



Istituto di Istruzione Superiore  
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712  
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)  
email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [-scuola@istvas.edu.it](mailto:-scuola@istvas.edu.it)  
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400I

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITA'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 1 di 13

# CARTA DELLA QUALITÀ



# Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 2 di 13

## Sommario

1. Politica della qualità
2. Obiettivi
  - 2.1. Attenzione all'utente
  - 2.2. Il miglioramento continuo
3. I servizi offerti e le risorse
  - 3.1 Corsi di Ordinamento
  - 3.2 Corsi di formazione
    - 3.2.1. Obbligo formativo
    - 3.2.2. La formazione continua
    - 3.2.3. La formazione superiore
  - 3.3 Risorse
4. I fattori di qualità
5. Garanzia del committente
6. Redazione, verifica ed emissione della carta della qualità
7. La distribuzione



Istituto di Istruzione Superiore

# “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITA'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 3 di 13

## 1. Politica della qualità

L'Istituto svolge attività di formazione e si propone di conquistare la fiducia e l'apprezzamento degli utenti garantendo un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze della società.

Per il raggiungimento di questo obiettivo si avvale della professionalità e delle competenze del personale dell'Istituto e di esperti esterni selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

## 2. Obiettivi

Gli obiettivi dell'Istituto sono l'attenzione alla persona nella sua globalità e la promozione del successo formativo in un'ottica di pari opportunità e di integrazione.

A tal fine impegna il DIR a perseguire una politica che ponga al centro delle attività

### 2.1 L'attenzione all'utente

L'attenzione all'utente si realizza attraverso:

- la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di Istruzione
- la collaborazione tra scuola e territorio sui temi dell'educazione interculturale per costruire un contesto favorevole all'incontro con le altre culture e con le "storie" di ogni studente straniero in un clima di accoglienza e attenzione
- le iniziative per favorire l'integrazione di soggetti diversamente abili
- una didattica laboratoriale e innovativa
- gli interventi di recupero, sostegno, approfondimento
- le attività curriculari ed extracurriculari di arricchimento dell'offerta formativa.

### 2.2 Il miglioramento continuo

L'Istituto al fine di innalzare il livello della propria offerta curerà:

- il miglioramento della comunicazione interna ed esterna
- l'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale ATA, anche sulle nuove tecnologie
- la diffusione e la progressiva attuazione della politica per la qualità



Istituto di Istruzione Superiore

## “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 4 di 13

- Il rispetto della normativa sulla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro, soprattutto in virtù delle situazioni specifiche di questo periodo legate alla Covid 19.

### 3. I servizi offerti e le risorse

#### 3.1. Corsi di ordinamento

3.1.1. La realizzazione della missione si concretizza attraverso l'attuazione del progetto educativo didattico che prepara i giovani nelle seguenti aree scientifiche e tecniche:

- 3.1.1.1. Chimica, Materiali e Biotecnologie: articolazioni “Biotecnologie Sanitarie” e “Biotecnologie Ambientali”
- 3.1.1.2. Costruzioni, Ambiente e Territorio
- 3.1.1.3. Sistema Moda
- 3.1.1.4. Amministrazione, Finanza e Marketing (Solo classe quinta)
- 3.1.1.5. Agrario, Agroalimentare, Agroindustria

#### 3.2. Corsi di formazione

I servizi di formazione offerti dall'Istituto sono:

- **Obbligo formativo**

L'istituto provvede a:

- Predisporre progetti di inserimento per eventuali utenti svantaggiati che coinvolgano personale docente e non docente e personale specializzato proveniente dal SERT e dalla ASL di Ancona
- Informare gli studenti che l'Istituto organizza, eventuali passaggi dai corsi di istruzione secondaria superiore a quelli di formazione professionale e viceversa in applicazione della vigente normativa
- Organizzare attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali;
- Realizzare almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi;
- Realizzare periodi di stage rivolti agli allievi del triennio, con il monte ore previsto dalla normativa, per favorire l'occupazione dei giovani alla fine del percorso scolastico.



# Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400l

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 5 di 13

- **La formazione continua**  
Fanno parte della formazione continua
  - Corsi per il conseguimento della **Patente Europea del Computer (ECDL)**
- **La formazione superiore**
  - Corsi FSE
  - Corsi PON

Relativamente all'area dello svantaggio l'istituto provvede a predisporre progetti di inserimento, che coinvolgano personale docente e non docente e personale specializzato proveniente dal SERT, dalla ASL di Ancona e da servizi di assistenza e rappresentanza. Le risorse professionali interne sono quelle sotto specificate. L'Istituto si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Nell'erogazione dei servizi di formazione l'Istituto si avvale dell'esclusiva collaborazione di fornitori qualificati, secondo le procedure e i criteri previsti dalla normativa vigente.

