

## R. 10 - CARTA DELLA QUALITÀ'

### Premessa

La Carta della Qualità descrive e comunica agli utenti gli impegni e i servizi che l'Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA garantisce nel realizzare le attività di istruzione e formazione. Esse vengono organizzate e svolte secondo criteri di efficacia, efficienza, trasparenza, e in base agli obiettivi generali della soddisfazione dell'utente e del miglioramento continuo.

### 1. POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Istituto intende sviluppare l'attività di formazione in maniera articolata, flessibile e rispondente ai bisogni del contesto socio economico, garantendo un livello di qualità nell'erogazione del servizio che sia adeguato alle attese dei destinatari e alla realizzazione degli obiettivi programmati nelle singole iniziative formative.

#### Mission dell'Istituto

Nell'ambito territoriale della regione, e in particolare in quello della zona di Ancona, l'identità culturale dell'Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA si esprime in modo specifico nel settore degli studi scientifici, linguistici, giuridici ed economico-aziendali, in quello dell'informatica applicata ad attività aziendali.

L'attività formativa dell'Istituto viene sviluppata con le seguenti **finalità**:

- Far acquisire agli allievi, sia dei corsi di ordinamento che di quelli di formazione, competenze culturali di base e trasversali in una prospettiva di Life Long Learning
- Fornire una preparazione adeguata alle richieste del mondo del lavoro, caratterizzata da padronanza di competenze aggiornate e dal possesso di validi strumenti comunicativi
- Contribuire alla formazione di figure professionali innovative e adeguate all'evoluzione in atto nel mondo del lavoro
- Promuovere il successo formativo, l'inserimento sociale e lavorativo, la realizzazione individuale delle persone, garantendo pari opportunità a tutti gli allievi
- Favorire la realizzazione dei diritti di cittadinanza e dei valori di uguaglianza e pari opportunità garantiti dalla Costituzione

#### Obiettivi della politica della qualità

Gli obiettivi della politica della Qualità, che vengono perseguiti dall'Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA in un'ottica di miglioramento continuo, sono:

- Attenzione e concreta risposta ai bisogni di formazione emergenti nel contesto territoriale di riferimento
- Efficacia dei percorsi formativi realizzati
- Efficienza dell'organizzazione dei servizi a supporto delle attività formative
- Trasparenza e completezza nella comunicazione interna ed esterna
- Collaborazione tra scuola e territorio per promuovere l'educazione interculturale
- Integrazione degli studenti diversamente abili e iniziative per affrontare situazioni di disagio o svantaggio
- Promozione di attività di orientamento e accoglienza
- Collaborazione educativa con le famiglie degli allievi
- Rispetto delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Soddisfazione degli utenti controllata mediante iniziative di verifica e monitoraggio.

## Strumenti attuativi

Gli strumenti attraverso i quali sarà attuata la politica della qualità sono:

- Rilevazione e analisi dei bisogni degli utenti
- Monitoraggio e verifica della soddisfazione degli utenti
- Tempestivo adeguamento dei servizi a supporto della formazione in risposta a rilevazioni di bisogni e a suggerimenti o reclami
- Valorizzazione e aggiornamento periodico e mirato del personale docente e ATA
- Cura e adeguamento delle risorse strumentali
- Informazioni e formazione per l'orientamento alle scelte rivolte agli utenti
- Attività di recupero, sostegno allo studio, potenziamento
- Cura e miglioramento della comunicazione interna ed esterna
- Coinvolgimento del personale docente e ATA nel miglioramento dei servizi e delle procedure interne.

