
	ITIS STANISLAO CANNIZZARO Via Consolare Latina, 263 Colleferro	
Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2000		MIUR

Allegato II.1

CARTA
DI QUALITA'
DELL'OFFERTA FORMATIVA

Attività	Responsabilità	Firma	Data
Validazione	Direzione Generale		27 marzo 2009
Validazione	Responsabile del Processo di Gestione per la Qualità		27 marzo 2009
<p>Il presente documento è emesso in prima edizione il 24 ottobre 2008.</p> <p>Il presente documento è emesso in seconda edizione il 27 marzo 2009.</p>			

SOMMARIO CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Livello strategico	pag. 3
Politica della qualità	pag. 3
Mission	pag. 3
Obiettivi	pag. 4
Modalità e strumenti	pag. 5
Condizioni di trasparenza	pag. 7
Livello organizzativo	pag. 8
Informazioni generali sui servizi offerti	pag. 8
Aree di attività	pag. 8
Dotazioni di risorse professionali	pag. 12
Dotazioni di risorse logistico – strumentali	pag. 13
Erogazione del servizio	pag. 15
Livello operativo	pag. 16
Fattori di qualità e indicatori	pag. 16
Livello preventivo	pag. 19
Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti/beneficiari	pag. 19
Riesame della direzione	pag. 23
Erogazione dei servizi e modalità validazione	pag. 24
Monitoraggio dei processi di formazione	pag. 25
Controllo della situazione di avanzamento della formazione	pag. 25
Controllo operativo dei processi	pag. 26
Conservazione dei documenti	pag. 28
Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi	pag. 29
Attività previste per il responsabile del processo di direzione	pag. 29
Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativo	pag. 30
Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	pag. 30
Attività previste per il responsabile del processo di progettazione	pag. 31
Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi	pag. 31

LIVELLO STRATEGICO

POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission

L'ITIS "S. Cannizzaro" di Colleferro in sintonia con quanto delineato a livello europeo a partire dal trattato di Maastricht al fine non solo di prevenire la disoccupazione, ma sostenere la transizione dal mondo della scuola al mondo del lavoro fornendo la possibilità di un'occupazione superiore e migliore, si è accreditato presso la Regione Lazio per la Formazione Superiore, per la Formazione Continua e per l'Orientamento.

La struttura attribuisce un'importanza strategica alla qualità delle attività formative, tenendo nella dovuta considerazione non solo le azioni specificatamente didattiche, ma anche una serie di servizi accessori e di supporto per l'utenza quali ad esempio la disponibilità di aule, il reperimento di informazioni e documentazioni, la qualità degli stages, la possibilità di erogare in modalità FaD alcune attività formative, i contributi economici per le spese di viaggio e di vitto, l'erogazione di borse di studio per la formazione, il riconoscimento di crediti formativi presso Istituzioni pubbliche quali le Università.

Al riguardo ha definito un Sistema di Qualità idoneo a realizzare l'attuazione, il controllo, la valutazione, ed il miglioramento continuo della Qualità del servizio formativo in modo tale da poter considerare il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente quale obiettivo prioritario da seguire.

Il Sistema di Qualità è strutturato in modo che risultino ben definiti i processi critici per la Qualità delle attività formative e, per ognuna di esse, siano ben definite e tenute sotto controllo tutte le operazioni necessarie ad assicurare la qualità degli obiettivi proposti.

Su tali presupposti ha elaborato una linea operativa strategica di durata pluriennale coerente con le direttive del Consiglio Europeo di Lisbona 2000, l'indirizzo della scuola e la vocazione socioeconomica del territorio.

La sua mission è orientata alla formazione e allo sviluppo delle risorse umane e tutte le attività progettuali predisposte sono caratterizzate da attrattività, coerenza formativa, efficacia occupazionale e soddisfazione degli utenti.

I servizi formativi sono rivolti sia a personale disoccupato, che a personale occupato che intende perfezionare, migliorare o riqualificare le proprie competenze professionali, grazie anche alle presenza dei numerosi

laboratori scientifici, d'indirizzo e multimediali.

Una particolare attenzione viene riservata alle utenze speciali, per le quali sistematicamente sono presi contatti con i servizi sociali e i centri per l'impiego al fine di erogare un servizio adeguato alle loro specifiche esigenze.

Obiettivi

L'operato dell' ITIS ha come finalità quella di offrire al sistema Committenti/beneficiari, attraverso l'erogazione di idonei servizi formativi, l'opportunità di migliorare la propria crescita professionale. Tale servizio è realizzato attraverso il raggiungimento degli obiettivi di seguito riportati:

- Puntare alla leadership, a livello regionale e nazionale, nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento, attraverso processi di analisi e definizione dei fabbisogni su diagnosi di livello nazionale, regionale e territoriale;
- aumentare la visibilità dell'istituzione "scuola" nel territorio attraverso contatti e collaborazioni con enti locali e realtà economiche e sociali al fine di monitorare e soddisfare il fabbisogno formativo emergente, anche quello inespresso;
- attivare un interscambio continuo tra scuola e mondo del lavoro attraverso la realizzazione di progetti di formazione continua, permanente e superiore, che consentano all'utenza (sia interna che esterna) di acquisire valide competenze professionali;
- realizzare attività progettuali volte alla formazione e allo sviluppo delle risorse umane sia interne che esterne, interessate a migliorare, perfezionare o riqualificare le proprie competenze professionali;
- migliorare costantemente il servizio formativo per soddisfare e, se possibile, anticipare le esigenze esplicite ed implicite mediante l'utilizzo della formazione in presenza e a distanza;
- fornire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole che permetta a tutto il personale di sfruttare completamente le proprie potenzialità;
- puntare alla leadership nel settore della formazione professionale superiore e della formazione continua, attraverso la messa in atto del processo di valutazione, bilancio e certificazione delle competenze;
- riservare una particolare attenzione alle utenze speciali, al fine di garantire loro un'inclusione sociale finalizzata a promuovere l'inserimento lavorativo, il reinserimento e la permanenza nel mondo del lavoro, in linea con quanto previsto dall'asse III –Inclusione sociale del POR FSE 2007-2013.

Modalità e strumenti

La Carta di Qualità dell'offerta formativa è stata sviluppata in modo da fornire una panoramica generale ma

precisa dell'organizzazione dell'ITIS, al fine di esplicitare e comunicare ciò che i committenti/beneficiari possono attendersi dall'Ente in termini di qualità e trasparenza dei servizi formativi a livello strategico, organizzativo, operativo e preventivo.

La Direzione dell'ITIS rende evidente il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità nell'ottica di un continuo miglioramento della sua efficacia attraverso le seguenti attività:

- incontri periodici con il personale ITIS Cannizzaro durante i quali si discute degli obiettivi e dei dati del Sistema di gestione per la Qualità, della soddisfazione dell'utenza e dell'applicazione delle norme cogenti;
- definizione annuale delle linee di politica per la Qualità ed i relativi obiettivi;
- il riesame annuale del Sistema di gestione per la Qualità;
- l'assicurazione di adeguate risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi preposti.

In particolare la Direzione stabilisce le direttive per la Qualità nella presente "Carta di qualità dell'offerta formativa", che viene applicata per:

- eseguire e controllare le attività di erogazione della formazione;
- assicurare che gli effetti delle attività di erogazione della formazione siano conformi alle politiche dell'Itis e ne rispettino i relativi obiettivi e i traguardi programmati;
- assicurare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli.

Il Sistema che ne consegue consente all'Itis di:

- stabilire una politica coerente con le proprie esigenze;
- identificare le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti pertinenti;
- creare una struttura per realizzare le politiche e raggiungere gli obiettivi e i traguardi prefissati;
- facilitare le attività di pianificazione, gestione, controllo, audit e riesame per assicurare, nello stesso tempo, che la politica sia soddisfatta e che il sistema di gestione rimanga adeguato.

Al fine di garantire la comprensione, l'attuazione e la diffusione della Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, si effettua:

- 1) la distribuzione a tutti i componenti della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa;
- 2) la distribuzione a specifiche Unità Funzionali delle procedure di competenza;
- 3) la sensibilizzazione alla Politica della Qualità mediante aggiornamento e formazione del personale nei modi più idonei alla specificità del caso;

- 4) il coinvolgimento dei docenti esterni attraverso l'illustrazione del Sistema di Gestione per la Qualità all'inizio di ogni attività corsuale;
- 5) riunioni periodiche sulla qualità del servizio formativo e sullo stato di soddisfazione del cliente.

Per una efficace ed efficiente applicazione del Sistema, oltre alla Carta di Qualità dell'Offerta Formativa, sono state elaborate una serie di procedure che definiscono nel dettaglio i metodi di lavoro e di gestione dei flussi informativi tra il personale interessato. Si tratta di procedure per la gestione qualità e di documenti tecnici, il cui grado di dettaglio è stabilito in relazione al tipo di attività e alle caratteristiche del personale cui è destinato.

Ritenuto fondamentale il processo di comunicazione, una particolare attenzione viene posta alla circolazione delle informazioni interne di carattere gestionale, caratterizzandole per:

- tempestività
- completezza
- coerenza
- congruità
- chiarezza espositiva

Le comunicazioni interne considerano anche le informazioni provenienti da tutte le parti interessate, in particolare dagli utenti.

I mezzi più comunemente utilizzati per l'attività di comunicazione sistemica all'interno dell'ITIS Cannizzaro risultano essere:

- L'utilizzo della posta elettronica esterna;
- Le riunioni periodiche ai diversi livelli, coinvolgendo i vari soggetti interessati;
- L'affissione di comunicati vari nelle bacheche;
- L'utilizzo della rete per la diffusione della documentazione del Sistema per la Gestione della Qualità.

Inoltre, la Direzione promuove la diffusione dei risultati della gestione tra tutti i componenti dell'ente formativo e coinvolge i Responsabili delle Varie Unità Funzionali nelle attività di riesame periodico sia per la definizione degli obiettivi di qualità, sia per il successivo controllo di realizzazione.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente “Carta di Qualità dell’Offerta Formativa” è stata emessa in data 24 ottobre 2008 previa validazione da parte della Direzione e del responsabile del Processo di gestione della Qualità.

Le modalità di diffusione al pubblico sono la messa a disposizione con affissione nelle aule e la pubblicazione sul sito web della scuola.

La validità della presente Carta è triennale, con revisione periodica annuale. Qualora se ne ravvisi la necessità a seguito di dati emergenti o segnalati si provvederà alle dovute integrazioni o modifiche con successiva validazione da parte delle figure preposte ed emissione della successiva edizione.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

AREE DI ATTIVITA’

L’Istituto Tecnico Industriale Statale (ITIS) “S. Cannizzaro” di Collesferro risulta inserito nel Catalogo Interregionale di Alta Formazione e certificato UNI EN ISO 9001:2000 con rilascio certificato di conformità Bureau Veritas /SINCERT n. 214678 del 20/05/2007 con inizio validità 20/05/2004, revisione del 20/05/2007 e scadenza 19/05/2010 in relazione al seguente scopo: progettazione ed erogazione corsi di formazione continua e superiore settore di attività 37.

Dispone di una struttura atta alla conduzione di interventi di formazione a distanza veicolata su rete internet, in particolare: ha la disponibilità di un Server per l’erogazione di formazione a distanza; gli account di allievi e formatori sono unici e nominali, provvisti di username e password e protetti in ambito privacy ai sensi del Dlgs 196/03; dispone di uno specifico software per la rilevazione di dati valutativi sui livelli di apprendimento;

dispone di uno specifico software per la rilevazione automatica della presenza dell'utente, con la registrazione dell'orario di connessione e di quello di disconnessione.

E' stato sottoposto con esito positivo all' AUDIT previsto dal p. 5 dell'art. 9 della Direttiva Regionale approvata con D.D. 1/2003.

Negli ultimi 5 anni ha svolto attività sia formative che non formative con finanziamenti pubblici per un importo complessivo di € 1.747.729,80 con attività rivolte a soggetti interni, esterni e a soggetti della P.A (formazione per docenti neo-immessi in ruolo, formazione per docenti e personale della scuola nell'ambito delle TIC, formazione per personale ATA, formazione continua per adulti atta a favorire il rientro in formazione e il conseguimento di un diploma di scuola secondaria superiore, formazione superiore, orientamento, percorsi integrati di istruzione e formazione).

Si presenta come una realtà complessa, caratterizzata da una coerenza progettuale di alta qualità.

La sua tradizionale forza attrattiva verso le località limitrofe e la sua vocazione istituzionale lo portano a svolgere un ruolo determinante sul territorio:

- come istituzione scolastica, con un bacino di utenti che sfiorano le mille unità, ripartiti su :
 - a) *percorso industriale* (con specializzazioni in chimica, meccanica ed elettronica);
 - b) *percorso liceale* con maturità scientifica nel Liceo Scientifico Tecnologico;
 - c) *corso serale* per studenti lavoratori con sperimentazione Sirio e riconoscimento dei crediti formativi acquisiti.

- come centro di formazione, attento alle diverse esigenze che si articolano in una vasta gamma:
 - a) *conoscenze informatiche*: la scuola eroga corsi di preparazione per il conseguimento della patente europea del computer per interni ed esterni, auto-finanziati, finanziati da privati, da enti pubblici in parte o per intero con esami in sede sia per l'ECDL base che per l'ECDL ADVANCED (unico centro in tutta l'area di Roma Sud);
 - b) *conoscenze specifiche d'indirizzo*: l'ente ha concluso (gennaio 2006) con un alto grado di soddisfazione dell'utenza il percorso IFTS di "Tecnico superiore di laboratorio chimico-farmaceutico" di 1200 ore con n. 21 alunni certificati a fine percorso e ben quasi il 90% assunto dalle aziende partner di progetto.
 - c) *conoscenze linguistiche*: la scuola realizza dal 1988 corsi rivolti ad utenza interna ed esterna di preparazione agli esami della Cambridge University per il conseguimento del PET e del FCE (First Certificate English).

