



ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI  
ALBERGHIERI, E DELLA RISTORAZIONE

**GIACOMO MATTEOTTI**

Via Garibaldi 194, 56124 – PISA tel. 05094101  
Cod. Fiscale 80006210506 – Codice Univoco UF57VW

sito web: [www.matteotti.it](http://www.matteotti.it) – email: [pirh01000d@istruzione.it](mailto:pirh01000d@istruzione.it); [pirh01000d@pec.istruzione.it](mailto:pirh01000d@pec.istruzione.it)

### **AGENZIA FORMATIVA IPSAR “G. Matteotti” - Pisa POLITICA DELLA QUALITA’**

La Direzione dell’Agenzia ritiene che l’adozione di un Sistema Qualità sia lo strumento più adatto per soddisfare i seguenti obiettivi:

1. Garantire lo sviluppo dell’Agenzia, favorendo il suo radicamento in nuovi ambiti territoriali e in nuovi segmenti di mercato;
2. Aumentare l’efficienza del proprio sistema formativo relativo a tutte le attività svolte.

A tal fine attua le proprie politiche basandosi su alcuni principi che ritiene fondamentali per la sopravvivenza e l’espansione dell’Agenzia:

1. Il primo dovere dell’Agenzia è garantire la soddisfazione degli utenti in relazione alla domanda formativa;
2. Il servizio di formazione che viene fornito agli utenti deve essere di alto livello e coerente con le richieste espresse dal territorio comunale, provinciale, regionale;
3. Ogni risorsa umana impiegata nell’Agenzia è responsabile della qualità della formazione che viene erogata;
4. la qualità è garanzia di reddito e un investimento per l’Agenzia.

Per raggiungere questi obiettivi l’Agenzia decide di sviluppare un sistema di qualità in accordo con quanto stabilito dalla normativa europea UNI EN ISO 9001:2015. Ogni funzione pertanto si impegna a soddisfare costantemente le esigenze degli utenti, nei modi descritti nel Manuale Qualità.

Il servizio e le attività svolte all’interno dell’Agenzia sono orientate al soddisfacimento delle aspettative dei fruitori del servizio formativo. Tutta l’organizzazione è partecipe al sostenimento del Sistema Qualità pertanto tutti i dipendenti ed i fornitori (formatori, tutor, ecc.) si sentono impegnati in un miglioramento continuo della qualità del servizio.

Con l’implementazione del Sistema Qualità

a) l’Agenzia si impegna:

- ⌚ per il soddisfacimento dei requisiti richiesti;
- ⌚ per l’individuazione e l’attuazione di metodologie per valutare la rispondenza dei risultati alle attese degli utenti;
- ⌚ per la prevenzione di errori e non conformità;
- ⌚ per la tempestiva predisposizione di azioni correttive.

b) La Direzione si assume la responsabilità di:

- ⌚ Stabilire e far rispettare le procedure necessarie all’erogazione del servizio formativo;

Il compilatore: L.L.



*Agenzia Formativa Certificata “IPSAR G. Matteotti”*  
Cert. N. 627 Norma UNI EN ISO 9001:2015

Attività: Progettazione e realizzazione di progetti di formazione e orientamento

- ⌚ Organizzare adeguati programmi di formazione del personale per mettere in condizione il personale stesso di assumersi le proprie responsabilità;
- ⌚ Organizzare e fornire i mezzi e le risorse adeguati ad un sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto di queste politiche.

La Direzione definisce i seguenti obiettivi:

- 1) Progettare attività che agiscono nell'ambito delle politiche attive del lavoro relativamente alle seguenti tipologie di clienti:

- ⌚ Persone giovani che abbiano espletato l'obbligo
- ⌚ Persone che abbiano avuto problemi scolastici e vogliano professionalizzarsi
- ⌚ Persone che abbiano conseguito il diploma e/o laurea
- ⌚ Soggetti svantaggiati
- ⌚ Donne in cerca di prima occupazione
- ⌚ Donne che vogliano rientrare nel mondo del lavoro
- ⌚ Persone che necessitano di percorsi brevi di professionalizzazione
- ⌚ Adulti.

2) Progettare interventi in collaborazione con Aziende, Enti di formazione di tipo nazionale ed internazionale e con le Università.

In relazione agli obiettivi assunti, la Direzione definisce gli indicatori al fine di misurare e quantificare la qualità dell'intervento formativo.

Gli obiettivi misurabili e quantificabili sono definiti in un documento interno predisposto dalla Direzione e riesaminato costantemente (M-0402).

Pisa, 01/09/2023

Il Dirigente Scolastico  
Prof. Salvatore Caruso