



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "Corese"

Ist. Tecnico Commerciale – Ist. Tecnico Industriale – Ist. Prof.le Agric. e Ambiente

Località Colle della Felce – 02036 Passo Corese (RI) – Tel. 0765/47911 – Fax 0765/479133

Cod. Mecc. RIIS001009 – Segreteriapolo@libero.it

C.F. 90021480570 – C.C.P. 10593028

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

SOMMARIO

	pag
Premessa	3
GLI OBIETTIVI PLURIENNALI DELL'ISTITUTO	5
I SERVIZI FORMATIVI OFFERTI	7
LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE NELL'OFFERTA FORMATIVA	8
ORGANIGRAMMA	13
SEDE FORMATIVA E STRUMENTI DIDATTICI	14
INDICATORI DELLA QUALITA'	16
IMPEGNO ESTERNO	19
DISPOSITIVO DI GARANZIA	21
PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'	22

Premessa

L'Istituto d'Istruzione Superiore Corese, al fine di ottimizzare e qualificare le sue attività nel settore della formazione professionale (formazione superiore, continua e orientamento), intende "mettere a sistema" le procedure interne ed esterne, per migliorarne la qualità e la soddisfazione finale degli utenti/clienti. Il primo passo consiste nella definizione della "*Carta della qualità*" che a partire da questo primo anno, viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale e specialistica erogata. Attraverso la definizione della "*Carta della qualità*" si vuole introdurre un efficace metodo di valutazione del sistema formativo che interessi tutte le aree educative e non solo i risultati di apprendimento degli allievi e che possa consentire i seguenti risultati di lungo periodo:

- ✓ garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell'accesso a studi universitari, alla formazione professionale e al mondo del lavoro;
- ✓ garantire un approccio informato e consapevole delle prospettive di studio, di formazione professionale e di opportunità occupazionali;
- ✓ garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e della specializzazione;
- ✓ fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile che partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia sabina è in grado di formulare proposte formative e di orientamento efficaci e rispondenti alle necessità reali;
- ✓ coinvolgere più soggetti pubblici e privati nel cambiamento;
- ✓ fornire servizi formativi e di orientamento che vedano il cliente/utente al centro del processo progettuale di ogni fase, garantendo un'attenzione

costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire l'apprendimento e di crescita personale;

- ✓ sviluppare contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento;
- ✓ attuare un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.);
- ✓ potenziare la qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con l'Istituto d'Istruzione Superiore Corese, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

GLI OBIETTIVI PLURIENNALI DELL'ISTITUTO

Per capire meglio quali saranno le modalità e gli strumenti affinché la politica della qualità sia compresa e attuata a tutti i livelli organizzativi è necessario analizzare gli obiettivi didattici pluriennali prefissati e approvati dall'Istituto d'Istruzione Superiore Corese.

Per il prossimo quinquennio, l'istituto d'Istruzione Superiore Corese si propone l'attivazione d'iniziative formative e di orientamento con un particolare interesse verso questi settori:

- 1) Turismo (è stata maturata un'importante esperienza attraverso l'attivazione di 3 iniziative formative nel settore);
- 2) Informatica (sono stati realizzati diverse iniziative formative, sia rivolte a disoccupati sia ad occupati);
- 3) Logistica (il settore è strategico per l'area sabina, infatti, presto ci sarà la creazione di un polo logistico proprio nel comune di Fara in Sabina);
- 4) Agricoltura (sono stati realizzati importanti iniziative nel settore, soprattutto a favore dell'agricoltura biologica);
- 5) Ecologia e Ambiente (non sono stati proposte iniziative formative di settore, per il futuro s'intende potenziare la formazione a favore del fotovoltaico, risparmio energetico, energia alternativa e iniziative ecocompatibili);
- 6) Impresa e sviluppo (iniziative volte a sostenere lo sviluppo di nuove imprese, marketing, gestione amministrativa efficiente, ricerca ed utilizzo degli strumenti finanziari agevolativi).

Le iniziative in tali settori, permetteranno sia la promozione di processi di autoformazione permanente all'interno delle imprese private e all'interno della PA, sia la mediazione rispetto ai disagi formativi culturali e sociali del territorio e rappresenteranno la risposta alle diverse esigenze di formazione delle comunità culturali, sociali e professionali nel territorio reatino.