Nell'ultimo triennio ha realizzato e concluso le seguenti iniziative con finanziamento FSE:

- a. un percorso formativo di 200 ore per "ECDL livello base" rivolto a dipendenti ASL e finalizzato all'acquisizione di competenze informatiche;
- b. un percorso formativo di 200 ore per "Operatore in Radioattività ambientale", diretto a lavoratori in CIGS e/o mobilità con rilascio di attestato di qualifica professionale, vista l'alta specificità dei contenuti proposti;

- c. un percorso di formazione continua di 200 ore per “Operatore Word processing in lingua Inglese” diretto a occupati in vari settori con rilascio di attestato di qualifica professionale, vista la specificità dei contenuti proposti;
- d. un percorso di alta formazione di 800 ore “Tecnico prelievo analisi controllo ambientale” diretto a giovani disoccupati con rilascio di attestato di qualifica professionale.

In risposta all'avviso pubblico voucher ottobre 2007 della Regione Lazio, l'ITIS S. Cannizzaro ha predisposto l'attivazione e la realizzazione di n. 2 voucher così articolati:

1. un percorso formativo di 100 ore per “Esperto HPLC” rivolto a lavoratori disoccupati e finalizzato all'acquisizione di competenze nel settore chimico-ambientale con rilascio attestato di specializzazione;
2. un percorso di formazione continua di 200 ore per “Operatore Word processing in lingua Inglese” diretto a occupati in vari settori con rilascio di attestato di qualifica professionale, vista la specificità dei contenuti proposti e il consistente numero di soggetti non finanziati nella precedente edizione.

L'istituzione è molto attenta e ricettiva rispetto alle esigenze formative del territorio, sia che provengano dai lavoratori che dalle parti sociali o istituzionali: sono stati realizzati ben due corsi di “CRISI Aziendale”, Ed.1 e Ed. 2, di 300 ore cadauno, per riqualificare lavoratori in mobilità o cassaintegrati (Ex Caffaro) e favorirne il rientro attivo nel mondo del lavoro.

Il progetto è nato dall'esigenza di coniugare due priorità presenti nel territorio: lo stato di crisi dell'azienda Caffaro, che ha determinato la mobilità e successivamente la cassa-integrazione per 24 mesi di 45 lavoratori e l'emergenza ambientale relativa alla Valle del Sacco dovuta agli scarichi industriali e agricoli, che ha interessato 9 Comuni e oltre 30 aziende agricole e di allevamento.

In questo scenario le amministrazioni locali hanno concertato un'ipotesi di intervento atta a risolvere il problema della CIGS ipotizzando il reinserimento dei lavoratori della Caffaro, previa riqualificazione professionale, in attività legate al processo di risanamento.

L'obiettivo è stato pienamente raggiunto e come dichiarato dall'Assessore Tibaldi alla stampa, a seguito di specifica formazione compiuta dall'ITIS Cannizzaro su delega della Caffaro e in base all'Accordo tra Assessorato Lavoro, Pari Opportunità e politiche Giovanili della Regione Lazio – Provincia di Roma e OO.SS. circa quaranta lavoratori della ex-Caffaro saranno rimpiegati nelle operazioni di bonifica della Valle del Sacco.

Il progetto è stato inserito nel “Catalogo Nazionale delle Buone Pratiche del FSE e dei Programmi e Iniziative comunitarie” realizzate in Italia nel 2000-2006 come esperienza migliore con alto grado di trasferibilità. E' stato anche oggetto di studio nella ricerca “Istituzioni scolastiche autonome e sistema regionale locale” realizzata dalla LUISS.

In data 5 marzo 2008 si è avuta la richiesta ufficiale del Centro per l'impiego di Colleferro per l'avvio

dell'inserimento lavorativo dei soggetti formati nell'ambito della bonifica della Valle del Sacco.

La Provincia di Roma nell'ambito del POR Lazio Misura E1 per l'anno 2007 in riferimento all'Avviso pubblico "Miglioramento di condizioni della vita delle donne" linea 3 Azione 2 ha riconosciuto il valore progettuale della proposta avanzata dall'ITIS Cannizzaro e finanziato il progetto "Wo.Men Azioni di sensibilizzazione per il superamento degli stereotipi di genere", che ha visto l'avvio in data 6 marzo 2008 con un workshop iniziale a Colleferro e la conclusione delle attività nel mese di giugno 2008 con un convegno finale che ha visto la partecipazione delle istituzioni locali non solo di Colleferro, ma anche di numerosi comuni e attori limitrofi. La rendicontazione è stata effettuata entro il 31 luglio 2008, secondo i parametri fissati inizialmente dalla Provincia e quindi senza necessità di proroga e in linea con i tempi di rendicontazione alla Commissione Europea.

Il progetto, che ha delineato nuove possibilità di incontro tra i due generi (maschile/femminile) non resterà un'azione sporadica, ma continuerà ad avere un proseguo grazie all'approvazione del nuovo Progetto "In viaggio tra i generi" relativo all'avviso pubblico per la progettazione e realizzazione di moduli didattici sulle differenze di genere indirizzato alle scuole superiori e in fase di avvio con la collaborazione di Formez.

Nell'aprile del corrente anno la scuola, sede di corso serale per studenti lavoratori, è stata finanziata con il FSE Ob. 3 Asse C Misura 4 per la realizzazione di 3 azioni nel campo dell'EDA: una di carattere formativo, indirizzata a ragazzi tra i 18-29 anni per l'acquisizione di un titolo di studio tramite un corso di 400 ore che li condurrà al conseguimento della qualifica di "Operatore macchine utensili" e possibile rientro al corso serale per il conseguimento del diploma grazie al bilancio delle competenze e 2 azioni di carattere non formativo di orientamento alla persona per aiutare i giovani ad effettuare un progetto di vita e invitare gli attori locali a predisporre le linee guida di un Patto Formativo per l'EDA, anche in vista dei nuovi scenari del mondo della formazione e dell'istruzione.

L'azione n. 1, secondo il crono programma stabilito in sede di progettazione, è stata conclusa e rendicontata entro il 30 settembre. Le restanti azioni entro il 30 ottobre e il 30 novembre, come previsto dai tempi della Regione.

Una caratteristica dell'istituzione risulta essere la capacità di saper gestire le progettazioni secondo i tempi di realizzazione stimati ed essere poi in grado di rendicontarli nei tempi indicati dalle Istituzioni e quindi in linea con le richieste dell'Unione Europea.

