

	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÀ</b>	<b>R 10</b>
	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Rev. 02 Data 05.12.2025

## PRESENTAZIONE

Il seguente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare agli utenti e agli operatori coinvolti gli impegni che questo Istituto assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini di strategie, organizzazione, operatività e prevenzione.

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

## POLITICA DELLA QUALITÀ

L’Istituto Tecnico Tecnologico Statale “E. Divini” di San Severino M. si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità istituzionali della scuola con i bisogni e la realtà dell’area in cui opera, per cui, in tale ottica, intende promuovere percorsi formativi coerenti con le dinamiche economiche e le direttive di sviluppo del territorio.

L’Istituto si impegna con opportune strategie:

- all’ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo, ma tutti con la precisa volontà di agire nell’ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L’ITTS “Divini” garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell’attività formativa dalla progettazione all’erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento.

A tale scopo ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- aumentare l’efficienza dell’organizzazione;
- elevare la qualità della formazione degli studenti sul piano delle conoscenze, delle competenze, delle capacità;
- ridurre la dispersione scolastica e promuovere il successo formativo;
- costruire un rapporto sinergico e permanente tra Scuola e territorio;
- potenziare la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi è nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi;
- sviluppare le professioni digitali del futuro creando e/o potenziando laboratori ed ambienti di apprendimento innovativi;
- offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste degli utenti (lavoratori, giovani, disoccupati, emigrati e cittadini);
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all’interno dell’Istituto e tra esso e l’ambiente esterno;
- orientare l’azione formativa verso i nuovi orizzonti europei, culturali ed occupazionali;
- Orientare la formazione verso la sostenibilità e la transizione ecologica;
- promuovere la cittadinanza attiva, la cultura della legalità, della convivenza civile, della solidarietà, delle pari opportunità, nel pieno rispetto dei diritti di ogni singolo individuo;

 <b>DIVINI</b>	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÀ</b>	<b>R 10</b>
	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Rev. 02 Data 05.12.2025

- mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM).

Al fine di innalzare il livello della propria offerta, il Sistema Qualità dell'Istituto controlla e gestisce i principali processi:

- progettazione di massima e didattica;
- qualificazione dei fornitori e dei docenti;
- erogazione del servizio formativo;
- livello di soddisfazione.

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

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

Per raggiungere tali scopi, l'Istituto Tecnico Tecnologico "E. Divini" di San Severino M. adotta intensi rapporti con istituzioni pubbliche e private ed imprese per poter offrire una formazione teorico-pratica sempre aggiornata con il progresso tecnologico.

Inoltre, nell'ottica del miglioramento continuo, per poter misurare il grado di soddisfazione dell'utente, si adottano opportune metodologie e strumenti. L'Istituto, infatti, ha adottato specifiche procedure per la gestione delle osservazioni e dei reclami da parte dei soggetti in formazione e procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo.

## **SERVIZI OFFERTI**

Oltre ai corsi di ordinamento, l'offerta formativa dell'ITTS "Divini" consiste in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a:

- Obbligo Formativo
- Formazione Superiore
- Formazione Continua

L'Istituto Tecnico Tecnologico "E. Divini" di San Severino M., inoltre, offre le seguenti opportunità di formazione:

- Patente europea del computer (ICDL);
- Certificazioni Cambridge di Lingua Inglese (PET e FIRST);
- Progetti finanziati (FSE, PN, PNRR).

## **Obbligo formativo**

In particolare, per quanto riguarda la macro-tipologia dell'obbligo formativo, in relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, l'ITTS "Divini" garantisce i seguenti punti:

- i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi

	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÁ</b>	<b>R 10</b>
	<b>CARTA DELLA QUALITÁ</b>	Rev. 02 Data 05.12.2025

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 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede operativa, sita in Viale Mazzini,37 SAN SEVERINO MARCHE (MC).

- è 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.
- in caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo, sono previsti almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi.
- la realizzazione di un periodo di stage proporzionale al numero totale di ore previste dal corso in conformità a quanto previsto dalle normative in vigore. La proporzionalità sarà stabilita nel progetto e potrà variare in base alle caratteristiche dello stesso.

### **Area dello svantaggio**

Relativamente all'area dello svantaggio, l'Istituto si impegna a strutturare incontri con i servizi di assistenza e rappresentanza presenti sul territorio al fine di cogliere le esigenze peculiari di categorie che risultino svantaggiate o per problemi di carattere fisico e/o mentale o di carattere linguistico (scarsa conoscenza dell'Italiano) e/o culturale e di venire incontro a tali esigenze.

### **RISORSE**

L'Istituto si avvale per le attività di formazione di personale interno con elevate competenze professionali e didattiche o di esperti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Si sottolinea che nell'erogazione dei servizi di formazione l'Istituto si avvale dell'esclusiva collaborazione di fornitori qualificati (sia interni che esterni), secondo le procedure e i criteri previsti dalla normativa vigente.

Le risorse logistico-strumentali sono le aule e i laboratori in dotazione all'Istituto (In calce al presente documento è riportato il prospetto delle risorse logistico-strumentali di cui l'Istituto dispone).