L'azione formativa e d'orientamento da sola potrebbe non bastare perciò sarà compito dei vari Responsabili di promuovere l'attivazione di una rete di

interazione con gli altri operatori della formazione presenti localmente e consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere:

1. il miglioramento della qualità delle metodologie formative che intervengono nei processi di comunicazione a distanza e on line;
2. la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di eccellenza formativa;
3. il coinvolgimento diretto degli Enti Locali territoriali sia in fase di programmazione sia in fase di erogazione.

Accanto a tali obiettivi prettamente didattici sarà importante nel prossimo quinquennio, l'attivazione di un canale di dialogo privilegiato con gli operatori degli SPI – Sportelli Provinciali per l'Impiego, e con gli operatori dei CILLO, al fine di attivare:

- a) azioni di informazione e di animazione territoriale;
- b) azioni di orientamento al lavoro (ingresso/reingresso);
- c) azioni itineranti di promozione della cultura d'impresa;
- d) azione diretta di incontro tra domanda e offerta di lavoro (almeno per quei giovani diplomandi che non hanno intenzione di proseguire gli studi).

Questo ulteriore obiettivo, frutto dell'analisi del territorio effettuata nel precedente quinquennio d'attività, nasce dalla consapevolezza che la domanda di lavoro nella provincia reatina, non sembra in grado di valorizzare adeguatamente una forza lavoro dotata di qualificazione crescente. Spesso, infatti, si è in presenza di una domanda di lavoro rivolta esclusivamente a soggetti in possesso di qualifiche tecnico- professionali (bassi profili), mentre sul mercato del lavoro, si affaccia un crescente numero di persone con livelli di istruzione elevati, sprovvisti di competenze trasversali che sono indotte ad emigrare verso altre aree regionali o nazionali. In tale contesto basti pensare allo sforzo economico effettuato recentemente dalla regione Lazio attraverso l'attivazione di Voucher di Alta formazione rivolti principalmente a laureati.

I SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

I servizi formativi oggetto della presente Carta della Qualità sono di tre tipologie:

1) Servizi di Orientamento: consistono in azioni di sensibilizzazione, consulenza ed assistenza a favore di disoccupati, inoccupati, lavoratori in mobilità o CIG, classi svantaggiate, donne in difficoltà al fine di eliminare gli ostacoli che ne condizionano l'ingresso e/o il reingresso nel mercato del lavoro. Tale attività ha per oggetto anche l'assistenza e la consulenza finalizzata alla creazione di nuove attività imprenditoriali, realizzazione di progetti individuali o collettivi d'impresa, ricerca attiva degli strumenti agevolativi finanziari. Il servizio di orientamento riguarda, infine, azioni di counselling, orientamento al lavoro e orientamento all'Università.

2) Servizi di formazione superiore: consistono in corsi di formazione rivolti a disoccupati e inoccupati maggiorenni al fine di conseguire un attestato di frequenza, di qualifica professionale e un attestato di Specializzazione tecnico Superiore (attestazione rilasciata in ambito I.F.T.S.). Tale tipologia di corso comporta l'attivazione di stage formativi professionalizzanti che consentono all'allievo di mettere in pratica le competenze acquisite in aula. Tali tipologie di corsi di formazione possono avere una durata minima di 200 ore fino ad arrivare ad una durata massima di 2.400 ore.

3) Servizi di formazione continua: consistono in corsi di formazione rivolti ad occupati (qualsiasi tipologia di contratto di lavoro), a lavoratori in mobilità o CIG, al fine di consentire una riqualificazione professionale, una specializzazione tecnica e/o un reinserimento nel mercato del lavoro. Tali tipologie di corsi possono prevedere periodi di tirocini formativi direttamente presso la propria o altra azienda. Per tali tipologia di corsi di formazione non è previsto un minimo di ore in ingresso e possono arrivare fino a 1.200 ore.

LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE NELL'OFFERTA FORMATIVA

Le figure professionali impegnate nell'offerta formativa dell'Istituto d'Istruzione Corese si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative (di staff).