E' attualmente in fase di realizzazione il progetto "IN.SOST.A" in ATS con Albafor SPA e "Il Mosaico" nell'ambito dell'Avviso pubblico "Percorsi e progetti sperimentali di contrasto alla dispersione scolastica" costituito da 4 azioni:

- 1) Azione D di formazione formatori;
- 2) Azione A Percorsi e progetti di integrazione di minori stranieri;
- 3-4) azione C Ed. 1 e Ed. 2 progetti e percorsi di sostegno

DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALI

L'ITIS dispone di risorse professionali interne adeguate sia per la gestione di contenuti didattici relativi alle discipline di base (italiano, matematica, inglese, scienze, biologia, fisica, chimica, tecnologia, diritto, ecc) sia per la gestione di contenuti specifici di indirizzo, attinenti alle specializzazioni presenti nell'istituzione (chimica, meccanica, elettronica).

E' l'unica struttura territoriale di scuola secondaria superiore che ospita utenze speciali (n.18 nel c.a.) grazie alla presenza di docenti curricolari, di sostegno e di assistenti specialistici che svolgono regolare servizio da oltre un triennio.

E' sede accreditata per l'ECDL Base e per ECDL ADVANCED. E' in fase di definizione l'accREDITAMENTO per l'EQDL .

La dotazione dell'istituto per la categoria docenti è pari a n. 104 docenti in organico di diritto (a tempo indeterminato) + n. 24 docenti in organico di fatto (a tempo determinato). Il personale docente denota una professionalità elevata dovuta anche a prestazioni professionali presso l'Università di Tor Vergata o all'esercizio della libera professione. Il livello di aggiornamento della categoria è molto buono, con docenti che partecipano all'Erasmus e hanno ottenuto riconoscimenti nazionali ed internazionali per le loro prestazioni didattiche.

Il personale ATA presente nella scuola è pari a n. 38 unità e vanta una professionalità legata ad esperienza decennale nella gestione di processi e procedure contabili a livello di FSE.

Un indice della funzionalità della scuola è fornito dal tasso di trasferimento del personale interno pari all'1,9% totale annuo.

In riferimento ad ambiti di competenza altamente settoriali si ricorre all'utilizzo di personale esterno, per il quale si utilizza una specifica tipologia contrattuale a seconda della durata e dell'importo della collaborazione.

La selezione del personale è gestita dal Responsabile del processo di Direzione su elementi quali titoli ed esperienza, riportati nel curriculum vitae. In caso di assunzione il Responsabile di processo provvede periodicamente a verificare la capacità al fine di accertare che la risorsa svolga in maniera idonea e con esito soddisfacente i compiti assegnatigli.

DOTAZIONI DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

L'ITIS, facilmente raggiungibile con bus, treno e autostrada, dispone di una struttura dislocata su tre piani, priva di barriere architettoniche e fornita di n. 2 ascensori. Il numero delle aule didattiche è pari a 45, mentre sono presenti i seguenti laboratori:

2 laboratori multimediali con computer in rete e Internet accessibile da tutte le postazioni (n. 15 per ogni aula);

laboratori per il settore chimico: analisi, fermentazioni, organica, biologia, scienze, fisica e chimica;

laboratori per il settore elettronico: TDP, Elettronica, Elettrotecnica, Sistemi e Telecomunicazioni;

laboratori per il settore meccanico: DPO, tecnologia e disegno, Meccanica, sistemi; macchine a fluido; macchine utensili;

1 aula conferenze;

1 aula audiovisivi;

1 biblioteca;

1 sala convegno con impianto di amplificazione e videoproiezione da 200 posti a sedere;

1 palazzetto dello sport di 1150 mq.

La dotazione strumentale dell'istituzione è così costituita:

N°	Tipologia	Marca
10	ALIMENTATORI STABILIZZATI	PHILIPS
1	ANALIZZATORE STATILOGICI	HP
1	APPAR. ELETTR. CPU 226 24DEY 16 DA 16/24 KB	
1	ASSORBIMENTO ATOMICO	PHILIPS
1	BANCO BERNOULLI	ISI
1	BILANCIA ANALITICA	
1	BROMOGRAFO	ELMI
1	FRESA CIRCUITI STAMPATI	INDI
1	GAS CROMATOGRAFO	AGILENT TECHNOLOGY

10	GENERATORI DI FUNZIONE	PHILIPS
1	KIT PER FIBRE OTTICHE	NTS
1	MACCHINA A TRAZIONE UNIVERSALE	METROCOM
1	MACCHINA FOTOGRAFICA DIGITALE	CANON
1	MACCHINA SVILUPPO CIRCUITI STAMPATI	ELMI
1	MISURATORE OSSIGENO DIG.	
9	MONITOR 17" LCD SM 173 B	SAMSUNG
14	MONITOR 17" MOD. 107E61	PHILIPS
2	MONITOR MOD. 107E51	PHILIPS
7	NOTEBOOK	ACER
15	OSCILLOSCOPI	PHILIPS
21	PC	NTS (ASSEMBLATI)
30	PC	NTS (ASSEMBLATI)
20	PC	NTS (ASSEMBLATI)
3	PERSONAL COMPUTER 2/6/80/512	PENTIUM IV
4	PLC	FESTO
1	PLOTTER	HP 500
2	PLOTTER FORMATO A3	GRAPHTECH
1	PROGRAMMATORE DI EEPROM	PHILIPS
1	REATTORE	
1	SCAMBIATORE DI CALORE	ISI IMPIANTI
3	SCANNER	HP
1	SENSORE DI PROSSIMITA'	
1	SISTEMA TRASMISSIONE DATI	INDI
2	SPETTROMETRO UV	VARIANT
1	SPETTROMETRO VISIBILE	VARIANT
10	STAMPANTI A GETTO DI INCHIOSTRO	HP
10	STAMPANTI LASER	EPSON
1	SW LICENZA MULTIPLA MPL OFFICE 2003 PRO ITA	MICROSOFT

1	SW OFFICE 2003 PRO EDU	MICROSOFT
1	SW PROGRAMME MATLAB E SIMULINK	
1	SW CAD	
1	SW COREL DRAW	
1	TERMOREATTORE C.O.D. 6 ECO6	
1	TORNIO A CONTROLLO NUMERICO	OMAP
4	VIDEOPROIETTORE	EPSON
4	LAVAGNE A FOGLI MOBILI	
2	LAVAGNE LUMINOSE	
3	TV COLOR	
2	VIDEOREGISTRATORI	
1	MICROSCOPIO TRINOCULARE MOD. 400	
1	VIDEOCAMERA DIGITALE X MICROSCOPIO	

EROGAZIONE SERVIZIO

L'ITIS si impegna nella fase della programmazione operativa a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione relativa al servizio formativo offerto, completa di calendario, materie, durata dei moduli, nomi dei docenti, modalità di valutazione finale e titolo rilasciato in caso di valutazione positiva.