## 2. INFORMAZIONI GENERALI SU SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

### Aree di attività e servizi formativi offerti

L'attività formativa dell'Istituto si sviluppa nei corsi di istruzione secondaria superiore rivolti agli studenti che compiono il loro percorso scolastico nell'Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA

- **Liceo Scientifico**
- **Liceo Linguistico**
- **Istituto Tecnico Economico**, indirizzo in **Amministrazione, Finanza e Marketing**
- **Istituto Tecnico Economico**, triennio di indirizzo in **Sistemi Informativi Aziendali**

L'istituto intende offrire, ai sensi della D.G.R. n.2164 del 18/9/2001, servizi formativi di educazione permanente nei seguenti settori:

- **Obbligo Formativo:**
  - Iniziative di riorientamento per passaggi dai corsi dell'istruzione secondaria a quelli di formazione professionale e viceversa
  - Attività di orientamento all'istruzione e al lavoro in relazione alle politiche della Regione Marche e dell'Amministrazione Provinciale
  - Progettazione e gestione di percorsi triennali integrati di istruzione e formazione professionale
- **Formazione Superiore:** - Progettazione e gestione di corsi post obbligo formativo  
- Progettazione e gestione di corsi di Istruzione Tecnica Superiore e di corsi IFTS
- **Formazione Continua:** - Progettazione e gestione di attività di formazione destinate a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e in mobilità, a disoccupati, ad apprendisti che abbiano assolto all'obbligo formativo, ad adulti che necessitano di un aggiornamento delle loro competenze.

### Obbligo formativo

In conformità con la vigente normativa, nazionale e regionale, relativa all'obbligo di istruzione, l'Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA attiva le seguenti azioni:

#### ▪ **Diritti connessi al passaggio fra sistemi**

In base alla normativa vigente l'Istituto informa gli allievi sui loro diritti e sulle opportunità di scelta nell'assolvimento del obbligo scolastico, organizza iniziative di riorientamento e predisponde eventuali passaggi da corsi di istruzione secondaria superiore a corsi di formazione professionale o all'apprendistato e viceversa, definisce e riconosce i crediti formativi.

#### ▪ **Attività di orientamento**

L'Istituto organizza iniziative di orientamento sia in ingresso, per studenti che terminano il primo ciclo di istruzione, sia in uscita verso la formazione universitaria e superiore e verso il mondo del lavoro, autonomamente e in collaborazione con la Regione Marche, l'Amministrazione Provinciale di Ancona, L'USR Marche.

#### ▪ **Relazione con le famiglie degli allievi**

La relazione con le famiglie e l'informazione sul profitto e comportamento degli allievi che assolvono l'obbligo scolastico e formativo vengono curate mediante incontri con i genitori con frequenza quadrimestrale, attraverso la disponibilità di colloqui settimanali con i docenti e con l'invio di informazioni scritte relative all'andamento didattico e alla frequenza.

#### ▪ **Attività di stage**

Nei corsi di formazione professionale e in alcune annualità dei corsi di ordinamento vengono attuati periodi di stage, nella misura prevista dalle singole programmazioni didattiche e in proporzione alla durata del corso, con lo scopo di promuovere la diretta conoscenza del mondo del lavoro, di applicare le conoscenze e competenze acquisite, di orientare i giovani alle scelte professionali o universitarie.

### **Area dello svantaggio**

L'istituto organizza per gli studenti attività di prevenzione, informazione, educazione alla salute e mette in atto iniziative di lotta all'emarginazione, rivolte all'inserimento nella comunità scolastica e sociale di utenti in situazione di svantaggio "che hanno bisogno di un sostegno particolare per realizzare le loro potenzialità educative", così come indicato, tra l'altro, nelle "Raccomandazioni del Parlamento europeo e del Consiglio" del 18/12/2006 riguardo alle competenze chiave per l'apprendimento permanente.

L'Istituto, in relazione all'area dello svantaggio, si impegna a realizzare:

- Iniziative per favorire l'integrazione dei soggetti diversamente abili
- Iniziative per promuovere l'educazione interculturale
- Incontri con i centri dell'impiego e con servizi territoriali di assistenza
- Azioni concertate di accompagnamento e sostegno, che coinvolgono personale docente e non docente e personale specializzato proveniente dal SERT e dall'ASUR di Ancona
- Iniziative e strumenti di personalizzazione e flessibilità dell'attività formativa.