Figure Direttive

Responsabile del Processo di Direzione:

E' il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa

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

Valuta lo sviluppo delle risorse umane

Pianifica e Gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali

Promuove e Gestisce i i servizi della struttura

Autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere

Il Ruolo di Responsabile del processo di Direzione viene svolto dalla dott.ssa Cascelli Loredana, Dirigente Scolastico dell'Istituto

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

E' responsabile unico dell'intero processo qualitativo

Effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità

Si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto).

Effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità è svolto dal dott. Corpolongo Vincenzo già responsabile della segreteria organizzativa dell'Istituto Corese

Responsabile del Processo di Progettazione

Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsale, progettazione di dettaglio di un'azione corsale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo

Il Ruolo di Responsabile del processo di progettazione è svolto dal sign. Cesare Giuliani già D.S.G.A dell'Istituto d'Istruzione Corese

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento.

Gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza.

Effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici.

Effettua le periodiche valutazioni dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Erogazione dei servizi è svolto dal dott. Corpolongo Vincenzo già responsabile della segreteria organizzativa dell'Istituto Corese

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni

Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.

Effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo

Definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato.

Si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni viene svolto dalla dott.ssa Cascelli Loredana, Dirigente Scolastico dell'Istituto

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi

Effettua Controlli economici.

Si occupa della Rendicontazione delle spese.

Si occupa della Gestione amministrativa del personale.

Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-Amministrativa è svolto dal sign. Cesare Giuliani già D.S.G.A dell'Istituto d'Istruzione Corese

Figure Operative

Staff di Progettazione

Lo staff di volta in volta sarà formato da esperti della materia che hanno già una esperienza di preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. Lo staff si avvarrà del contributo professionale degli analisti di fabbisogno

Staff Analisti di fabbisogno

Lo staff è formato da esperti di analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/ rapporti individuano la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per la tipologia di utenza individuata

Staff Docenti

Il docente è responsabile delle attività formative, adempie i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio

Ha la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi.

Ha l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione.

Staff Orientatori

L'orientatore è una figura professionale capace di individuare facilmente i bisogni latenti e non, di ogni individuo e ha competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative

Staff Tutoraggio

Il tutor è responsabile dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti.

Riceve dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e sarà sua cura far debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi.

Predisporre con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi (dispense, case study...).

E' presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verifica il comportamento e la correttezza della procedura.

E' responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verifica il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controlla che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste.

Si occupa del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

Ufficio Rendicontazione

Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa.

Si occupa del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa

Verifica il corretto utilizzo delle somme stanziare nelle differenti macroaree di riferimento

E' responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto

Ufficio Segreteria

Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa.

Svolge attività di organizzazione didattica e si occupa delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa.