 <b>DIVINI</b>	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÀ</b>	<b>R 10</b>
		Rev. 02 Data 05.12.2025

### **FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD GARANTITI**

La tabella allegata riporta gli elementi che l'Istituto identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

#### **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 DAFORM	Almeno 2 enti istituzionali rappresentativi	Rilevazione dai documenti
Progettazione, ricerca e sviluppo	Successo della progettazione.	Numero dei progetti realizzati.	Incremento annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico	Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando; Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della direzione; Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Rilevazione dai documenti
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza delle attività gestionali didattiche in itinere.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Rilevazione dai documenti
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Rilevazione dai documenti
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di risposte positive a specifiche domande tramite questionario di gradimento	Rispondenza non inferiore al 70%	Analisi dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione

	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÁ</b>	<b>R 10</b>
	<b>CARTA DELLA QUALITÁ</b>	Rev. 02 Data 05.12.2025

## **GARANZIA DELL'UTENTE – RECLAMI**

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. Sono previsti appositi processi per monitorare l'attività formativa ed è possibile esprimere il proprio grado di soddisfazione sul corso sia durante lo svolgimento che alla fine del periodo formativo, tramite la somministrazione di questionari. Inoltre, il Responsabile della qualità, in collaborazione con il coordinatore del corso, documenta gli interventi di monitoraggio e le azioni correttive intraprese a fronte di non conformità o reclamo scritto. L'Istituto si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, le richieste e i reclami inoltrati dagli utenti, purché contenenti generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, attraverso le seguenti modalità:

- **via e-mail:** [mctf010005@istruzione.it](mailto:mctf010005@istruzione.it);
- **modulo online per segnalazioni, reclami, suggerimenti:** [modulo on line](#);
- **direttamente al Dirigente scolastico** (previo appuntamento).

## **MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA**

La Direzione generale dell'Istituto ha il preciso compito di assicurare la conformità dei servizi offerti ai requisiti tecnici e di qualità definiti nel presente documento in modo da soddisfare nella misura migliore le attese di tutti gli utenti del servizio. L'obiettivo principale è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative di coloro che usufruiscono dei servizi formativi.

La Direzione generale dell'Istituto si impegna a far conoscere e diffondere la presente Carta della qualità a tutto il personale e agli utenti del servizio attraverso le seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito Internet della scuola alla sezione "Autovalutazione – Qualità";
- pubblicazione all'albo;
- presentazione al Collegio dei Docenti;
- la carta, infine, potrà essere spedita on line o consegnata cartacea agli utenti che ne facciano richiesta.

## **Modalità di revisione periodica**

La revisione della Carta della qualità avviene con cadenza triennale sotto la responsabilità del Dirigente Scolastico e del Responsabile della qualità; essa, peraltro, può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali in seguito a modifiche della normativa di riferimento o in ragione di sopravvenute necessità, quali mutamenti del servizio, delle condizioni di erogazione o altro.

Data 05.12.2025	Firma del Dirigente Scolastico
-----------------	--------------------------------

	<b>R 10 - CARTA DELLA QUALITÁ</b>	<b>R 10</b>
	<b>CARTA DELLA QUALITÁ</b>	Rev. 02 Data 05.12.2025

## RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

### Prospetto dei laboratori ed altri strumenti per la didattica

<b>LABORATORI</b>	<b>BIENNIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO DISEGNO BIENNIO CAD 2D/3D</li> <li>• LABORATORIO DISEGNO BIENNIO STAMPA 3D</li> <li>• LABORATORIO INFORMATICA BIENNIO</li> <li>• LABORATORIO FISICA BIENNIO</li> <li>• LABORATORIO CHIMICA E BIOLOGIA BIENNIO</li> </ul>	
	<b>TRIENNIO</b>	<p><b>Meccanica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO SISTEMI</li> <li>• LABORATORIO MACCHINE A FLUIDO</li> <li>• LABORATORIO DISEGNO/SISTEMI</li> <li>• LABORATORIO DISEGNO - CNC - STAMPA 3D</li> <li>• LABORATORIO ENERGIA</li> <li>• LABORATORIO OFFICINA</li> <li>• LABORATORIO TECNOLOGIA</li> </ul> <p><b>Informatica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO DI INFORMATICA SISTEMI E RETI - GESTIONE PROGETTO D'IMPRESA</li> <li>• LABORATORIO TURING – ALGORITMI, IA</li> <li>• LABORATORIO LOVELACE – CODING, PROGRAMMAZIONE</li> <li>• LABORATORIO RITCHIE - SO, RETI</li> </ul> <p><b>Laboratorio linguistico</b></p>	<p><b>Eletrotecnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO NIKOLA TESLA</li> <li>• LABORATORIO GALILEO FERRARIS</li> <li>• LABORATORIO SISTEMI MOORE</li> <li>• LABORATORIO ROBOTICA E AUTOMAZIONE</li> </ul> <p><b>Chimica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO CHIMICA ANALITICA E STRUMENTALE</li> <li>• LABORATORIO CHIMICA ORGANICA E BIOCHIMICA</li> </ul> <p><b>Grafica e comunicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORATORIO FOTOGRAFIA</li> <li>• LABORATORIO MULTIMEDIALE DI COMUNICAZIONE E PRODUZIONE</li> <li>• LABORATORIO CREATIVITÁ E COMUNICAZIONE</li> </ul>
	<b>AULE ATTREZZATE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula inclusione</li> <li>• Aule dotate di kit digitale: monitor digitale interattivo, PC, document camera, casse acustiche</li> <li>• Aula magna</li> </ul>		<p><b>BIBLIOTECA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro documentazione</li> <li>• Centro copie</li> <li>• Centro rilegature</li> </ul>