

# Polo Scolastico n. 2 "Giacomo Torelli"

Via Kennedy 30 - 61032 Fano

Tel. 0721 800809 - Fax 0721 803951

## *Carta della qualità*

Politica per la qualità  
Obiettivi

La qualità dell'offerta formativa si pone come condizione di fondo per l'effettiva istituzione del diritto individuale all'apprendimento lungo il corso della vita, nella logica del mantenimento delle condizioni di occupabilità ed adattabilità. Ciò pone esigenze più ampie di definizione di una vera e propria politica per la qualità della formazione, che consenta il continuo miglioramento delle capacità del sistema integrato dell'offerta.

L'orientamento del mercato è sempre più rivolto ad un'analisi critica ed approfondita delle caratteristiche qualitative complessive dei prodotti e dei servizi.

Riconosciuto che i servizi forniti dal Liceo Scientifico Torelli in campo formativo hanno rilevanza nei riguardi delle esigenze del territorio, la sistematica capacità di fornire le stesse con livelli qualitativi adeguati alle esigenze dell'utenza, è un fattore di successo critico e prioritario.

Affinare continuamente la ricerca della qualità della propria offerta formativa, attraverso un continuo miglioramento di metodi e strumenti, e la sensibilizzazione del personale a tutti i livelli, è quindi un'esigenza fondamentale della Scuola, per mantenere ed aumentare la propria attendibilità nonché per rispondere prontamente alle richieste ed agli orientamenti del territorio.

Linee di attuazione

L'attuazione della presente politica è basata sulla costante applicazione delle seguenti linee di azione:

- 

Migliorare continuamente la capacità di differenziazione ed adattamento dell'offerta formativa, unitamente alle modalità di erogazione dei servizi, alle effettive esigenze dell'utenza.

- 

Intervenire in maniera pianificata e sistematica sulle diverse componenti della scuola (struttura, ruoli, processi di insegnamento, risorse umane e loro sviluppo, strumenti di lavoro ed innovazione tecnologica, metodologie e criteri di lavoro), per finalizzare l'azione al soddisfacimento del bisogno di formazione.

Tutto ciò avviene attraverso:

- 

L'applicazione ed il mantenimento di un sistema di qualità che recepisca i principi e gli strumenti di miglioramento della qualità, diffondendo la consapevolezza che il livello qualitativo dei servizi forniti è il risultato complessivo dei comportamenti individuali, stimolando e valorizzando l'apporto critico e propositivo del personale docente e non docente.

- 

Il continuo miglioramento dell'integrazione dei processi didattici con la predisposizione di metodologie che favoriscano l'atteggiamento al servizio da parte del personale docente, con particolare attenzione al rapporto con l'utenza.

- 

La definizione, l'introduzione e l'applicazione di appositi rilevatori ed indicatori dello stato della qualità, nell'ambito dei processi formativi.

- 

La raccolta, l'elaborazione e la capitalizzazione delle informazioni di ritorno e delle esperienze fatte, per evidenziare e correggere in continuo le carenze.

- 

Il metodico trasferimento alle risorse del know-how acquisito

Responsabilità

Si riconosce che la qualità non è competenza di singoli, ma il risultato delle interazioni trasversali dell'intero sistema dell'istituto scolastico.

L'attuazione delle linee fissate dalla presente politica è parte integrante delle responsabilità, del lavoro e dei compiti di ogni singolo soggetto operante nella Scuola.

Le attività di sviluppo e miglioramento del sistema qualità sono coordinate dal comitato guida per la qualità che:

- 

Definisce i requisiti, le modalità di attuazione e le priorità degli interventi

- 

Controlla l'effettiva attuazione del sistema qualità, in accordo agli indirizzi definiti, e verifica sistematicamente l'adeguatezza dello stesso alle esigenze dell'offerta formativa.

Nell'ambito del comitato stesso è designato un rappresentante al quale è assegnata specifica autorità e responsabilità per assicurare che le direttive del comitato guida per la qualità vengano attuate.