Inoltre, ha stabilito ed attivato le seguenti modalità per comunicare con l'utente:

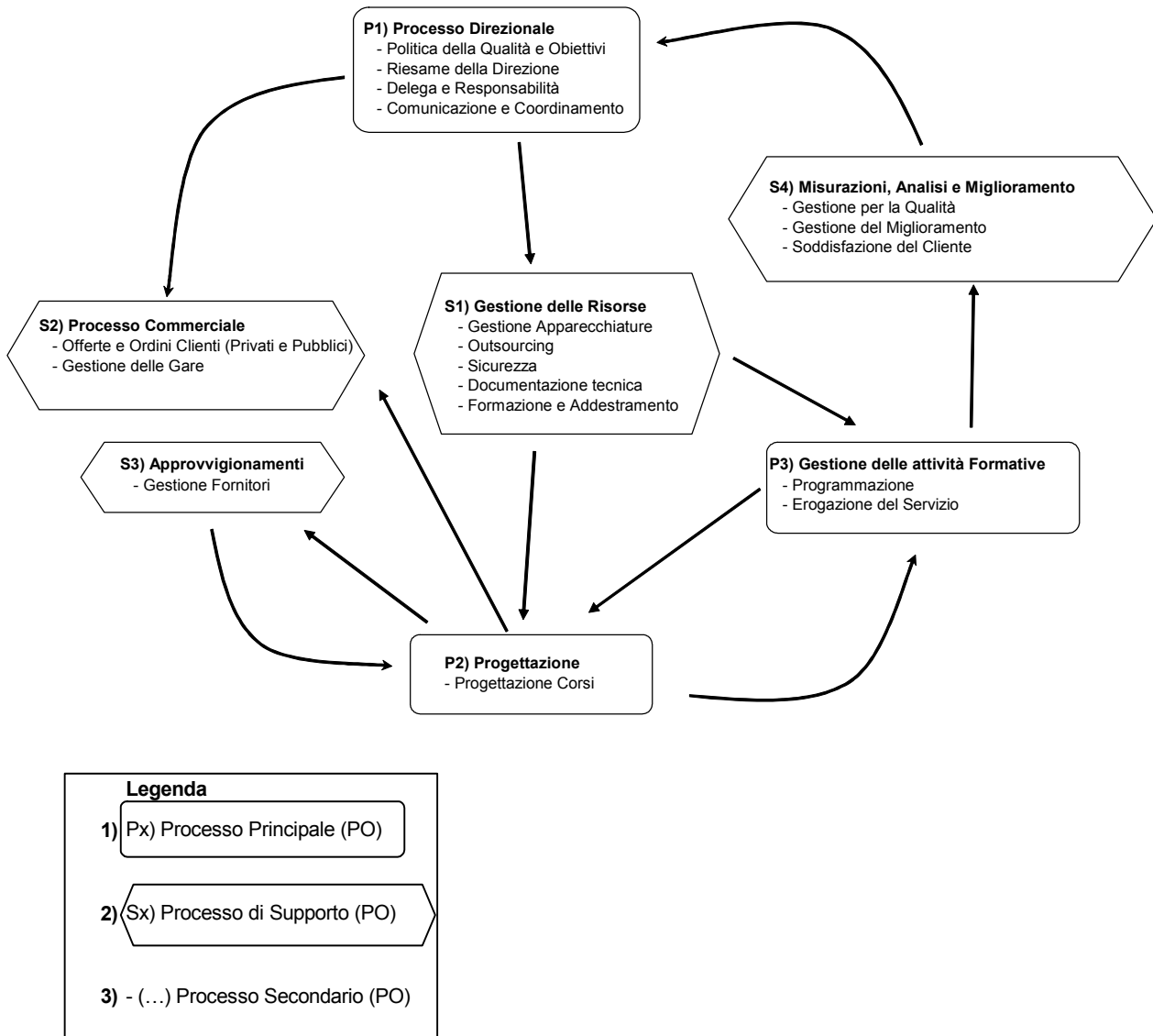
- contatti diretti con il Responsabile Commerciale e la Direzione Generale,
- Brochure illustrativa sui servizi e sulle modalità di svolgimento dei Corsi, consegnata agli utenti;
- Sito web e bacheca per gli avvisi.
- Incontri individuali con il Coordinatore Didattico, sia di tipo formale che informale, per quanto riguarda le informazioni sui servizi e la gestione dei reclami

LIVELLO OPERATIVO

FATTORI DI QUALITÀ E INDICATORI

Per meglio decodificare i fattori di qualità e i loro indicatori rispetto a un Sistema di Gestione Qualità è necessario individuare la sequenza e i rapporti intercorrenti tra i diversi processi. Nel caso specifico dell'Itis, sono stati identificati i processi di seguito indicati con le rispettive interazioni.

Per ciascuno dei processi sono stati individuati i criteri ed i metodi necessari per assicurare il loro efficace funzionamento e controllo, la definizione degli obiettivi, riportati nel piano di miglioramento aziendale annuale, e degli indicatori, a ciascun processo correlati, necessari a monitorarne l'andamento.



I fattori di qualità e i loro indicatori desumibili dalla rappresentazione grafica risultano essere i seguenti:

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Processo direzionale	N. riesami effettuati/ N. esami pianificati	2	Verbali riesame direzione
Comunicazione	N. comunicazioni effettuate/n. comunicazioni previste	100%	Lista di distribuzione
Progettazione	N. Progetti finanziati/ n. progetti presentati	40%	documentazione agli atti
Programmazione	N. corsi conclusi in ritardo	0	Documentazione agli atti Certificazioni Si_mon
Gestione delle attività formative	N. allievi ammessi all'esame/n. allievi iscritti	80%	Documentazione agli atti Certificazioni Si_mon
Gestione delle attività formative	N. allievi che superano l'esame/n. allievi ammessi	80%	Verbale commissione esame
Efficacia dei corsi	Media votazione esami	$\geq 25/30$	Verbale commissione esame
Capacità organizzativa	Indice di soddisfazione docenza sull'organizzazione	≥ 7	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei partecipanti rispetto organizzazione	Indice livello di soddisfazione dei partecipanti	≥ 7	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei partecipanti rispetto azione corsuale	Indice livello di soddisfazione dei partecipanti	≥ 7	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei partecipanti rispetto docenza	Indice livello di soddisfazione dei partecipanti	≥ 7	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Tempestività di risposta alle richieste	N. giorni intercorrenti tra la data di ricevimento richiesta e data di formulazione della risposta	Tre giorni	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Flessibilità	N. giorni intercorrenti	Tre giorni	Modalità e strumenti

organizzativa/gestionale	tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive		per la rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione utente	N. reclami	0	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Gestione qualità risorse umane	Media giudizi valutazione periodica docenti	\geq buono	Modalità e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Gestione formazione risorse umane	hh formazione eseguita/hh formazione programmata	100%	Piano annuale delle attività formative
Gestione della strumentazione	N. Non Conformità Per malfunzionamenti apparecchiature	0	Modulo Rapporto Non Conformità
Gestione Fornitori	Indice valutazione fornitori	$\geq 70\%$	Elenco fornitori qualificati
Gestione del Miglioramento	N. obiettivi raggiunti/n. obiettivi prefissati	6	Piano annuale di Miglioramento
Gestione della qualità	n. Non conformità di sistema	0	Rapporto verifica ispettiva interna e relativa lista di riscontro
Gestione del Mantenimento e Miglioramento della Qualità	n. Non conformità da parte dell'Ente certificatore o Organismi esterni preposti	0	Verbale di audit ente certificatore o ente preposto

