



Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" I.C. "A. Battelli" – I.I.S. "M. Vannucci"

Via Giusti - 61028 SASSOCORVARO (PU)
Tel. 0722-76137 – Fax 0722-76261 - C.F. 82006010415
E-mail: omnicomprensivo.montefeltro@provincia.ps.it
Posta certificata: psis00100b@pec.istruzione.it
Sito web: <http://www.iis-montefeltro.it>



R10- Carta della Qualità

La Carta della Qualità fissa la mission, gli obiettivi, le soluzioni organizzative, le procedure e gli indicatori di qualità relativamente gli interventi dell' **Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro"** come struttura formativa.

Il presente documento intende esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico.

Servizi formativi offerti

L'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" promuove corsi di formazione nell'ambito dei seguenti settori:

- obbligo formativo
- formazione continua
- formazione superiore

Obbligo formativo: per fornire la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione in ottemperanza alle disposizioni ministeriali e leggi vigenti. ;

Formazione superiore: per fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza e/o integrazioni ai percorsi universitari con moduli professionalizzanti di raccordo tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;

Formazione continua: per organizzare corsi destinati a soggetti occupati, in CIG e mobilità, ai disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. Tali interventi sono finalizzati all'adeguamento, aggiornamento, specializzazione, perfezionamento, qualificazione e riqualificazione delle competenze professionali.

Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie).

Servizi specifici per il Nuovo Obbligo Formativo (NOF)

Per i soggetti che partecipano ad attività formative valide per il soddisfacimento dell'Obbligo Formativo, l'Istituto garantisce i seguenti servizi:

- Informazione rivolta alle famiglie delle ragazze e dei ragazzi in condizione di obbligo sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche;
- Costruzione partecipativa alla delineaazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti;
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato;
- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali.

Copie delle normative sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la sede operativa. E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali che ricadono nel territorio della Regione Marche.

Le famiglie verranno convocate con periodicità trimestrale ad incontri con il team dei docenti e l'organizzazione dell'Istituto al fine di individuare problemi, dare soluzioni e proporre miglioramenti nell'organizzazione didattica delle attività.

L'Istituto garantisce lo svolgimento di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo e pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.

Agli allievi che assolvono l'obbligo formativo verrà garantita un'idonea attività di orientamento (alla scuola e/o al lavoro) sia in ingresso che in uscita. L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri (scuola ed apprendistato)

I partecipanti a tali attività godono dei diritti connessi al passaggio fra sistemi (art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99), in conformità al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000. Tali diritti garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico e/o all'apprendistato, previo consultazione degli organi competenti (Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.). La documentazione relativa è disponibile, a semplice e diretta richiesta dell'interessato, presso la sede dell'istituto.

E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni preposte che ricadono nel territorio della Regione Marche.

Livello strategico dall'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro", come struttura formativa.

La mission dell'Istituto Omnicomprensivo Montefeltro, come struttura formativa, è fornire un servizio di qualità orientato all'utente, al fine di creare figure professionali in grado di inserirsi agevolmente nel mercato del lavoro. Nella erogazione dei propri servizi l'Istituto si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Al fine di promuovere un processo di crescita integrato del territorio l'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" propone la realizzazione di corsi di formazione finalizzati sia alla riaffermazione delle attività tradizionali che di nuove e moderne attività imprenditoriali con l'uso di tecnologie dell'informazione e della comunicazione. All'interno di questo contesto l'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" propone azioni formative per migliorare e valorizzare l'insieme delle attività socio-economiche attinenti la sfera della cultura, del sociale, del turismo, dell'ambiente, ma anche azioni formative per creare figure professionali di elevato profilo relativamente alle competenze linguistiche, ai servizi avanzati, all'ICT per la diffusione della società dell'informazione, per la qualificazione e la specializzazione di persone operanti o destinate ad operare nei processi di promozione e valorizzazione del territorio. Progetti di formazione rivolti ad occupati e disoccupati per lo sviluppo di competenze tecniche e specialistiche in grado di sostenere l'innovazione dei processi aziendali e le strategie di mercato.

Obiettivo primario è sviluppare interventi formativi specifici sia per aggiornare, riqualificare la forza lavoro già operante, sia per creare nuove figure professionali secondo le esigenze del mercato del lavoro per l'innovazione dei processi aziendali e servizi alla produzione.

L'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà e consapevolezza che occorre agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti continui.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o già inserite nel processo produttivo;
- sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa;

Per realizzare questi obiettivi l'Istituto d'Istruzione Omnicomprensivo Montefeltro

- si impegna all'attivazione di incontri periodici con gli Enti locali ed i Coordinatori d'Ambito per lo sviluppo di percorsi integrati di accesso all'apprendimento per i soggetti svantaggiati;
- si impegna all'attivazione di incontri periodici con i referenti delle politiche sociali dello svantaggio di genere (assessori alle pari opportunità, referenti dei centri impiego per sportelli donna ecc);
- adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private per la messa fuoco e lo sviluppo di nuove strategie formative;

- investe conseguentemente in tecnologie e metodologie d'avanguardia;
- definisce e mantiene un Sistema di Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti;
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

L'azione ordinaria viene orientata al miglioramento continuo attraverso un focus costante sull'utente, l'impegno di ciascuno e un sistema strutturato di valutazione e monitoraggio consente di supportare le decisioni e di riorientare le scelte di funzionamento e di gestione.

La condivisione della politica per la qualità sarà perseguita attraverso i seguenti passaggi:

1. Comunicazione del piano per la qualità attraverso:
 - La messa a disposizione della Politica della Qualità e degli obiettivi prioritari che si intendono perseguire;
 - l'uso di circolari interne per il personale docente e personale amministrativo e tecnico;
2. Riunioni e focus group per chiarimenti e riflessioni sulla politica della qualità, con raccolta di suggerimenti per eventuali correzioni.
3. Verifiche periodiche con tutto il personale sull'andamento dei processi.
4. Report da consegnare a tutto il personale sull'andamento del percorso verso la qualità.

Il Sistema di Qualità è codificato nell'apposita manualistica per la rilevazione, controllo e monitoraggio dei dati depositata presso l'Istituto. Il Sistema di Qualità rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

L'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" promuove iniziative di studio e di confronto con gli organismi istituzionali e con i rappresentanti delle diverse posizioni scientifiche e culturali su diverse tematiche.

Beneficiari dei corsi di formazione finanziati attraverso fondi pubblici sono:

- giovani in obbligo formativo;

- giovani in cerca di prima occupazione;
- occupati;
- disoccupati;
- cittadini stranieri;
- professionisti da aggiornare nelle specializzazioni;
- personale della Pubblica Amministrazione;
- personale delle imprese pubbliche e private.

Risorse logistico-strumentali:

L' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" nato nel 2009 dalla fusione di due istituti scolastici preesistenti, l'Istituto d'Istruzione Superiore "Montefeltro" ed il Comprensivo Angelo Battelli, raccoglie sotto un'unica dirigenza, alunni della scuola dell'infanzia, della primaria, della secondaria di primo e secondo grado, questi ultimi suddivisi in cinque diversi indirizzi (Liceo Scientifico, Liceo delle Scienze Applicate, Indirizzo Amministrazione Finanza e Marketing, Indirizzo Professionale Manutenzione e Assistenza Tecnica, Indirizzo Professionale Servizi Socio-Sanitari - Estetica).

La struttura ove è insediata la scuola di secondo grado, e dove si tengono in orari pomeridiani/serali i corsi di formazione per gli adulti, dispone complessivamente di 32 aule per lezioni frontali e n. 10 aule speciali (laboratori). La stessa struttura dispone inoltre di 3 sale video, una aula magna, una biblioteca ed un archivio.

L'Istituto ha un organico di 93 dipendenti fra docenti e personale ATA e dispone delle risorse professionali per le attività di formazione identificate nelle persone indicate nel presente dossier come ricoprenti cariche specifiche.

L'Istituto può affidare inoltre altri incarichi di docenza a formatori qualificati e selezionati per interventi specialistici, in linea con quanto previsto dai bisogni di ogni singolo intervento formativo.

Principali caratteristiche del servizio formativo offerto

In sintesi il Servizio Formativo prevede:

- L'attivazione di corsi di formazione a valere sul FSE per l' obbligo formativo, la formazione continua e la formazione superiore
- Al termine dei corsi ove prevista una qualifica vi sarà un esame finale per il conseguimento della Qualifica
- Al termine dei corsi ove non è prevista una qualifica sarà rilasciato un attestato di frequenza.

L' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del percorso formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

La tabella allegata (**Tabella dei fattori di Qualità**) riporta i principali elementi che l'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" identifica come prioritari per assicurare la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

A garanzia del loro mantenimento, sono stati definiti nel Sistema di Qualità dell'Istituto gli indicatori, standard di qualità e gli strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

I processi - chiave che l' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" sottopone a controllo sono:

- la progettazione dell'offerta formativa
- l'erogazione e il monitoraggio del servizio
- la valutazione dei risultati e delle attese delle parti interessate

Per ogni processo si definiscono:

- le fasi/attività che lo compongono
- le verifiche e i controlli
- gestione dei reclami
- le azioni correttive
- le modalità di gestione dell' informazione, interna (circolari ecc) ed esterna (azioni promozionali ecc)
- le modalità di gestione della documentazione.