## 1. Generalità sul presente documento

### 1.1. Scopo e campo di applicazione

#### 1.1.1.

Scopo del presente documento è di descrivere il sistema qualità del Liceo Scientifico Torelli. Il sistema è stato sviluppato in conformità agli obiettivi ed alle direttive definite

nella politica per la qualità ed ai requisiti della norma UNI EN 1SO 9001:9004 2000.

Questa carta della qualità si applica a tutti i servizi di formazione organizzati e gestiti dall'istituto scolastico nei riguardi dell'utenza esterna.

#### 1.1.2.

Il documento risponde inoltre alle seguenti esigenze:

- 

Costruire il riferimento di base all'interno della Scuola nell'applicazione del sistema qualità

- 

Fornire utili elementi per contribuire al miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità

- 

Illustrare il sistema qualità della Scuola agli organismi esterni, evidenziando come esso trova pratica applicazione nell'attuazione dell'azione formativa.

#### 1.2. Documenti del sistema qualità

##### 1.2.1.

Si riconosce che la qualità non è di competenza di una sola unità, ma il risultato delle interazioni trasversali dell'intero sistema formativo. L'attuazione delle linee fissate nella presente politica è parte integrante delle responsabilità, del lavoro e dei compiti di ogni singola unità ed organizzazione costituita.

I compiti e le responsabilità, nonché i principi di base per l'impostazione e la gestione dei processi di lavoro, sono definiti per mezzo del documento allegato [R16] e riassunti nel seguente organigramma:

### 1.2.2.

A livello operativo le attività sono definite in un insieme di procedure generali e procedure operative [R9], [R11], [R12], [R13], [R14], R15], [R17], [R18], [R19], [R20], [R21], [R22], [R23], [R24], allegate al presente documento come documenti di riferimento.

### 1.2.3.

Tali procedure sono strutturate secondo criteri comuni; per ciascuna attività sono definite le modalità operative, le responsabilità, i documenti prodotti ed i relativi criteri di verifica.

-

-

## 1.3. Abbreviazioni

## 1.4. Termini e definizioni

Il significato dei termini usati nel presente documento è quello indicato nella norma UNI EN ISO 9000-2000; si ritiene comunque utile riportare sinteticamente le seguenti definizioni:

### ENTITA' (entity)

Ciò che può essere descritto e considerato individualmente

### QUALITA' (quality)

L'insieme delle caratteristiche di un'entità che ne determinano la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite

### SISTEMA QUALITA' (quality system)

La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione della qualità.

### GARANZIE DELLA QUALITA' (quality assurance)

Tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui per quanto occorre viene data dimostrazione, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità soddisferà i requisiti per la qualità.

### CONTROLLO DELLA QUALITA'

Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità.

## 1.5. Documenti di riferimento

UNI EN ISO 9000-2000 termini e definizioni

Giunta Regionale n.62 CE/FPL del 17-01-2001 DAFORM

## 2. Organizzazione dell'organismo che offre servizi formativi

### 2.1. Aree di attività

#### 2.1.1.

Tipologie formative.

Il Liceo Scientifico Torelli è in grado di offrire servizi, per utenti esterni, nei riguardi delle seguenti tipologie formative:

- 

*Obbligo formativo*: percorsi previsti dalla L.144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c), realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.

Vengono assicurati tutti i diritti connessi al passaggio tra sistemi (passerelle, crediti, etc.) secondo la legge 144/99 ed inoltre:

##### 2.1.1.0.1.

L'orientamento (vedi progetto SCIRE allegato)

##### 2.1.1.0.2.

L'informativa

##### 2.1.1.0.3.

Almeno due incontri all'anno con le famiglie

##### 2.1.1.0.4.

Organizzazione di un periodo di stage proporzionale alla durata del periodo formativo.