### **Risorse professionali**

Per la realizzazione dei servizi formativi offerti l'Istituto ha la disponibilità di risorse professionali interne costituite da personale qualificato:

- Dirigente Scolastico che assolve a funzioni di direzione, promozione e gestione delle attività di formazione, coordinamento organizzativo, relazioni con enti esterni pubblici e privati
- Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, responsabile dei servizi amministrativo-contabili e che svolge compiti di coordinamento organizzativo dei servizi svolti dal personale non docente a supporto delle attività formative

- Personale docente che possiede conoscenze e competenze nel campo delle metodologie didattiche, delle discipline culturali di base, delle conoscenze trasversali, delle discipline tecnico- professionali
- Personale non docente, amministrativo, tecnico e ausiliario, in grado di garantire una efficiente attuazione dei processi.

### **Risorse strutturali e strumentali**

L'Istituto, con sede legale ad Ancona, in Via Marini 35, è articolato in due plessi, uno ospitante il Liceo Scientifico, sito in Via Vecchini n. 2, in pieno centro cittadino, l'altro, ove sono situati gli uffici e i corsi del Liceo Linguistico e dell'Istituto Tecnico Economico, in via Marini 35, nelle immediate vicinanze del centro. L'Istituto dispone di un vasto parcheggio, nel plesso ospitante la sede legale, in tutti i plessi di locali in regola con la L. 626/94 e di arredi e attrezzature adeguate allo svolgimento di attività formative:

- N. 41 aule didattiche distribuite
- N. 5 laboratori di informatica con n. 120 PC complessivi, collegati in rete e con accesso a internet
- 1 laboratorio multimediale polivalente
- 2 laboratori linguistici con n. 48 postazioni
- 2 laboratori di scienze e chimica
- 1 laboratorio di Fisica
- N. 2 Biblioteche con una dotazione complessiva di oltre 20.000 volumi, un settore riviste, CD rom, DVD, videocassette
- 1 Sala riunioni
- 1 Aula Magna
- 3 palestre, con spogliatoi e docce
- 1 aula per attività del CIC (Centro di Informazione e Consulenza)
- Locali adibiti a uffici di segreteria dotati di attrezzature adeguate per la gestione di attività amministrative
- Bar riservato a studenti e a personale docente, con un locale destinato a mensa
- Attrezzature utilizzabili per le lezioni: videoproiettori, lavagne luminose, videoregistratore, fotocopiatrici.

### **3. FATTORI DI QUALITÀ**

In relazione ai bisogni e alle aspettative dei committenti/beneficiari, per verificare e garantire la qualità dei processi e dei servizi formativi, vengono identificati e verificati i seguenti fattori di qualità nelle aree operative della comunicazione dell'offerta, della progettazione, dell'erogazione del servizio, delle risorse utilizzate, della gestione e soddisfazione dei beneficiari.

Nelle tabelle che seguono sono elencati i fattori di qualità presidiati e gli standard garantiti.

#### **Comunicazione dell'offerta**

Per rendere nota la propria offerta formativa al pubblico e a tutti i potenziali beneficiari dei corsi, l'Istituto utilizza diversi mezzi di comunicazione: Sito Web, bacheche d'istituto, lettere, manifesti e locandine, annunci su quotidiani, radio, TV locali.

Due sportelli di servizio e informazioni agli utenti sono aperti al pubblico ogni giorno, dal Lunedì al Sabato presso le Segreterie Didattiche dell'Istituto.

La comunicazione interna, finalizzata all'efficienza organizzativa e al coinvolgimento del personale nella realizzazione delle attività formative, avviene attraverso spazi dedicati (bacheche, registri delle comunicazioni), attraverso circolari e in riunioni di programmazione e verifica.

| <b>Fattori di qualità</b>    | <b>Indicatori</b>                           | <b>Standard di qualità</b>                   | <b>Strumenti di verifica</b> |
|------------------------------|---|--|------------------------------|
| Publicizzazione dell'offerta | Mezzi utilizzati per pubblicizzare il corso | Almeno 2 mezzi di comunicazione              | Rilevazione dai documenti    |
| Diffusione nel territorio    | Numero comuni raggiunti                     | Copertura del 70% del territorio interessato | Rilevazione dai documenti    |
| Presenza sito Internet       | SI  | SI   | Connessione ad Internet      |