LIVELLO PREVENTIVO

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ITIS Cannizzaro è vissuto da tutto il personale in modo continuo, in

quanto si basa su riunioni periodiche durante le quali esaminare, discutere e prendere decisioni su tutti i problemi salienti di qualità del servizio formativo offerto all'utente. Inoltre, alla conclusione di ogni Corso di Formazione, la Funzione Qualità redige un rapporto scritto che riferisce puntualmente in merito a due importanti requisiti, e precisamente:

- La soddisfazione dell'utente: breve relazione sul Corso concluso, con particolare attenzione a qualità dei servizi, puntualità, raggiungimento degli obiettivi formativi, dati misurati sulla soddisfazione del cliente e sulle sue aspettative per il futuro;
- Il miglioramento dei metodi didattici, l'implementazione delle dotazioni tecniche di supporto ed i risultati di nuove soluzioni applicative, comprese le nuove prospettive non ancora disponibili sulle quali si deve puntare l'attenzione strategica.

Con frequenza annuale la Direzione, nell'ambito del Riesame, analizza i rapporti di ogni Corso concluso, e definisce gli obiettivi misurabili collegati alla politica della qualità con eventuali target. Nella definizione dei target, quando disponibili, si effettuano anche una serie di benchmark (confronti) con i dati (ove disponibili) di altre organizzazioni che operano nel settore della formazione.

La direzione assicura che i requisiti e le aspettative degli utenti siano sempre considerate nella pianificazione ed attuazione delle attività, allo scopo di accrescere la soddisfazione degli utenti stessi. Questo obiettivo viene garantito tramite:

- la chiara comprensione delle esigenze professionali del mondo del lavoro, effettuata attraverso una puntuale ed esaustiva osservazione periodica del contesto di riferimento da parte del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
- la realizzazione di stages qualificanti che offrano concrete possibilità di impiego;
- la puntuale definizione dei servizi, dei requisiti e degli standard di qualità richiesti nel mondo della formazione.

La soddisfazione dell'utente viene misurata periodicamente attraverso:

- l'analisi di appositi questionari relativi alla soddisfazione degli utenti al termine di ogni corso;
- la valutazione annuale dei reclami pervenuti alla Funzione Qualità;
- la valutazione annuale dei dati relativi alla soddisfazione degli utenti (questionari e reclami) che viene utilizzata per il riesame della Direzione.

In tale ottica l'PTIS ha predisposto un sistema di analisi e valutazione della Soddisfazione dell'utente che si

basa su una gestione trasparente dei reclami

Chi riceve un reclamo da parte dell'utente deve compilare il modulo di NON Conformità descrivendo il problema e indicando che la rilevazione è stata effettuata dall'utente.

Il documento è consegnato al Responsabile del processo di Gestione della qualità che, ricevuto il reclamo, effettua una prima verifica finalizzata a stabilire se il disservizio lamentato è imputabile ad una effettiva non conformità. In caso affermativo, contatta il personale interessato che ha il compito di individuare la causa e proporre la relativa soluzione, ove possibile.

Tale attività deve essere registrata nel modulo Rapporto di Non Conformità. Il modulo quindi viene restituito al Responsabile del processo di Gestione della qualità, che deve comunicare all'utente il trattamento stabilito e annotare eventuali accordi attivati in merito alla soluzione del reclamo con l'utente.

Il Responsabile del processo di Gestione della qualità, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni correttive immediate, periodicamente (almeno ogni 6 mesi) analizza i reclami pervenuti al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive o Preventive.

Inoltre, le informazioni relative ai reclami del cliente sono analizzate nel corso delle attività di Riesame del Sistema, al fine di individuare opportunità di miglioramento, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Miglioramento continuo

Con l'obiettivo di mantenere e rafforzare la propria presenza sul mercato, l'ITIS Cannizzaro definisce ed attua opportune attività di continuo miglioramento dei propri processi, con risultati di qualità, assistenza e continuo miglioramento dello stato dell'arte circa la formazione erogata.

Questa filosofia è parte integrante della politica della qualità ITIS Cannizzaro, anche al fine di migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità. Allo scopo vengono utilizzati:

- obiettivi annuali di politica, e relativa pianificazione;
- risultati di Audit per la verifica di conformità e per il funzionamento dei processi;
- analisi dei dati
- gestione reclami e disservizi
- azioni correttive e preventive;

- riesame da parte della Direzione.

Azioni correttive

Le azioni correttive rappresentano uno strumento essenziale per la corretta gestione del Sistema di Qualità aziendale.

Lo scopo di un'azione correttiva non è quello di individuare e/o colpevolizzare il responsabile della non-conformità, ma di ricercare un continuo miglioramento nell'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità stesso.

Le azioni correttive possono scaturire a seguito di:

- riunioni periodiche della Qualità;
- controlli effettuati dalla Funzione Qualità;
- audit del Sistema di Gestione per la Qualità;
- reclami da parte dei clienti, docenti e/o personale coinvolto nei Corsi.

In ogni caso, tutte le azioni correttive richieste devono pervenire alla Funzione Qualità, che le gestirà secondo modalità e modulistica indicate nella procedura.

Inoltre FQ ha il compito e la responsabilità di:

- individuare le cause della non-conformità;
- valutare le azioni necessarie alla rimozione della non-conformità ed al suo ripetersi;
- verificare l'attuazione delle azioni correttive nel rispetto dei tempi previsti;
- verificare se le azioni correttive sono risultate efficaci;
- registrare i risultati delle azioni correttive effettuate;
- revisionare le procedure gestionali sulla base delle azioni correttive intraprese e verificate;
- sottoporre le informazioni relative alle azioni correttive all'attenzione della Direzione ITIS Cannizzaro, in occasione dei riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità.

Azioni preventive

L'ITIS Cannizzaro attua adeguate azioni per prevenire le cause di non-conformità, reclami e/o disservizi.

Al riguardo, nel corso delle riunioni periodiche sulla Qualità, la Funzione Qualità esamina la documentazione relativa alle non-conformità e, di concerto con il Coordinatore Didattico, viene condotta un'analisi di tendenza delle anomalie riscontrate.

Tale azione viene condotta partendo:

- dal rilievo dell'entità degli insuccessi esterni e di quelli interni all'ITIS Cannizzaro;
- dall'uso pianificato e sistematico delle informazioni relative:
- alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio;
- ai risultati delle verifiche ispettive;

- alle indagini sulla soddisfazione dei clienti

al fine di:

- evidenziare le non-conformità ricorrenti;
- quantificare i costi dovuti alle inefficienze;
- stabilire gli opportuni interventi correttivi e preventivi, assicurandosi della loro efficacia.