- 

*Formazione continua*: formazione destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti

- 

*Formazione superiore*: formazione post obbligo formativo, istruzione formazione tecnica superiore prevista dalla l.144/99 art.69, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

#### 2.1.2.

Prodotti e servizi

- 

Corsi di alfabetizzazione informatica

- 

Corsi di programmazione Fortran e Pascal

- 

Corsi avanzati di Microsoft Excel

- 

Corsi avanzati di Microsoft Word

- 

Corsi di progettazione di reti

- 
- Corsi di progettazione e realizzazione di basi di dati
- 
- Corsi di inglese
- 
- Corsi di francese
- 
- Corsi zero per studenti universitari
- 

Committenti

- 
- Industrie
- 
- Enti pubblici
- 
- Università
- 

2.1.3.

beneficiari

- 
- Lavoratori
- 
- soggetti in CIG e mobilità
- 
- disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione
- 
- studenti
- 

2.1.4.

Area dello svantaggio

Vengono garantiti il rispetto di tutti i diritti previsti dalla normativa vigente ed incontri periodici con i servizi sociali.

2.2. Dotazione di risorse professionali e strumentali

2.2.1.

Risorse professionali.

Le caratteristiche delle risorse professionali utilizzate dal Liceo Torelli per le attività formative rivolte all'utenza esterna sono riportate nell'allegato [A1]

2.2.2.

Dotazione di risorse logistico\_strumentali

Le caratteristiche delle risorse logistico-strumentali del Liceo Torelli sono riportate nell'allegato [A2]

2.2.3.

Documenti di riferimento [A3]

### 3. Organizzazione del progetto operativo

#### 3.1. Costruzione dell'offerta

##### 3.1.1.

Risorse coinvolte: Direzione, Amministrazione, Coordinamento, Progettazione, Analisi del fabbisogno.

##### 3.1.2.

Attuazione: le modalità di attuazione dell'offerta seguono percorsi distinti se:

##### 3.1.2.1.

Si opera per concorso su bando di concorso finanziato da Ente Pubblico o Privato:

##### 3.1.2.1.0.1.

In questo caso, la Direzione nomina un gruppo di lavoro, che esamina le richieste, valuta la fattibilità della partecipazione, individua le figure idonee all'esecuzione del progetto formativo e si candida nei tempi previsti dal bando.

##### 3.1.2.2.

Si opera su richiesta esplicita del committente/Beneficiario:

##### 3.1.2.2.0.1.

In questo caso la Direzione nomina un gruppo di lavoro che prende contatti con la committenza, esamina le richieste, formula le proposte, le discute con la committenza e produce l'offerta.

##### 3.1.3.

Qualità [R20]

Fattori di qualità

Indicatori dei fattori di qualità

Standard di qualità

Strumenti di verifica

(1) Tempismo nella presentazione della domanda

(2) Tempestività della risposta alla richiesta dei committenti/beneficiari

(1) N° minimo di giorni che intercorrono tra la scadenza del bando e la presentazione della domanda di partecipazione

(2) N° di giorni intercorrenti tra la richiesta di offerta e la formulazione della proposta

3 giorni

10 giorni

Statistica sulle scadenze

Statistica sui tempi di risposta

Flessibilità organizzativa/gestionale

N° di giorni intercorrenti tra la richiesta di variazione e la formulazione della variante

2 giorni

Statistica sui tempi di formulazione delle varianti

Soddisfazione del Cliente

Acquisizione del contratto

Statistica sulla percentuale dei contratti acquisiti, rispetto alle offerte presentate.

### 3.2. Progettazione

#### 3.2.1.

Risorse coinvolte: Coordinamento, Progettazione, Orientamento, Docenza

#### 3.2.2.

Attuazione: Acquisito il contratto di formazione, il Responsabile dell'unità di Coordinamento dà mandato alla unità di Progettazione per la stesura del progetto esecutivo. Viene analizzata l'offerta, vengono evidenziati eventuali aspetti critici, esaminate eventuali richieste non previste, elaborata la soluzione finale.

