

R. 10 - CARTA DELLA QUALITA'

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 predispone 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.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione 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.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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;
- **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.

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 01/12/11