### Progettazione del servizio

L'Istituto progetta i propri corsi di formazione in coerenza con la normativa vigente, in base ai propri obiettivi strategici e con la massima attenzione alla rispondenza ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari. In tale contesto e in relazione alla diversa tipologia di corsi si attribuisce particolare importanza all'attività di stage presso aziende qualificate.

| <b>Fattori di qualità</b>                 | <b>Indicatori</b>                                   | <b>Standard di qualità</b>                           | <b>Strumenti di verifica</b> |
|---|---|--|------------------------------|
| Rispondenza ai requisiti del territorio   | Numero delle fonti esaminate                        | Almeno 3 istituzioni rappresentative esaminate       | Rilevazione dai documenti    |
| Rispondenza a bisogni/attese degli utenti | Numero di beneficiari interessati al corso proposto | % di allievi che si iscrivono e frequentano il corso | Registro di classe           |
| Stage, se previsto dal corso              | Ore attività di stage su ore totali                 | Attività di stage non inferiore al 20% delle ore     | Orario del corso             |

### Erogazione del servizio

L'Istituto assicura, attraverso attività di osservazione e verifica, che il servizio formativo erogato sia in linea con la progettazione e che eventuali scostamenti vengano eliminati con tempestive e adeguate azioni correttive.

| <b>Fattori di qualità</b>              | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard di qualità</b>                             | <b>Strumenti di verifica</b>   |
|--|--|--|--------------------------------|
| Regolarità d'erogazione                | Numero ore con variazioni rispetto alla programmazione                   | Variazioni non superiori al 20% delle ore              | Registrazioni delle variazioni |
| Controllo dell'erogazione del servizio | Numero verifiche   | Almeno una verifica intermedia e una finale            | Rilevazione dai documenti      |
| Comunicazione erogatore/beneficiario   | Numero giorni di preavviso dell'evento                                   | Non meno di 3 giorni di preavviso                      | Rilevazione dai documenti      |
| Reclami scritti                        | Numero giorni per risposta   | Non più di 10 giorni per la risposta scritta           | Rilevazione dai documenti      |
| Flessibilità gestionale                | Numero di giorni per azioni correttive su segnalazione di non conformità | Non più di 20 giorni per predisporre azioni correttive | Rilevazione dai documenti      |

## Risorse utilizzate

L'Istituto dispone di personale, docente e non docente, qualificato e competente, di aule e laboratori modernamente attrezzati, di risorse informatiche di buon livello, di locali sicuri e funzionali, di parcheggio.

| <b>Fattori di qualità</b>   | <b>Indicatori</b>          | <b>Standard di qualità</b>       | <b>Strumenti di verifica</b>           |
|---|----------------------------|----------------------------------|--|
| Competenza del personale docente stabile                                    | Titolo di studio           | 90% di docenti laureati          | Rilevazione dai documenti              |
| Esperienza docenti  | Anni di attività           | Almeno 3 anni                    | Rilevazione dai documenti              |
| Competenza esperti  | Anni di esperienza         | Almeno 3 anni                    | Rilevazione dai documenti              |
| Disponibilità computer  | Numero utenti per computer | Al massimo 2 utenti per computer | Dotazione dei laboratori               |
| Disponibilità posti auto e moto nei parcheggi                               | Numero di posti            | 100 posti auto, 50 posti moto    | Mappa parcheggi e pianta dell'istituto |
| Parcheggio riservato disabili e abbattimento delle barriere architettoniche | SI                         | SI                               | SI                                     |

## Strumenti di verifica

L'Istituto è particolarmente attento alla soddisfazione degli utenti dei propri corsi e pertanto registra i loro giudizi e le loro osservazioni, che costituiscono uno strumento indispensabile per realizzare il processo di miglioramento continuo avviato.