La Funzione Qualità, verificata la necessità di un'Azione Preventiva, si avvale della collaborazione del Responsabile del processo di erogazione per:

- riesaminare la non-conformità potenziale;
- individuare le cause della non-conformità;
- valutare le azioni necessarie alla rimozione della non-conformità potenziale;
- registrare i risultati delle azioni effettuate;
- riesaminare le azioni effettuate.

E' compito della Funzione Qualità sottoporre le informazioni relative alle Azioni Preventive all'attenzione della Direzione ITIS Cannizzaro in occasione dei riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità.

RIESAME DELLA DIREZIONE

Almeno annualmente la Direzione riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di garantire la continuità di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema stesso.

Il riesame comprende la valutazione sia delle opportunità di miglioramento dei servizi, sia delle esigenze di modifica del Sistema, inclusa la politica e gli obiettivi per la qualità. L'attività del riesame, che interessa tutte le Unità Funzionali dell'ITIS Cannizzaro, viene registrata nei verbali di riesame della Direzione.

La riunione annuale di riesame formale è un momento di riflessione, strutturato e metodico, per guidare la struttura verso il miglioramento continuo. Ogni Responsabile di Unità Funzionale dell'ITIS Cannizzaro si prepara a questo appuntamento collaborando con FQ per l'elaborazione della documentazione da discutere e valutare durante l'incontro.

Gli elementi di ingresso per il riesame sono:

- la verifica del raggiungimento degli obiettivi;
- la verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema;
- l'andamento del piano di audit e delle verifiche ispettive interne;
- funzionamento dei processi;
- la situazione delle azioni correttive e preventive, sia in corso che concluse dopo la precedente riunione;
- la valutazione dei docenti esterni;
- la soddisfazione del cliente e gli eventuali reclami;

- cambiamenti significativi occorsi durante l'anno;
- varie ed eventuali.

Durante il riesame vengono discusse anche le possibili necessità di cambiamenti e/o modifiche della politica e degli obiettivi per la qualità, alla luce del variare delle circostanze, delle esigenze nel settore della formazione e dell'impegno verso un continuo miglioramento. I verbali dei riesami vengono compilati e conservati da FQ.

Gli elementi in uscita dal riesame effettuato dalla Direzione, sostanziati nel documento "Verbale del Riesame", comprendono:

- gli obiettivi per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gli obiettivi per il miglioramento del servizio in relazione ai requisiti ed alle aspettative degli utenti;
- eventuale individuazione di azioni correttive e preventive per specifici aspetti di miglioramento;
- le risorse da destinare al Sistema di Gestione per la Qualità.

Erogazione dei servizi e modalità validazione

Una volta completato il processo di progettazione di un nuovo Corso o di validazione di uno già consolidato, vengono avviate le attività di formazione sotto la responsabilità delle Unità Funzionali direttamente coinvolte nei lavori.

Le attività di formazione di un determinato Corso includono differenti aspetti, che possono essere riassunti come di seguito indicato.

La didattica comprende:

- l'erogazione delle lezioni;
- il corretto utilizzo dei supporti didattici e delle infrastrutture;
- il rispetto del programma didattico;
- il rispetto delle modalità di svolgimento dello stage;
- il rispetto dei tempi previsti

La logistica include:

- la gestione delle aule e delle attrezzature audiovisive;

- la pronta disponibilità di sufficienti copie della documentazione didattica;
- la valutazione di eventuali richieste provenienti dagli allievi o dai docenti, formulate sulla base di specifiche esigenze.

Per ciascun Corso la Direzione ITIS Cannizzaro, di concerto con il Responsabile del processo di progettazione, provvede a nominare formalmente:

- i docenti (interni ed esterni);
- un responsabile della segreteria;

Secondo le specifiche esigenze, nell'ambito di un determinato Corso potrà essere anche utilizzato personale amministrativo, tecnici per interventi su attrezzature audiovisive, segreteria, ecc..

Tenuta sotto controllo della attività di produzione e erogazione dei servizi

L'ITIS Cannizzaro ha pianificato e sviluppato i processi necessari per la realizzazione dei servizi di formazione in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- la disponibilità di informazioni che descrivano al cliente le caratteristiche del servizio di formazione offerto;
- la disponibilità di processi, di regolamenti e di adeguata modulistica (ove necessari ed applicabili);
- utilizzo di apparecchiature e strumenti idonei per l'erogazione dei servizi;
- la disponibilità e l'utilizzo di questionari di misura della soddisfazione dei clienti riguardo ai servizi ed alla docenza.

Monitoraggio del Processo di Formazione

L'attività di monitoraggio del Processo di Formazione avviene a cura del Responsabile del processo di progettazione, con il supporto del Responsabile del processo di erogazione dei servizi, al fine di:

- impedire che eventuali non-conformità di ciascuna fase del processo di formazione possano influenzare la fase successiva;
- fornire informazioni per risolvere le cause di non-conformità;
- aumentare i dati a disposizione relativi al Sistema di Gestione della Qualità;
- motivare e sensibilizzare tutto il personale alle problematiche del Sistema di Gestione per la Qualità

Controllo della situazione di avanzamento della formazione

Nell'ambito dello svolgimento di ogni singolo Corso, vengono attuate una serie di azioni per documentare la situazione di avanzamento delle attività formative, al fine di:

- svolgere attività sempre in linea con l'attuale stato dell'arte;

- ottimizzare le risorse impegnate;
- rispettare le scadenze previste.

Tutte le attività di formazione dell'ITIS Cannizzaro vengono pianificate dal Responsabile del processo di progettazione sulla base dei risultati della Progettazione di nuovo Corso e/o Validazione dei Corsi già consolidati.

Ad ogni Corso è associata una specifica documentazione che, unitamente al registro delle presenze dei partecipanti, consente di tenere sotto controllo tutte le attività svolte al fine di fornire le necessarie evidenze circa il regolare svolgimento delle attività formative.

Per quanto concerne il Piano delle attività relativo ad ogni corso sono previsti quattro momenti di verifica:

- un verbale di verifica/ riesame per l'avvio del corso;
- una verifica sullo stato di avanzamento del corso rispetto alla programmazione iniziale,
- una verifica dei risultati rispetto agli esiti di apprendimento e al giudizio espresso dagli utenti;
- una validazione finale al termine delle attività corsuali e di rendicontazione.

Tutta la documentazione è validata dalla Direzione con data e firma.

Validazione delle attività di produzione e erogazione dei servizi

I servizi di formazione erogati dall'ITIS Cannizzaro sono processi per i quali eventuali carenze si evidenziano dopo che il servizio stesso è stato erogato.

