



## CARTA DELLA QUALITÀ

R.10

### PREMESSA

La presente Carta della Qualità ha la finalità di comunicare all'utenza ed in generale alle altre parti interessate gli impegni che l'**Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato "O. Ricci"** (di seguito **Istituto**) assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi educativi e formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

### LIVELLO STRATEGICO

La missione dell'**Istituto** è quella di progettare ed erogare le attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico che prevedono il rilascio di titoli ai sensi della L. 21 dicembre 1978, n. 845, secondo parametri di eccellenza. A tal fine il Dirigente Scolastico, quale figura di rappresentanza legale dell'**Istituto**, e le figure di staff, si impegnano formalmente, per il miglioramento della qualità, nel:

- perseguire la completa soddisfazione dell'utenza, attraverso un forte contributo alla ricerca di processi formativi qualificanti e aderenti alle necessità dell'**Istituto**;
- migliorare continuamente i processi educativi e formativi;
- promuovere capillari e incisive attività di orientamento;
- utilizzare gli strumenti metodologici e tecnologici d'avanguardia;
- stimolare le risorse umane impegnate per accrescere l'efficacia dei compiti da essi svolti e migliorare l'efficienza complessiva dell'"azione formativa";
- diffondere nel personale interno all'organizzazione la consapevolezza che la formazione continua è lo strumento strategico cardine per l'aggiornamento, lo sviluppo e la crescita del "capitale umano" nel lungo periodo.

Il Dirigente Scolastico ha definito la **Politica della Qualità** (R.15) dell'**Istituto** in funzione:

- degli scopi istituzionali dell'IPSA "O. Ricci";
  - degli impegni assunti per il miglioramento continuo;
- e garantisce che la stessa sia illustrata a tutti i membri dell'organizzazione, mediante incontri, affissa in bacheca e pubblicata sul sito [www.ipsiafermo.edu.it](http://www.ipsiafermo.edu.it). La Politica per la Qualità è condivisa da tutto il personale ed è sottoposta a periodiche attività di riesame da parte del Dirigente Scolastico al fine di garantirne una costante adeguatezza.

### LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'**Istituto**:

- elaborare e far conoscere insieme al presente documento, il dettaglio dei corsi approvati contenente:
  - caratteristiche;
  - modalità di accesso;
  - tipologia di attestati/qualifiche rilasciati;
- rendere noti gli obiettivi formativi e i percorsi necessari al loro conseguimento;
- assicurare la corretta informazione ad utenti, beneficiari ed in generale a tutte le parti interessate.

Il Dirigente Scolastico si impegna al rispetto delle indicazioni che scaturiranno dagli accordi programmatici relativi agli indirizzi formativi ed ai diritti connessi al passaggio tra i

sistemi formativi. Per una migliore e completa definizione dell'offerta formativa l'**Istituto** pianifica periodici incontri con i "rappresentanti del mondo economico e sociale del territorio" sia per la programmazione di corsi relativi all'area dello svantaggio che per l'inserimento lavorativo.

**Aree di attività:** l'**Istituto** eroga servizi formativi nei settori meccanico, elettrico-elettronico, moda/calzaturiero e benessere (estetica e acconciatura). Svolge inoltre attività di formazione finanziata mediante FSE, e fornisce ad aziende e/o al singolo privato supporto logistico e tecnologico.

### SERVIZI OFFERTI

**Servizi Formativi**, finalizzati alla progettazione e sviluppo delle seguenti macrotipologie:

- Obbligo Formativo,
- Percorsi Integrati ai sensi del DGR 1035/2010 e s.m.i.,
- Formazione Superiore,
- Formazione Continua,
- Corsi autorizzati al rilascio di titoli ai sensi della Legge 845/78.

Per tutti i corsi dell'obbligo formativo l'**Istituto** programma attività di orientamento all'istruzione e al lavoro ed un periodo di stage proporzionale al numero totale di ore previste dal corso in conformità a quanto previsto dalle vigenti normative.

**Servizi Informativi:** l'**Istituto** dispone di un adeguato servizio di accoglienza ed orientamento, possiede un sito istituzione ([www.ipsiafermo.edu.it](http://www.ipsiafermo.edu.it)) dal quale attingere informazioni e un indirizzo di posta elettronica ([aprio2000q@istruzione.it](mailto:aprio2000q@istruzione.it)). Per la trasparenza amministrativa l'**Istituto** assicura spazi idonei all'informazione (Albi: Istituto, Docenti e ATA, bacheca sindacale, bacheca studenti, ecc.) dove sono esposti e/o reperibili i dati sull'organizzazione interna, la politica dell'Istituto, gli orari di apertura al pubblico ed altro. L'**Istituto** organizza almeno due incontri annui con le famiglie per fornire informazioni relative all'andamento degli allievi ed eventuali colloqui con i singoli docenti.