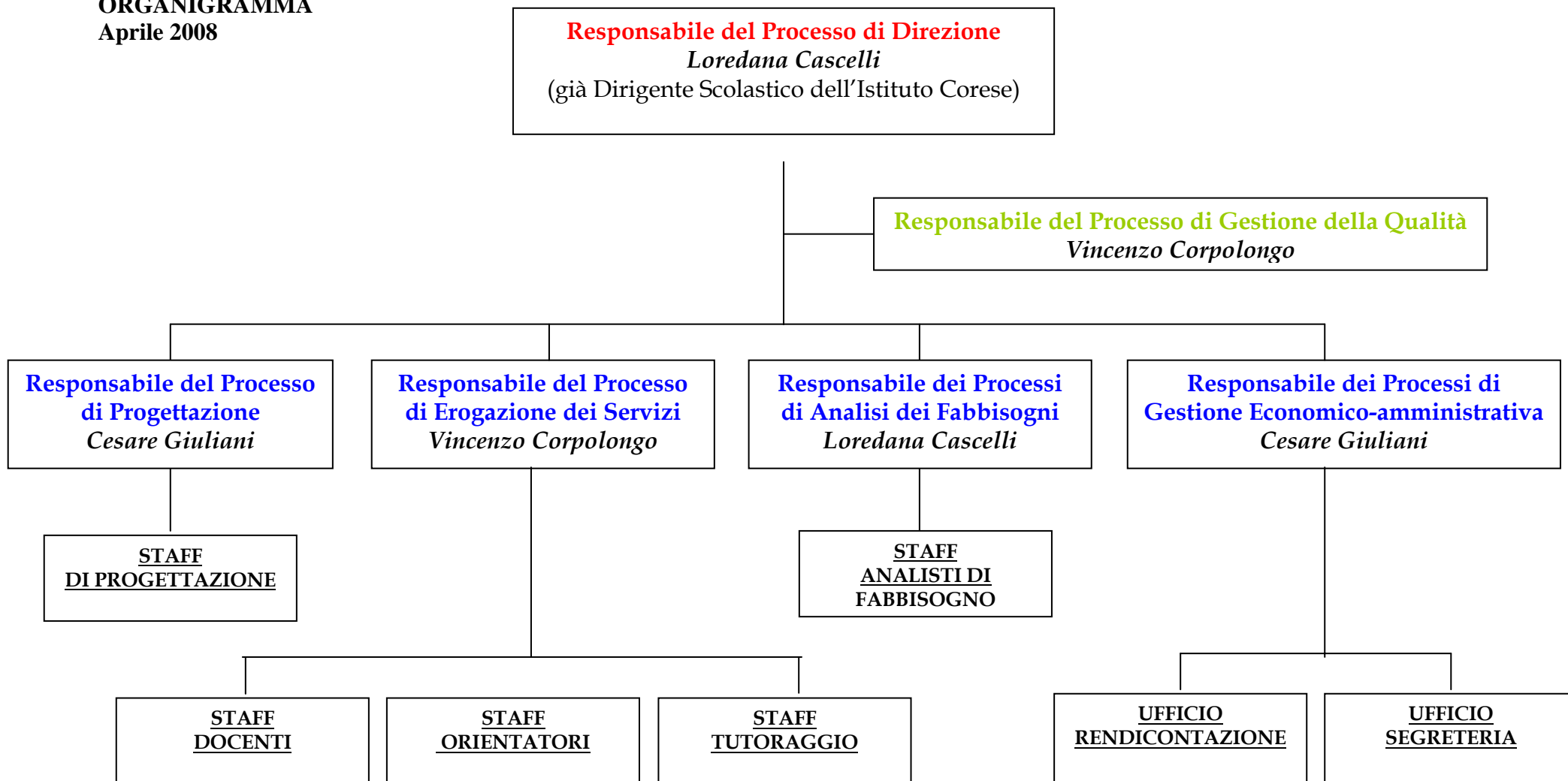
Si occupa della ricezione dei candidati; invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate.

Svolge attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative.

Svolge attività di supporto e cura i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali e la organizzazione di visite studio presso aziende del territorio.

Svolge tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

ORGANIGRAMMA
Aprile 2008



SEDE FORMATIVA E STRUMENTI DIDATTICI

La sede formativa dell'Istituto d'Istruzione Superiore Corese è situata in Località Colle della Felce snc – Passo Corese di Fara in Sabina (Rieti).

A supporto dell'attività didattica vengono messi a disposizione i seguenti locali:

Segreteria organizzativa/Direzione

E' situata al piano terra dell'Edificio Centrale, in essa è presente il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi, ha una superficie superiore ai 50 mq.

Nella segreteria organizzativa sono presenti:

n. 4 postazioni fornite di scrivania, PC stabilmente collegato ad internet e stampanti. La segreteria organizzativa può essere utilizzata per interventi di orientamento e colloqui individuali

Biblioteca/sala orientamento

E' situata al piano terra dell'Edificio Centrale, è attigua alla segreteria organizzativa e ha una superficie superiore ai 50 mq.

La Biblioteca è fornita di ampio tavolo centrale che può accogliere fino a 25 utenti e può essere utilizzato per lavori di gruppo ed esercitazioni.

Oltre ad una fornita di test didattici, audiovisivi e multimediali, in essa è presente:

- n. 1 PC stabilmente collegato ad Internet per la consultazione di banche dati;
- n. 1 Televisore didattico
- strumentazione di videoproiezione

n. 2 Aule Frontali

Sono situate al piano terra dell'Edificio Centrale, di fronte alla Segreteria Organizzativa e alla Biblioteca, per ognuna la superficie è superiore a 50 mq e possono ospitare fino a 25 allievi.

Le due aule sono attrezzate con banchi, sedie, lavagna fissa e all'occorrenza dei docenti sono disponibili lavagne luminose e a fogli mobili

In aula è possibile utilizzare l'attrezzatura per la videoproiezione

Aula Informatica

E' situata al piano terra dell'Edificio Centrale, è attigua alla Biblioteca e ha una superficie superiore ai 50 mq.