### 3.3. Risorse

Alla data di emissione del presente documento il **personale** che può collaborare all'attività di formazione è costituito da:

- n.1 Dirigente Scolastico
- n.1 Direttore dei servizi generali ed amministrativi
- n.97 docenti di cui **63** a Tempo Indeterminato
- n.43 unità di personale non docente di cui **27** a Tempo Indeterminato

Le **risorse logistico strumentali** sono rappresentate da:

- n. 2 laboratori di informatica (H, I) dotati di:
  - PC collegati in rete Lan di cui:
  - n.1 dotato di monitor touch da 65"
  - n.1 telecamera mobile per videoconferenza
  - n.2 stampanti di rete (laser monocromatica)



# Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 6 di 13

- n.1 plotter (A1)
- n. 1 videoproiettore,
- n. 1 televisore LCD con dispositivo lettura contenuti multimediali muniti di carrello per la movimentazione
- n.1 laboratorio di informatica (G) con dotazione di:
  - tavoli modulari
  - 28 personal computer "all in one" collegati tramite rete WiFi
  - n.1 monitor touch 78"
  - n.1 stampante laser policromatica
  - n.1 stampante 3D
- n.1 laboratorio multimediale linguistico (K) con dotazione di:
  - 27 personal computer "all in one"
  - n. 2 monitor touch 78" interattivi con carrello collegati via LAN
  - Stampante di rete
- N. 1 biblioteca / audiovisivi (ampliata con acquisti PON) con dotazione di:
  - n. 1 PC (modello case)
  - amplificatore audio,
  - videoregistratore,
  - n. 1 videoproiettore per riproduzioni in 3D con staffa
  - n.25 occhiali 3D
  - n.1 monitor touch da 65"
  - n.1 videocamera per riprese a 360°
  - n.1 webcam professionale
  - n.10 webcam per PC (dislocate nei vari laboratori per la DAD)
  - n. 3 notebook
- n.6 laboratori scientifici
  - n. 1 chimica fisica con dotazione idonea alle attività didattiche
  - n. 1 chimica organica con dotazione idonea alle attività didattiche
  - n. 1 chimica strumentale con dotazione idonea alle attività didattiche
  - n. 1 microbiologia e microscopia con dotazione idonea alle attività didattiche
  - n. 1 di microscopia e morfologia con dotazione idonea alle attività didattiche
  - n. 1 fisica con dotazione idonea alle attività didattiche



# Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 7 di 13

- n.1 laboratorio di costruzioni / laboratorio di prove e materiali per il settore Costruzioni Ambiente e Territorio, dotato di:
  - n.1 betoniera a bicchiere rovesciabile
  - n.1 pressa per le prove dicomprensione dei provini in calcestruzzo
  - n.1 vasca di stagionatura completa di riscaldatore ad immersione con termoregolatore analogico
  - n.1 set setacci ISO DN 200 con tavolo vibrantemunito di temporizzatore con bilancia digitale
  - n.1 cono di Abrams
- laboratorio di Topografia, dotato di:
  - varia strumentazione "storica" per il rilievo di manufatti
  - stazione totale motorizzata (Zoom S90)
  - strumentazione per il rilievo tradizionale
  - sistemi di rilievo G.P.S. di vecchia e nuova generazione
- n° 1 stazione meteorologica esterna (fondi PON) con sistema di raccolta dati Wi-Fi munita di software per l'elaborazione degli stessi (attualmente la raccolta dati è fruibile da applicativo web)
- Aula A32 /Lab. di Disegno O (Acquisti con il PNSD- Ambienti di apprendimento innovativi):
  - n.1 monitor touch da 75" completo di carrello
  - n.1 armadio di ricarica per notebook e tablet
  - n.2 tablet
  - n.5 notebook
  - n. 25 tavoli professionali da disegno con piano inclinabile
- n° 4 aule dotate di:
  - lavagna LIM (attualmente utilizzate come aula per la didattica, a seguito dell'emergenza Covid 19)
- n° 1 laboratorio confezioni (modellistica e confezioni) dotato di:
  - tavolo per il taglio deitessuti
  - macchine da cucire
  - stirelle
  - asolatrici
  - macchine taglia e cuci



Istituto di Istruzione Superiore

## “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [-scuola@istvas.edu.it](mailto:-scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 8 di 13