Pertanto, a cura delle Unità Funzionali di competenza, i processi relativi ai servizi di formazione vengono validati mediante azioni di tipo preventivo, che possono essere riassunte come di seguito indicato:

- assicurare un'adeguata competenza, un continuo aggiornamento ed un aumento della consapevolezza del personale dell'ITIS Cannizzaro;
- effettuare un'accurata analisi del fabbisogno del cliente, in relazione all'innovazione tecnologica delle attrezzature per l'erogazione dei servizi formativi;
- utilizzare metodi e processi definiti, ivi inclusi quelli che regolano la selezione dei fornitori.

Controllo operativo dei processi

La Direzione dell'ITIS Cannizzaro ha definito le responsabilità gestionali necessarie ad assicurare che tutte le attività svolte all'interno delle singole parti dell'organizzazione aziendale siano adeguatamente coordinate.

In condizioni controllate vengono applicate le Procedure Gestionali elaborate nella presente Carta, le quali:

- definiscono le modalità di esecuzione delle attività, sia da parte del personale ITIS Cannizzaro che da parte di terzi autorizzati;
- sono predisposte per situazioni in cui l'assenza delle istruzioni contenute nelle procedure potrebbe condurre ad una violazione della Politica Aziendale o di Leggi/Norme;
- contengono direttive riguardanti la scelta dei formatori, per assicurare che questi soddisfino i requisiti della politica ITIS Cannizzaro per la parte a loro riferibile.

Identificazione e Rintracciabilità

Le fasi di erogazione del servizio sono rintracciabili attraverso le registrazioni della qualità compilate a seguito di specifici eventi.

Tali documenti sono strutturati in modo tale da poter identificare servizi, processi e responsabilità connesse.

Tutti i documenti relativi alle attività formative sono rintracciabili attraverso l'identificazione del Corso a cui afferiscono, l'anno di riferimento e la denominazione dell'intervento.

L'identificazione e la rintracciabilità di tutte le attività formative svolte è invece realizzata attraverso i registri di presenza dei corsi.

Proprietà del Cliente

La proprietà del Cliente è rappresentata dalla documentazione (informazioni e dati, bandi di gara, capitolati tecnici, piani di qualità, ...) rilasciata per l'erogazione del servizio dal cliente medesimo, ed eventualmente dalla strumentazione hardware e software necessaria per l'erogazione del servizio (attrezzature e aule per la formazione di proprietà delle aziende clienti).

La documentazione è gestita, archiviata, conservata e riconsegnata su richiesta al cliente in forma controllata.

Infine, vista l'eventuale natura confidenziale delle informazioni relative agli allievi e le aziende, si garantisce il rispetto della privacy con quanto previsto dalla D. Lgs. 196 del 2003, l'obbligo di riservatezza, il rispetto dei diritti di proprietà e copyright.

Conservazione dei Prodotti

L'ITIS Cannizzaro mantiene inalterata la conformità delle attrezzature utilizzate sia per l'erogazione del servizio formativo che per lo svolgimento delle attività aziendali.

Tali attrezzature risultano essere fondamentalmente di due tipi, e precisamente:

- attrezzature audiovisive;
- attrezzature di servizio, ad uso del personale ITIS Cannizzaro per l'erogazione dei servizi informatici di interesse comune in ambito aziendale.

Conservazione dei documenti

Tutte le pratiche ed i relativi documenti di un determinato Corso sono conservati a cura dell'Unità Funzionale di competenza, ed in maniera tale da evitarne il danneggiamento, la perdita e/o l'eventuale uso improprio.

Per quanto riguarda la documentazione disponibile a livello informatico l'ITIS Cannizzaro effettua periodicamente adeguati backup al fine di prevenire il danneggiamento e/o perdita dei file relativi alla documentazione dei Corsi.

Tutte le pratiche sono trattate come documenti riservati, e pertanto l'accesso alla documentazione è consentito solamente al personale preposto.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI

POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il Responsabile del processo direzionale, identificato con la Direzione, è responsabile dei risultati dell'ITIS Cannizzaro e, in particolare:

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua la valutazione delle risorse umane e ne pianifica lo sviluppo;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Gestisce le azioni di promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestisce e supervisiona la qualità inerente tutti i processi.
- Valuta e promuove la partecipazione a progetti di livello locale, nazionale, europeo e/o internazionale nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi definiti su base pluriennale;
- definisce la struttura organizzativa idonea per la gestione dei progetti relativi ai servizi formativi
- stabilisce le strategie e coordina le decisioni esecutive di dettaglio nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi definiti annualmente;
- stabilisce le politiche attuative per le attività e/o azioni che ne richiedano l'applicazione, di cui ne assume la responsabilità nei confronti delle interfacce interne ed esterne all'**ITIS Cannizzaro**;
- assicura lo sviluppo delle risorse umane ed il miglioramento dei processi organizzativi interni in collaborazione con le funzioni interessate;
- effettua i riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità;
- è responsabile della Prevenzione e Protezione (D. Lgs. 626/94 e s.m. ed i.) in qualità di Datore di Lavoro.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativo

Il Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa, identificato con il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, assolve quanto di seguito indicato:

- coordina lo svolgimento e lo sviluppo di tutti gli adempimenti inerenti la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-fiscali;

- collabora con la Direzione alla stesura dei budget aziendali;
- è responsabile della gestione finanziaria dei rapporti con i clienti e fornitori;
- è responsabile della contabilità di ciascun corso;
- effettua il controllo economico;
- effettua la rendicontazione delle spese;
- effettua la gestione amministrativa del personale;
- effettua la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione , dell'educazione e dell'orientamento;
- effettua la gestione della qualità inerente il processo;
- gestisce il personale ata (amministrativi, tecnici, collaboratori scolastici)
- Collabora con il Responsabile del processo di erogazione per la predisposizione di materiali, attrezzature e spazi didattici per lo svolgimento dell'attività formativa.

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

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni assolve quanto di seguito indicato:

- effettua la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- effettua la diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- definisce la strategia formativa;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestisce la qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il Responsabile del processo di progettazione assolve a quanto di seguito indicato:

- effettua la progettazione di massima di un'azione corsuale;
- effettua la progettazione esecutiva di un'azione corsuale;
- effettua la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- effettua la progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

- gestisce la qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi, identificabile con la Funzione Qualità (FQ) assolve quanto di seguito indicato:

- Pianifica il processo di erogazione;
- Effettua il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Effettua la valutazione dei risultati e identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestisce la qualità inerente il processo;
- Collabora con la Direzione nello svolgimento dei riesami periodici;

Attività previste per il responsabile del processo di gestione della qualità

Il responsabile del processo di gestione della qualità, identificabile con la Funzione Qualità (FQ), assolve quanto di seguito indicato:

- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Effettua la valutazione dei risultati e identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestisce la qualità inerente il processo;
- Collabora con la Direzione nello svolgimento dei riesami periodici;
- Coordina ed effettua le Verifiche Ispettive Interne.