L'aula informatica è formata da 20 PC stabilmente collegati ad Internet, una stampante condivisa e n. 6 stampanti non condivise

L'aula informatica è dotata di lavagna luminosa e a fogli mobili ed è possibile utilizzare l'attrezzatura per la videoproiezione

INDICATORI DELLA QUALITA'

Al fine di monitorare l'andamento del processo formativo l'Istituto ha elaborato degli indicatori di qualità, il cui rispetto garantisce il mantenimento degli standard prefissati.

Gli indicatori elaborati riguardano l'intero processo formativo: costruzione dell'offerta, progettazione e erogazione.

In questa prima annualità della Carta della Qualità il sistema contempla quattro aspetti;

- **Fattori da presidiare** consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità** consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare
- **Standard di qualità** che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica** consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto formativo o di orientamento, la griglia è la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente (società privata o Ente pubblico tramite bando di gara)</i>	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committente	60% di verifiche positive/validazioni e rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
<i>Tempestività di risposta alla richiesta dell'azienda committente (società privata o Ente pubblico tramite bando di gara)</i>	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	110 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza</i>	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione N. 20. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	70% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti 15 gg. Lavorativi definiti come tempo targhet per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione Esistenza di un Piano di progettazione

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<p><i>Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</i></p> <p><i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i></p>	<p>Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti</p> <p>N.gg 10 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive</p>	<p>70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche</p> <p>5 gg. lavorativi</p>	<p>scheda di verifica in itinere</p> <p>scheda azioni correttive /preventive</p>
<p><i>Soddisfazione e gradimento dei committenti destinatari</i></p>	<p>Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)</p>	<p>Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive</p>	<p>Questionario di gradimento finale</p>
<p><i>Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste</i></p>	<p>Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive</p>	<p>Numero di giorni inferiore ad 8</p>	<p>Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive</p>
<p><i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i></p>	<p>Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita</p>	<p>Raggiungimento da parte degli allievi del 50% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti</p>	<p>Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina</p>
<p><i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i></p>	<p>Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive</p>	<p>Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche</p>	<p>Verbale di Non Conformità</p>
<p><i>Valutazione dei docenti/consulenti</i></p>	<p>Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione</p>	<p>Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive</p>	<p>Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile</p>

IMPEGNO ESTERNO

L'Istituto d'Istruzione Superiore Corese assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni per la qualità:

1. monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero di situazioni critiche;
2. revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
3. diffusione della Carta della qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
4. impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita;
5. sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori.
6. la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che l'Istituto d'Istruzione Superiore Corese assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
7. la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno;
8. sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore, la realizzazione di attività di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate territorialmente;

9. per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD - tutorship individuale ecc.);
10. impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento;
11. impegno, se richiesto, ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale ed accesso all'apprendimento .
12. impegno all'attivazione di incontri semestrali con i referenti delle politiche sociali dello svantaggio di genere (assessori alle pari opportunità-commissioni- referenti centri impiego per sportelli donna ecc.)

DISPOSITIVO DI GARANZIA

L'erogazione dei servizi formativi e di orientamento sarà effettuata solo in seguito alla stipula di un apposito CONTRATTO FORMATIVO o di ORIENTAMENTO, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporta in dettaglio gli impegni che l'Istituto Corese e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente. A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità viene approvata con firma congiunta del responsabile del Processo di Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

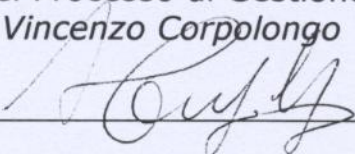
E' consegnata a cura del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità:

- a tutte le risorse professionali interne all'Istituto o esterne coinvolte nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;
- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo dell'Istituto d'Istruzione Superiore Corese presente all'esterno della Segreteria organizzativa;

- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web dell'istituto all'indirizzo: www.polocorese.it
- una Copia viene affissa nella Biblioteca, nelle due aule frontali e nell'aula informatica.

Data prima approvazione
10 aprile 2008

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità
Vincenzo Corpolongo



Il Responsabile del Processo di Direzione
Loredana Cascelli