**Servizi di Segreteria:** l'**Istituto** ha informatizzato la gestione dei propri uffici di segreteria e si impegna ad osservare:

- trasparenza;
  - riduzione dei tempi di attesa del pubblico;
  - flessibilità degli orari degli uffici,
- e fissa i seguenti standards, ai fini di un miglior servizio per l'utenza:
- iscrizione degli allievi, effettuata nel normale orario di apertura al pubblico presso la segreteria didattica;
  - rilascio dei certificati, effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta, entro e non oltre cinque giorni lavorativi;
  - attestati originali, una volta vidimati dagli Enti preposti, consegnati a vista con firma per ricevuta da parte del richiedente;

Tipo	Descrizione	Area	Codice	Pagine
Modulo	CARTA DELLA QUALITÀ			1 di 2



## CARTA DELLA QUALITÀ

R.10

- la Segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 08.30, e dalle 12:30 alle 14:00.

### RISORSE STRUMENTALI

Nell'**Allegato 1** (ai documenti di accreditamento) è riportato l'elenco delle risorse logistico-strumentali di cui l'**Istituto** dispone. Il Dirigente Scolastico si impegna, con la collaborazione del personale tecnico interno ed esterno, a mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, le aree di pertinenza dell'edificio scolastico, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, in particolare, antisismica, antincendio e di lavoro.

### RISORSE UMANE

Tutti gli aa.ss. viene aggiornato, contestualmente all'approvazione del PTOF, l' **Organigramma/ Funzionigramma (Allegato 2)** nel quale vengono definite le mansioni e le responsabilità, attribuite dal Collegio Docenti, sulla base delle specifiche competenze, abilità ed esperienze.

### LIVELLO OPERATIVO

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, dei docenti e delle aziende coinvolte nei processi formativi viene eseguita mediante distribuzione di questionari di valutazione relativi alla qualità attesa e quella progettata. L'**Istituto** si è dotato di metodi per misurare e monitorare i processi fondamentali per rispondere ai requisiti degli utenti e delle altre parti interessate. Il sistema di monitoraggio e misurazione dei fattori di qualità è gestito attraverso le seguenti fasi:

- definizione degli **indicatori di qualità** (vedi **Allegato 3**) per ogni processo significativo;
- definizione della tendenza degli indicatori;
- rilevazione periodica dei dati;
- verifica conseguimento degli obiettivi;
- definizione degli obiettivi per il periodo successivo e del range di accettabilità.

Nella logica del miglioramento continuo il valore degli obiettivi varia costantemente e mira a raggiungere il dato tendenziale fissato tempo per tempo. Per garantire che i requisiti dei **servizi** siano soddisfatti l'**Istituto** pianifica ed attua azioni di monitoraggio e misurazione delle caratteristiche degli stessi. I Coordinatori pianificano, in apposite fasi dei corsi, le attività di controllo, le eseguono e ne registrano l'esito per verificarne la conformità. I Docenti nei piani di lavoro formalizzano il programma delle attività didattiche e delle verifiche del grado di apprendimento. I risultati dei controlli eseguiti sono debitamente registrati. Le attrezzature acquistate o riparate sono opportunamente controllate, testate e collaudate prima della loro accettazione.

### LIVELLO PREVENTIVO

#### Controllo delle Non Conformità

Ogni problema rilevato è gestito come "non conformità", quindi sistematicamente analizzato e valutato al fine di individuarne il trattamento più efficace per la sua eliminazione permanente. I responsabili incaricati della verifica

sull'efficacia dei trattamenti adottati per la risoluzione delle non conformità, oltre a valutarne gli effetti, hanno specifica autorità per richiedere, quando necessario, l'adozione di azioni correttive.

#### Analisi dei dati

L'**Istituto** raccoglie ed analizza i dati scaturiti dalla misurazione, dal monitoraggio e da altre fonti pertinenti per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per progettare eventuali azioni di miglioramento.

#### Miglioramento Continuo

L'**Istituto** attua i processi adeguati al perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità. Per fare ciò utilizza: la politica e gli obiettivi per la qualità, risultati degli audit, processi di autovalutazione, analisi dei dati, azioni correttive e preventive e i riesami periodici condotti dall'Organizzazione.

#### Azioni Correttive e Preventive

L'**Istituto** rende disponibili specifici modelli per la segnalazione di reclami e/o disservizi ed ha definito modalità e responsabilità per la gestione degli stessi. I criteri e le metodologie di gestione e registrazione delle azioni preventive sono gli stessi adottati per le azioni correttive.

#### Reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta (anche via fax o posta elettronica), devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause se il reclamo risulti fondato.

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

#### Validazione, modalità di diffusione al pubblico e di revisione periodica

La presente Carta della Qualità è stata redatta dal Responsabile Qualità ed approvata dal Dirigente scolastico. Gli orientatori ne curano la diffusione al pubblico mediante distribuzione formalizzata a ciascun iscritto al momento dell'avvio dei corsi, agli Enti e al personale interno ad ogni revisione. Il Comitato Qualità annualmente sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione.

Fermo, 1 marzo 2021

Il Dirigente scolastico  
Annamaria Bernardini

Revisione 6

Tipo	Descrizione	Area	Codice	Pagine
Modulo	CARTA DELLA QUALITÀ			2 di 2