- n. 1 laboratorio di moda con dotazione di:
  - pc
  - tavolo di digitalizzazione
  - n1. monitor touch da 65”
- Segreteria polifunzionale con n. 3 pc “all in one” e stampante WI-FI
- N.1 Sala Docenti con dotazione di 3 Pc (collegati LAN) e stampante
- Uffici Direttivi ed Amministrativi dotati di n. 13 PC (case con monitor) e n.3 stampanti laser monocromatiche
- n° 1 Auditorium dotato di:
  - n. 1 pc portatile e videoproiettore con schermo
  - impianto di amplificazione e mixer
  - lettore combinato VHS e DVD con collegamento in videoconferenza
- n° 1 palestra con spogliatoi e area di primo soccorso
- n° 2 aule infermeria/covid (una per plesso);
- Campo da gioco esterno con pavimentazione in erba sintetica per “Calcio a 5” e “Basket”
- n° 1 Bar (attualmente non in utilizzo a seguito dell'emergenza Covid 19)
- ampi parcheggi per auto e moto

Tutti i laboratori sono collegati alla rete Lan dell'Istituto (ISTVAS) che permette l'accesso a Internet a tutti i PC presenti nei laboratori e nelle singole aule speciali.

Tutte le aule sono dotate di notebook collegati alla rete Lan di Istituto e ad Internet. 27 aule sono attrezzate con una smart tv da 55”.

#### 4. I fattori di qualità

Si elencano i fattori di qualità presidiati e gli standard garantiti.

#### COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA

L'Istituto "Vanvitelli Stracca Angelini" utilizza diversi mezzi d'informazione quali il sito Internet, manifesti murali e locandine, manifesti su mezzi di trasporto pubblico, annunci su giornali, annunci e programmi su emittenti televisive locali, lettere.





# Istituto di Istruzione Superiore "VANVITELLI STRACCA ANGELINI"



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L - Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400l

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing - Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 9 di 13

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Sul sito dell'Istituto alla voce Amministrazione Trasparente/Pubblicità legale, sono pubblicati l'organizzazione, tutti gli atti, i documenti, le delibere, i bandi di gara e i contratti, consulenti e collaboratori, il bilancio.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi	Ameno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero di comuni raggiunti	Comune di Ancona e almeno altri 5 comuni vicini	Rilevazione dai documenti
Presenza nel sito <a href="http://www.istvas.edu.it">www.istvas.edu.it</a>	SI / NO	SI	Collegamento al sito web

## PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto progetta i propri corsi sulla base dei seguenti criteri.

- ❑ **analisi dei fabbisogni formativi** espressi dal territorio, acquisiti periodicamente (*semestralmente*) attraverso la rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e della formazione (Provincia, Camera di Commercio, Ministero del Lavoro, ISTAT).
- ❑ **rispetto delle norme di riferimento**
- ❑ **adozione delle più moderne tecnologie di supporto all'utente**

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza alle necessità del territorio	Numero delle fonti esaminate	Almeno 2 enti istituzionali rappresentativi	Rilevazione dai documenti
Attività pratica se prevista dal corso	Ore attività pratica suore totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore (*)	Orario del corso
Stage se previsto dal corso	Ore attività di stage suore totali	Attività di stage non inferiore al 20% delle ore (*)	Orario del corso

(\*) In misura diversa se prevista da normativa specifica



Istituto di Istruzione Superiore

## “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400l



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 10 di 13

### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto assicura che il servizio formativo erogato rispetta quanto previsto nella progettazione attraverso l'attività di monitoraggio e verifica, apportando le azioni correttive che si rendessero necessarie.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità dell'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Rilevazione delle variazioni
Comunicazione erogatore/beneficiario	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 2 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami scritti	Numero giorni per risposta	Non più di 15 giorni per la risposta scritta (*)	Rilevazione dai documenti
Controllo erogazione	Numero delle verifiche	Non meno di 2 (intermedio e finale)	Rilevazione dai documenti

(\*) per i casi complessi che richiedono un approfondimento maggiore tale limite potrà essere elevato a 30 giorni o la normativa disponga diversamente

### RISORSE UTILIZZATE

L'Istituto, per i corsi relativi all'obbligo formativo, alla formazione continua, alla formazione superiore, ha a disposizione personale docente e non docente qualificato e competente, risorse informatiche adeguati, locali sicuri e funzionali

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenze personale docente stabile	Titolo di studio	90% di docenti laureati	Rilevazione delle variazioni
Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
Disponibilità posti auto e moto nei parcheggi	Numero di posti	Almeno 150 posti auto 50 moto	Mappa dei parcheggi e piantina dell'Istituto



Istituto di Istruzione Superiore

## “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 11 di 13

### SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Istituto registra e tiene conto dei giudizi e delle osservazioni espresse dagli utenti che partecipano ai corsi perché strumento che consente il miglioramento continuo del servizio.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei corsi alle attese del beneficiario (R.12)	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore al 70%	Apposito questionario (mod. 12 04, 12 05, 12 06)
Percezione del raggiungimento degli obiettivi	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario
Percezione della professionalità del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario
Percezione complessiva sulla efficacia delle attività e delle modalità di funzione	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario

### 5. Garanzia dell'utente - Reclami

L'Istituto si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e nei tempi e modi indicati nella presente Carta della Qualità, le richieste e i reclami inoltrati dagli utenti, purché contenenti *generalità, indirizzo e reperibilità del proponente*, attraverso le seguenti modalità:

- per posta**, all'indirizzo Istituto di Istruzione Superiore Vanvitelli Stracca Angelini via U. Trevi 4 - 60131 Ancona
- via e-mail**: [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)
- pec**: [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it)
- direttamente** al Dirigente scolastico (per appuntamento)



Istituto di Istruzione Superiore

## “VANVITELLI STRACCA ANGELINI”

Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712

C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)

email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [scuola@istvas.edu.it](mailto:scuola@istvas.edu.it)

Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400L



**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 12 di 13

L'utente può manifestare dubbi, reclami o chiedere chiarimenti tutti i giorni, dal lunedì al sabato presso gli uffici dell'Istituto in Via U. Trevi 4 secondo gli orari riportati nelle tabelle sottostanti, o, in alternativa contattare telefonicamente gli uffici tutti i giorni dalle ore 10.30 alle 12:00

SEGRETERIA DIDATTICA	
Lunedì – mercoledì- venerdì	Dalle 08:00 alle 09:00
Martedì - sabato	Dalle 11:00 alle 13:00
Giovedì	Dalle 14:30 alle 17:30

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E DEL PERSONALE	
Lunedì – mercoledì- venerdì	Dalle 11:00 alle 13:00
Martedì – giovedì - sabato	Dalle 09:30 alle 10:30

I reclami degli utenti sono trascritti dall'addetto di segreteria nel MOD 05 01 e trattati secondo le modalità definite nella **PRO 05 Controllo NC-Reclami**.

### 6. Redazione, verifica ed emissione della carta della qualità

La Carta della Qualità viene definita dal Dirigente Scolastico (DIR) in collaborazione con il Responsabile della gestione della qualità (RGQ).

Una volta redatto dal RGQ, il DIR provvede alla verifica ed alla emissione del Documento

La Carta della Qualità è soggetta a revisione, almeno ogni due anni.

La Carta della Qualità aggiornata è contraddistinta dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, verifica e approvazione (secondo quanto indicato nella PRO 01- *Gestione dei documenti e dei dati*).



Istituto di Istruzione Superiore  
“VANVITELLI STRACCA ANGELINI”



Via Umberto Trevi, 4 - 60127 Ancona - Tel. e Fax 071 4190711 - 0714190712  
C.F. 93084450423 - Cod. meccanografico ANIS00400L – Sito [www.istvas.edu.it](http://www.istvas.edu.it)  
email: [anis00400l@istruzione.it](mailto:anis00400l@istruzione.it) - [anis00400l@pec.istruzione.it](mailto:anis00400l@pec.istruzione.it) - [-scuola@istvas.edu.it](mailto:-scuola@istvas.edu.it)  
Codice univoco fatturazione UF01E9 - Codice IPA: istsc\_anis00400I

**INDIRIZZI DI STUDIO: Agraria Agroalimentare e Agroindustria - Amministrazione, Finanza e Marketing –Chimica, Materiali e Biotecnologie (Ambientali e Sanitarie) - Costruzioni, Ambiente e Territorio - Sistema Moda**



<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>R.10</b>
	Rev. 11.0
<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>	Data: 29/10/2021
	Pagina 13 di 13

## 7. La distribuzione

La Carta della Qualità è un documento pubblicato sul sito della scuola alla sezione “Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali – Atti Generali – Atti Amministrativi Generali”

La Carta viene spedita on line al personale ed agli utenti all’avvio del proprio corso.

Il Dirigente Scolastico  
(Prof. Ing. Francesco Savore)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell’art. 3, comma 2 del D.Lgs. 39/1993