| <b>Fattori di qualità</b>   | <b>Indicatori</b>                                     | <b>Standard di qualità</b>              | <b>Strumenti di verifica</b>        |
|---|---|---|-------------------------------------|
| Soddisfazione dei partecipanti a corso di formazione              | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Almeno 60% di risposte positive         | Apposito questionario               |
| Preparazione acquisita al termine del corso o di moduli formativi | Percentuale di risposte corrette a test di verifica   | Almeno 60% di risposte corrette         | Test di verifica dell'apprendimento |
| Percezione della professionalità del personale                    | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Percezione positiva non inferiore a 60% | Apposito questionario               |
| Percezione complessiva sulla efficacia delle comunicazioni        | Percentuale di risposte positive a specifiche domande | Percezione positiva non inferiore a 60% | Apposito questionario               |

## 4 – DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

### Rilevazione del feedback e azioni correttive

Nei confronti dei partecipanti ad attività formative, sono attuate azioni di **verifica in itinere**, mediante riunioni per discutere problemi o nuove esigenze, con valutazioni periodiche degli esiti di apprendimento e con somministrazione di questionari di gradimento

Tra il personale, in apposite riunioni, vengono controllati lo sviluppo regolare dei processi e l'andamento didattico. Vengono inoltre raccolte proposte di miglioramento. Vengono attuate azioni correttive in relazione con le suddette verifiche per superare eventuali criticità nell'erogazione di servizi formativi

Vengono inoltre effettuate **verifiche finali** al termine di ogni attività o corso di formazione mediante somministrazione agli utenti e al personale docente di questionari di "customer satisfaction" con lo scopo di attuare azioni migliorative nell'organizzazione, progettazione ed erogazione di successive iniziative formative.

### **Gestione dei reclami**

L'Istituto si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate :

- **per posta**, all'indirizzo dell' Istituto di Istruzione Superiore SAVOIA-BENINCASA, Via Marini, 35, 60100 Ancona;
- **per fax**, al numero 071-2805035;
- **via e-mail**, all' indirizzo [anis01200x@istruzione.it](mailto:anis01200x@istruzione.it);
- **direttamente** al Dirigente Scolastico o al Responsabile dell'Erogazione del Corso di Formazione.

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. L'Istituto comunicherà entro 10 giorni dal ricevimento di un eventuale reclamo l'esito degli accertamenti effettuati ed i provvedimenti adottati.

Per i casi che richiedono un approfondimento maggiore tale limite potrà essere elevato a 30 giorni, ma in tal caso il beneficiario verrà comunque informato sullo stato dell'indagine entro 15 giorni.

### **Condizioni di trasparenza e comunicazione**

- A coloro che presentano la domanda di partecipazione ai corsi, l'Istituto si impegna a consegnare la documentazione delle principali caratteristiche del corso, delle modalità di accesso e di valutazione finale, del valore del titolo acquisito. Si impegna, inoltre, a mettere a disposizione copia della presente "Carta della Qualità".

#### **Modalità di diffusione al pubblico della Carta**

La Carta della Qualità viene affissa all'Albo dell'Istituto e pubblicata nel sito Internet della scuola [www.savoiabenincasa.it](http://www.savoiabenincasa.it).

Una copia viene consegnata ai partecipanti ai corsi, con acquisizione di firma per avvenuta consegna.

#### **Modalità di revisione periodica**

La Carta della Qualità viene sottoposta a revisione almeno ogni due anni a cura del Dirigente Scolastico e del responsabile della Qualità con le seguenti procedure:

- Verifica della congruenza tra i comportamenti osservati e documentati e le procedure previste nell'ambito del Politica della Qualità
- Analisi dei risultati dei questionari di gradimento degli utenti interni ed esterni

- Definizione degli obiettivi di miglioramento e ridefinizione della programmazione.

Il Dirigente Scolastico e Responsabile della Qualità  
Alessandra Rucci

Ancona, 8 Luglio 2010

[www.albopretorionline.it](http://www.albopretorionline.it) 01172117