#### 3.2.3.

Qualità [R20]

Fattori di qualità

Indicatori dei fattori di qualità

Standard di qualità

Strumenti di verifica

Tempestività ed accuratezza nel riesame dei documenti dell'offerta

N° di giorni necessari al riesame dei documenti e per l'individuazione di aspetti critici

5 giorni

Statistica sui tempi necessari per il riesame

Capacità di adattarsi a situazioni diverse

N° di giorni necessari per risolvere aspetti critici e/o situazioni non previste in fase di offerta

5 giorni

Statistica sui tempi necessari per la soluzione degli aspetti critici

Soddisfazione del Cliente

Percentuale di aspetti critici, di soluzioni innovative o non previste risolti

80 %

Statistica sugli aspetti critici rilevati durante la progettazione e risolti.

### 3.3. Erogazione

#### 3.3.1.

Risorse: Coordinamento, Orientamento, Tutoring, Docenza, Valutazione.

#### 3.3.2.

Qualità [R21]

Fattori di qualità

Indicatori dei fattori di qualità

Standard di qualità

Strumenti di verifica

Tempestività nell'erogazione del servizio

N° massimo di giorni intercorrenti tra l'acquisizione del contratto e l'inizio dell'erogazione del servizio

10 giorni

Statistica sui tempi di inizio dell'erogazione del servizio

Flessibilità organizzativa/gestionale

N° di giorni necessari per apportare adattamenti richiesti dall'utenza

2 giorni

Statistica sui tempi di adattamento

Soddisfazione dei partecipanti

Percentuale di partecipanti soddisfatti

85 %

Statistica con questionario (esempio:allegato [A4])

### 3.4. Gestione del cliente

#### 3.4.1.

Risorse: Coordinamento, Progettazione, Orientamento

#### 3.4.2.

Qualità [R22]

Fattori di qualità

Indicatori dei fattori di qualità

Standard di qualità

Strumenti di verifica

Tempestività nella risposta alle richieste del cliente

N° di giorni necessari per mettersi in contatto

2 giorni

Statistica sui tempi necessari per il contatto

Flessibilità organizzativa nell'esaminare le richieste del cliente

N° di giorni necessari per il riesame dei documenti e la progettazione degli interventi migliorativi/correttivi

5 giorni

Statistica sui tempi necessari per il riesame e la progettazione degli interventi

Flessibilità gestionale nell'apportare le modifiche richieste dal Cliente

N° di giorni necessari per iniziare la realizzazione delle modifiche migliorative/correttive

2 giorni

Statistica sui tempi necessari per apportare le modifiche

Soddisfazione del cliente

% di soddisfazione

95 %

Questionario (allegato [A5])

#### 4. Garanzie e trasparenza

##### 4.1. Dispositivi di garanzia

- 

##### Strumenti di rilevazione del feedback

La rilevazione del feedback è attuata per mezzo dell'attivazione di una casella di posta elettronica, predisposta per gestire l'interazione con l'utenza.

- 

##### Gestione dei reclami

Reclami, richieste di azioni correttive e di miglioramento vengono gestiti come descritto nel precedente punto 3.3 e nell'allegato [R22]

- 

##### Azioni correttive

Le azioni correttive vengono gestite come descritto nel precedente punto 3.3 e nell'allegato [R22]

- 

##### Clausole di garanzia per l'utente

Le clausole di garanzia per l'utente sono contestuali ad ogni contratto.

##### 4.2. Trasparenza

- 

##### Modalità di diffusione al pubblico

Il presente documento, unitamente a tutti i suoi allegati è consultabile nel sito Internet della Scuola.

- 

##### Modalità di revisione periodica

Il Responsabile della qualità si occupa della revisione e dell'aggiornamento di questo documento e delle procedure ad esso correlate. La revisione è prevista con cadenza annuale e deve essere completata entro l'inizio di ogni anno scolastico.

Validazione da parte della direzione: