



Ministero dell'Istruzione e del Merito
Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio



ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO "ENRICO FERMI" ELETTRONICA - INFORMATICA - BIOTECNOLOGIE AMBIENTALI ELETTRONICA (Percorso di II livello)

C.F. 80208490583 - Cod. Min. RMTF180009 - Cod. Min. Percorso II livello RMTF18050P - Distretto 37°
Via Cesare Minardi, 15-17-19 00044 Frascati (RM) - Tel. 06121127570
Sito: www.femifrascati.edu.it Peo: rmtf180009@istruzione.it Pec: rmtf180009@pec.istruzione.it

CARTA DELLA QUALITÀ REV. 6 del 20/05/2026

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 Tecnologico "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 "Enrico Fermi", inizialmente sede distaccata dell'I.T.I.S. "Enrico Fermi" di Roma per la specializzazione "Energia Nucleare", diventa autonomo nell'Anno Scolastico 1967/68. Nell'Anno Scolastico 1978/79 viene introdotta la specializzazione "Elettronica Industriale" e in quello successivo la specializzazione "Informatica Industriale". Nell'Anno Scolastico 1984/85 inizia la sperimentazione AMBRA di "Elettronica e Telecomunicazioni" che confluisce 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' Anno Scolastico 1990/91 in sostituzione della specializzazione "Applicazioni dell'Energia Nucleare". Infine, nell'anno scolastico 1993/94, viene introdotta la sperimentazione "ABACUS" di Informatica Industriale.

Con la riforma del 1010 attuata con il DPR 88/20210 il corso di studi è, per ciascun indirizzo, quinquennale e prevede: un primo biennio (1° e 2° anno) di formazione comune in cui gli allievi acquisiscono le conoscenze di base necessarie ad affrontare gli studi successivi; un secondo biennio (3° e 4° anno) e quinto anno dell'articolazione scelta, in cui vi sono le materie caratterizzanti dell'articolazione di indirizzo scelto.

Dall'anno scolastico 2010/11 la scelta dell'Indirizzo con la relativa articolazione viene effettuata all'ingresso del primo anno, tuttavia tale scelta non è vincolante in quanto può essere modificata al momento dell'iscrizione al terzo anno di corso qualora lo studente decida di modificare la sua scelta iniziale.

Gli Indirizzi del secondo biennio e quinto anno e le relative Articolazioni attualmente presenti nell'Istituto sono i seguenti:

Indirizzi	Articolazioni
ELETTRONICA ED ELETTROTECNICA	Elettronica
INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	Informatica
CHIMICA, MATERIALI E BIOTECNOLOGIE	Biotecnologie Ambientali

Con la frequenza del primo biennio si adempie all'obbligo di istruzione al termine del quale l'Istituto rilascia, a richiesta, la relativa certificazione delle competenze raggiunte.

Nelle ore pomeridiane e serali è attivato un "Percorso di II livello per l'istruzione degli adulti" (in passato denominato "Progetto SIRIO"), dotato di un proprio codice meccanografico, rivolto a giovani e adulti: lavoratori autonomi, lavoratori dipendenti, giovani in cerca di prima occupazione non forniti di titolo di studio adeguato, disoccupati. Esso si sviluppa in orari non lavorativi ed è fondato sulla flessibilità, sulla personalizzazione dei percorsi, sul riconoscimento di crediti e sul sostegno all'apprendimento.

A livello organizzativo condivide con il corso antimeridiano il Dirigente Scolastico, il D.S.G.A. e gli uffici di segreteria. Si tratta di 3 classi di triennio (classi III, IV e V) ad indirizzo Elettronica ed Elettrotecnica con articolazione Elettronica.

L'Istituto rilascia *certificazioni informatiche* riconosciute a livello internazionale sia per gli studenti interni che per quelli esterni, in quanto è "Test Center AICA©" e sede di esami per l'ICDL (Patente Internazionale del Computer) e DigComp 2.2 e, dall'anno scolastico 2009/10, è stato riconosciuto come CISCO NETWORKING ACADEMY© ed eroga corsi professionalizzanti come IT ESSENTIAL (hardware e software del PC) e CCNA per la formazione di tecnici HW e SW su PC e Reti e diversi corsi di Programmazione, Networking, Cybersecurity, Sistemi operativi, Intelligenza Artificiale, ecc...

L'Istituto, inoltre, cura il potenziamento linguistico della lingua inglese degli studenti attivando corsi pomeridiani suddivisi per livelli di apprendimento corrispondenti al Common European Framework A2, B1, B2 per il conseguimento delle *certificazioni linguistiche Cambridge*.

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;
- promuovere e sostenere la formazione continua attraverso l'attivazione di corsi di formazione per utenti interni ed esterni.

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 miglioramento continuativo della qualità;
- ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti dell'utente e altre parti interessate;
- nella promozione della *cultura della qualità* basata su valori chiari e condivisi;
- 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 e altre parti interessate, 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 all'utente e altre parti interessate 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 individuati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantire 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.

L'Istituto "Enrico Fermi" è in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001 per la "progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria superiore, formazione tecnica superiore e formazione continua (IAF 37)"

; 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, che evidenzia, 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.

