specialista di supporto logistico integrato”(2003-2005) della durata di 1880 ore con 540 di stage realizzato in industrie in Italia e in Grecia (Salonicco). Ai corsisti è stato rilasciato l'EUROPASS Formazione della C.E.

Nell'anno 2007/2008 è stato attivato un nuovo corso **IFTS** per la formazione della figura professionale “Tecnico superiore per la progettazione elettronica dei sistemi di controllo ed automazione” della durata di 1200 ore, di cui 360 di stage in aziende del territorio.

- **Progetti interni all'Istituto**

Una particolare attenzione da parte dell'Istituto alla condizione dello “stare bene a scuola” e quindi al potenziamento del successo scolastico ha favorito l'attuazione di numerosi progetti, sia in ambito curricolare che extracurricolare.

Il Fermi 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.

3. Risorse Umane

L'Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la soddisfazione degli utenti e per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi.

A tal fine, la Direzione, mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste, mettendo a disposizione dei processi (e delle funzioni da questi coinvolte) le risorse umane disponibili e ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'Organigramma nominativo nella tabella a seguire. Nella definizione delle competenze necessarie per 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.



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"**

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Oltre che per colmare *la distanza* tra le competenze e capacità previste dal profilo professionale di riferimento e quelle possedute dalla persona interessata, le attività di formazione possono essere previste per l'attuazione di piani di sviluppo di professionalità non disponibili al momento nell'Istituto.

Sulla base dei criteri sopra esposti e delle specifiche esigenze, viene redatto e approvato annualmente dagli organi collegiali competenti un programma di formazione.

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
<p>Responsabile del processo di Direzione</p> <p>Dirigente prof.ssa Lidia Libertini</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio. ▪ Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative. ▪ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio. ▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. ▪ Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane. ▪ Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali. ▪ Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura. ▪ Gestione del Sistema Qualità inerente tutti i processi. ▪ Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale. ▪ Promozione degli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio
<p>Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa</p> <p>Sig. Filippo Albanese</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali; ▪ Controllo economico ▪ Rendicontazione delle spese; ▪ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento ▪ Gestione amministrativa del personale ▪ Gestione della qualità inerente i processi economici amministrativi. ▪ Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori. ▪ Gestione del magazzino.



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"**

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di analisi e della qualità Prof.ssa Angelina Ottaviano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione della qualità inerente il processo. ▪ Definizione della strategia formativa. ▪ Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento. ▪ Monitoraggio delle azioni e dei programmi.
Responsabile del processo di progettazione e definizione dei fabbisogni Prof.ssa Angelina Ottaviano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettazione di massima e di dettaglio dell'azione formativa o di orientamento. ▪ Progettazione di percorsi di formazione e orientamento su indicazione del collegio dei docenti e del Consiglio di Istituto ▪ Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. ▪ Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Dirigente Prof.ssa Lidia Libertini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pianificazione del processo di erogazione. ▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. ▪ Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. ▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. ▪ Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio. ▪ Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica. ▪ Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.

4. Infrastrutture

L'Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi consapevole del bisogno di migliorare la qualità di erogazione del servizio, pone notevole attenzione all'innovazione e manutenzione delle proprie infrastrutture, considerando i bisogni di un contesto socio-culturale sempre più esigente e in continuo mutamento.

L'Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di funzionamento.

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 Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale con decreto n. 166 del 25 maggio 2001 e riportati nella Tabella B (Risorse strutturali ed infrastrutturali).

Gli indicatori per la valutazione delle risorse infrastrutturali per la realizzazione di servizi di formazione sono:



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**

**ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"**

ELETTRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

1. l'adeguatezza dei locali;
2. l'adeguatezza didattica;
3. l'adeguatezza tecnologica;
4. la congruità dell'insieme di risorse disponibili.



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**

ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

"E. FERMI"

ELETRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

5. Obiettivi e Standard di Qualità dell'Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Monitoraggio soddisfazione utenti	Percentuale questionari con maggioranza di risposte ad indice positivo	80%	Questionari
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	$\Rightarrow > 0,7$	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	$\Rightarrow > 0,7$	Rendiconti

Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	$\Rightarrow < 1$	Rendiconti
Perseguire livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione/totale dipendenti	60%	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
Tempestività di risposta alle richieste di	Numero di giorni intercorrenti tra la data	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE
"E. FERMI"

ELETTRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
 06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E- mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
 37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

committenti/beneficiari	di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta		
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

6. Comunicazione

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

A tale riguardo l'**Istituto Tecnico Industriale Enrico Fermi** ha individuato due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

- comunicazioni agli alunni e/o ai genitori degli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari *diretti* dei servizi;
- comunicazioni esterne a tutta l'utenza destinataria *indirettamente* del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano *momenti* fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, mentre altre vengono considerate come *momenti* conoscitivi; inoltre, esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità
- brochure e quant'altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola
- sito internet, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno e per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.)

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

- incontri con gli Enti presenti nel territorio
- ricevimento e gestione dei reclami
- verifica della soddisfazione degli Utenti



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**

ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

"E. FERMI"

ELETTRONICA E TELECOMUNICAZIONI - INFORMATICA - FISICA AMBIENTALE – PROGETTO SIRIO (Corso Serale)

✉ 00044 FRASCATI (Roma) - Via Cesare Minardi, 14 - ☎. 06/9421855 - 06/94289324 - 📠
06/9421043

C.F.: 80208490583 - Cod. scuola: RMTF180009 - E-mail: RMTF180009@istruzione.it - Distretto
37°

www.fermifrascati.it – www.fermielearning.it

SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001:2008

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 dell'Istituto aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.

Frascati, 07 Giugno 2010

Firma

IL DIRIGENTE
Prof.ssa Lidia Libertini