Tabella dei fattori di qualità

Sulla base di quanto sopra si è proceduto alla definizione degli indicatori di qualità che possano stabilire in modo complessivo il profilo qualitativo dell' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro"

Tali fattori sono descritti nella tabella seguente:

Livello operativo

La tabella allegata (**Tabella dei fattori di Qualità**) riporta i principali elementi che l'Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" identifica come prioritari per assicurare la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti nel Sistema di Qualità dell'Istituto gli indicatori, standard di qualità e gli strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

I processi - chiave che l' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" sottopone a controllo sono:

- la progettazione dell'offerta formativa
- l'erogazione e il monitoraggio del servizio
- la valutazione dei risultati e delle attese delle parti interessate

Per ogni processo si definiscono:

- le fasi/attività che lo compongono
- le verifiche e i controlli
- gestione dei reclami
- le azioni correttive
- le modalità di gestione dell' informazione, interna (circolari ecc) ed esterna (azioni promozionali ecc)
- le modalità di gestione della documentazione.

Tabella dei fattori di qualità

Sulla base di quanto sopra si è proceduto alla definizione degli indicatori di qualità che possano stabilire in modo complessivo il profilo qualitativo dell' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro"

Tali fattori sono descritti nella tabella seguente:

TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accreditamento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
	Conformità della progettazione al Documento attuativo e linee guida per le attività formative Por Marche 2014_20	Numero di Non Conformità rilevate	Numero di Non Conformità annuo inferiore al 10% rispetto ai parametri Documento attuativo e linee guida per le attività formative Por Marche 2014_20	Relazione della Direzione
Gestione dell'attività formativa.	Aiuta preparazione delle risorse umane che saranno utilizzate nell'azione formativa	Curricula ed esiti positivi dei test di autovalutazione	Almeno 70% di esiti positivi dei test di valutazione	Curricula. Test di autovalutazione
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione del bando Adeguatezza diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione Visione del bando e della Carta di Qualità da parte dell'utenza all'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di Non Conformità rilevate dal Coordinatore dei Processi Formativi nelle fasi ex-ante.	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività ex ante non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno,	Relazione della Direzione . Modulistica di controllo per ogni corso.
	Efficienza e flessibilità organizzativa	Rispetto delle scadenze stabilite per il completamento delle pratiche amministrative. Numero giorni per predisporre azioni correttive su segnalazione di Non Conformità	Consegna alla scadenza di tutte le pratiche Max 20 giorni per predisporre azioni correttive	Rilevazione da documentazione esistente Report sull'andamento del processo di qualità

	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di Non Conformità rilevate per le fasi in itinere Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività in itinere non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM
	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post	Numero di Non Conformità rilevate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dal DAFORM	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni Corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di Non Conformità rilevate e per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza % partecipanti soddisfatti	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Almeno 70% gradimento degli allievi. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100.	Relazione della Direzione Questionari di Gradimento. Relazione Insegnante, Modelli di non conformità Questionari di gradimento sottoposti agli allievi
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo (maggiore o uguale 85/100).	Relazione della Direzione Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
	Successo formativo	% degli allievi per ogni corso che raggiungono la qualifica	Almeno 70% di allievi raggiungono la qualifica	Verifica dai verbali scrutinio e dai verbali esame

Livello preventivo

Il Sistema di Qualità dell' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

La rilevazione del feedback sarà effettuata sia sul personale interno che sui partecipanti ai corsi. Per quanto concerne il personale sono previste rilevazioni tramite:

- Riunioni e focus group di approfondimento.
- Raccolta di proposte e progetti per un miglioramento costante.
- Distribuzione dei report sul processo di qualità e incoraggiamento al confronto sui temi.

Per quanto concerne i partecipanti ai corsi, saranno predisposti:

- Questionari di gradimento.
- Riunioni e focus group allo scopo di rilevare criticità o problemi.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità dell' Istituto d'Istruzione Omnicomprensivo "Montefeltro" viene regolamentata come segue:

- 1) per la massima pubblicizzazione la Carta della Qualità verrà consegnata a tutti gli iscritti alle attività formative e a chiunque ne faccia richiesta;
- 2). La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.
- 3) La revisione della Carta della Qualità dell' Istituto Omnicomprensivo "Montefeltro" avviene con cadenza biennale sotto la responsabilità del Dirigente e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione.

Data di redazione: 14 gennaio 2015



rappresentante legale

Dott.ssa Reana Mazza