2. Servizi Offerti

Gli **obiettivi** del piano triennale dell'offerta formativa sono volti a:

- Valorizzare e potenziare le competenze linguistiche, con particolare riferimento all'italiano nonché alla lingua inglese e ad altre lingue dell'Unione europea, anche mediante l'utilizzo della metodologia Content language integrated learning
- Potenziare le competenze matematico-logiche e scientifiche
- Sviluppare le competenze in materia di cittadinanza attiva e democratica attraverso la valorizzazione dell'educazione interculturale e alla pace, il rispetto delle differenze e il dialogo tra le culture, il sostegno dell'assunzione di responsabilità nonché della solidarietà e della cura dei beni comuni e della consapevolezza dei diritti e dei doveri
- Potenziare le conoscenze in materia giuridica ed economico-finanziaria e di educazione all'autoimprenditorialità
- Sviluppare i comportamenti responsabili ispirati alla conoscenza e al rispetto della legalità, della sostenibilità ambientale, dei beni paesaggistici, del patrimonio e delle attività culturali
- Potenziare le discipline motorie e sviluppo di comportamenti ispirati a uno stile di vita sano, con particolare riferimento all'alimentazione, all'educazione fisica e allo sport, e attenzione alla tutela del diritto allo studio degli studenti praticanti attività sportiva agonistica
- Sviluppare le competenze digitali degli studenti, con particolare riguardo al pensiero computazionale, all'utilizzo critico e consapevole dei social media nonché alla produzione e ai legami con il mondo del lavoro
- Potenziare le metodologie laboratoriali e delle attività di laboratorio prevenzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione e del bullismo, anche informatico
- Potenziare l'inclusione scolastica e il diritto allo studio degli alunni con bisogni educativi speciali attraverso percorsi individualizzati e personalizzati anche con il supporto e la collaborazione dei servizi socio-sanitari ed educativi del territorio e delle associazioni di settore e l'applicazione delle linee di indirizzo per favorire il diritto allo studio degli alunni adottati, emanate dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca il 18 dicembre 2014

- Valorizzare la scuola intesa come comunità attiva, aperta al territorio e in grado di sviluppare e aumentare l'interazione con le famiglie e con la comunità locale, comprese le organizzazioni del terzo settore e le imprese
- Incrementare l'alternanza scuola-lavoro nel secondo ciclo di istruzione
- Individuare i percorsi e i sistemi funzionali alla premialità e alla valorizzazione del merito degli alunni e degli studenti
- Definire un sistema di orientamento
- Potenziare ed integrare le competenze relative ai profili professionali

In funzione di tali obiettivi, l'Istituto attua le seguenti azioni:

- Favorire i progetti e le attività finalizzate alla prevenzione e al contrasto della dispersione scolastica e alla promozione del successo formativo, con conseguente miglioramento dei risultati scolastici;
- Promozione e facilitazione dell'uso di ambienti di apprendimento stimolanti, di metodologie attive e cooperative, adatti a favorire la motivazione e lo sviluppo delle competenze specifiche e trasversali.
- Promozione e incremento dell'utilizzo di metodologie didattiche laboratoriali
- Promozione dell'uso di prove d'ingresso e prove parallele in itinere su classi verticali

L'Istituto "Enrico 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 Tecnologico "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 continuativo 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 che segue. Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative sia quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

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 Scolastico Prof.ssa Giuliana Proietti Zaccaria</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 della 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>DSGA Sig.ra Sabina Montenero</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
<p>Responsabile Sistema Qualità</p> <p>Prof.ssa Maria Grazia Locantore</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione del Sistema della Qualità inerente tutti i processi ● Promozione della cultura organizzativa per la qualità ● Definizione della strategia formativa ● Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento continuativo nel settore della formazione e dell'orientamento ● Monitoraggio delle azioni e dei programmi

FUNZIONI / RUOLI	PROCESSI E COMPITI
<p>Referente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Redazione PTOF ● Formazione docenti

<p>Funzione Strumentale “PTOF, Autovalutazione, Formazione docenti”</p> <p>Prof.ssa Luisa Rossetti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Autovalutazione (NIV) ● Gestione prove Invalsi
<p>Referente Funzione Strumentale “Inclusione, Benessere e Legalità”</p> <p>Prof. Luigi Cosentini</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione per studenti DA, DSA Bes di III fascia e studente atleta ● Educazione alla salute ● Educazione alla legalità ● Educazione civica
<p>Referente Funzione Strumentale “Orientamento, PCTO, Cultura e viaggi”</p> <p>Prof.ssa Graziella Conforto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientamento in ingresso e in uscita ● Coordinamento della Formazione Scuola-Lavoro (ex PCTO) ● Cultura e viaggi
<p>Referente Funzione Strumentale “Innovazione e Comunicazione”</p> <p>Prof.ssa Maria Grazia Locantore</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione, aggiornamento sito web dell'Istituto ● Animatore digitale ● Gestione progetti PNRR ● Formulazione orario delle lezioni ● Gestione attività di E-Learning
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p> <p>Dirigente Scolastico Prof.ssa Giuliana Proietti Zaccaria</p>	<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 Tecnologico "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 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 decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale n. 166 del 25 maggio 2001 riportati nella Tabella B (Risorse strutturali ed infrastrutturali). Gli indicatori per la valutazione delle risorse infrastrutturali per la realizzazione di servizi di formazione sono:

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

5. Obiettivi e Standard di Qualità

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Monitoraggio soddisfazione utenti	Percentuale maggioranza questionari con risposte ad indice positivo	80%	Questionari
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero di ore utenti approvati da progetto	75%	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	70%	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	=<1	Rendiconti

Perseguire livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione sul totale dei 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 di intesa
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
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 Tecnologico "Enrico Fermi"** ha individuato due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

1. comunicazioni agli alunni e/o ai genitori degli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari *diretti* dei servizi;
2. 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 continuativo del servizio offerto.

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- brochure, comunicazioni di vario genere (circolari, e-mail, PEC, social media, ecc.) e altra documentazione utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi;
- sito internet e social media, utilizzati principalmente per fornire informazioni rendendo visibile a tutti le attività svolte dall'Istituto.

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.

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 della Qualità è pubblicata sul sito web e all'albo dell'Istituto.

Frascati, 20 maggio 2026

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Prof.ssa Giuliana Proietti Zaccaria)