

*In accordo con la UNI EN ISO 9001:2015
L'ISIS VAL DI CORNIA*

emette il seguente:

Manuale di Gestione della Qualità

Rev	Data	Oggetto della modifica	Redatto	Approvato
0	11/06/2004	Prima emissione	RQ	DS
1	11/01/2010	Adeguamento alla normativa 9001/2008	RQ	DS
2	09/02/2012	Integrazione delle procedure	RQ	DS
3	04/01/2018	Adeguamento normativa 9001/2015	RQ	DS
4	07/01/2021	Aggiornamento politica della qualità	RQ	DS
5	11/01/2022	Aggiornamento presentazione della scuola	RQ	DS
6	20/01/2024	Aggiornamento Ragione Sociale della scuola Aggiornamento organigramma Agenzia Formativa Aggiornamento offerta formativa della scuola	RQ	DS
7	18/02/2025	Adeguamento in base al PTOF del triennio 2024-2027	RQ	DS

copia soggetta a distribuzione controllata ☐ sì ☐ no

Emesso con autorizzazione di DS

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Carlo MANZONI

Firma

Data

18.02.2025

***In accordo con la UNI EN ISO 9001:2015
L'ISIS VAL DI CORNIA***

emette il seguente:

***Manuale di Gestione
della Qualità***

Rev	Data	Oggetto della modifica	Redatto	Approvato
0	11/06/2004	Prima emissione	RQ	DS
1	11/01/2010	Adeguamento alla normativa 9001/2008	RQ	DS
2	09/02/2012	Integrazione delle procedure	RQ	DS
3	04/01/2018	Adeguamento normativa 9001/2015	RQ	DS
4	07/01/2021	Aggiornamento politica della qualità	RQ	DS
5	11/01/2022	Aggiornamento presentazione della scuola	RQ	DS
6	20/01/2024	Aggiornamento Ragione Sociale della scuola Aggiornamento organigramma Agenzia Formativa Aggiornamento offerta formativa della scuola	RQ	DS
7	18/02/2025	Adeguamento in base al PTOF del triennio 2024-2027	RQ	DS

copia soggetta a distribuzione controllata ☐ sì ☐ no

Emesso con autorizzazione di DS

Firma

Data

18/02/2025

.....

INDICE

Presentazione della Scuola	4
	10
1. Scopo e campo di applicazione del Manuale per la Qualità	11
	16
2. Riferimenti normativi	19
	18
3. Termini e definizioni	21
	23
4. Sistema di Gestione per la Qualità	24
	24
4.1 Definizione dei Processi del Sistema di Gestione per la Qualità	24
	24
4.2 Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità	25
	26
4.3 Gestione dei documenti di registrazione della Qualità	28
	30
5. Responsabilità della Direzione	30
	30
5.1 Impegno della Direzione	30
	31
5.2 Attenzione focalizzata all'Utente	32
	32
5.3 Politica per la Qualità	33
	33
5.4 Pianificazione per la Qualità	36
	37
5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione	43
	44
	45

5.6 Riesame da parte della Direzione	46
	47
6. Gestione delle Risorse	48
	48
6.1 Scopo e campo di applicazione	49
	49
6.2 Gestione delle Risorse Umane	50
6.3 Gestione delle Infrastrutture	
6.4 Gestione dell'ambiente di lavoro	
7. Realizzazione del Servizio	
7.1 Pianificazione dei processi di erogazione del servizio	
7.2 Gestione dei processi relativi all'utente	
7.3 Gestione della progettazione	
7.4 Gestione dell'approvvigionamento	
7.5 Gestione del processo di erogazione del servizio	
7.6 Validazione dei processi	
7.7 Identificazione e tracciabilità	
7.8 Gestione della proprietà del cliente	
7.9 Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	
8. Misurazioni, analisi e miglioramento	

8.1 Misurazioni e monitoraggi

8.2 Gestione delle non conformità

8.3 Analisi dei dati

8.4 Miglioramento

8.5 Azioni correttive e preventive

PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA

Il territorio, l'economia, i due Plessi dell'Istituto

Il presente piano triennale dell'offerta formativa P.T.O.F.) dell'Istituto ISIS Val di Cornia di Piombino è rivolto ai Comuni di Piombino (con la frazione di Riotorto), Campiglia Marittima, Venturina, Suvereto, Castagneto Carducci e San Vincenzo, che compongono il Circondario della Val di Cornia e sono abitati da circa 60.000 residenti. Il rilancio economico del territorio, dopo la crisi della monocultura industriale, prevede l'affermazione di una rete di piccole imprese nei settori dell'agricoltura, dell'indotto industriale, del turismo, dei servizi.

L'**Istituto Tecnico Commerciale di Piombino** iniziò la sua attività nell'anno scolastico 1958/59, come sezione staccata dell'I.T.C. "Vespucci" di Livorno con una sola prima classe frequentata da 33 alunni. Nell'anno scolastico 1962/63, alla sezione staccata fu conferita l'autonomia amministrativa e la personalità giuridica. Nacque così ufficialmente l'Istituto Tecnico Commerciale di Piombino, intitolato a **Luigi Einaudi**, insigne economista e uomo politico, primo Presidente della Repubblica Italiana. Nell'anno 1964/65 l'Istituto ebbe diverse sedi fino ad arrivare all'anno scolastico 1973/74, quando la collocazione definitiva divenne Viale Michelangelo.

L'**Istituto Professionale Servizi Commerciali e Turistici "Alberto Ceccherelli"**, così chiamato in onore del noto studioso di materie tecnico-economiche, fu istituito a Piombino alla fine degli anni Cinquanta come succursale dell'I.P.C. "Colombo" di Livorno ed ebbe sede in Piazza Bovio. Grazie ad un continuo processo di crescita, l'Istituto divenne autonomo nel 1967. Da quel momento l'Istituto è cresciuto divenendo così un punto di riferimento importante per l'educazione e la formazione professionale dei giovani, grazie anche all'arricchimento della sua offerta formativa con l'introduzione di specializzazioni diverse, come quella turistica. Dal 1996, la storia dei due Istituti prosegue in modo parallelo, con la denominazione di I.S.I.S. "Einaudi-Ceccherelli".

L'intento comune è quello di migliorare l'offerta formativa per stimolare la crescita culturale e la vita lavorativa del territorio. Con decorrenza 2010/2011 l'offerta si è ulteriormente arricchita di una sezione sperimentale a indirizzo alberghiero che ha fatto sì che nell'anno scolastico 2011/2012 l'istituto acquistasse l'indirizzo Enogastronomico con un rilevante numero di iscritti. Nello stesso anno, a seguito del dimensionamento scolastico, il corso O.S.S., attuale S.S.A.S., è passato dall'I.P.S.I.A. Volta all'Istituto Ceccherelli. Un altro indirizzo proposto a partire dall'anno 2017/2018, è stato quello dedicato ai Servizi Commerciali con opzione Promozione Pubblicitaria. Nello stesso anno, inoltre, è stata avviata la classe terza del corso serale S.S.A.S.

Successivamente, l'Istituto si è dotato di alcuni percorsi Liceali, dapprincipio come sezione distaccata del Tecnico "Einaudi". Nel 2020 nasce il **Liceo Artistico**, nel 2021, il **Liceo Classico**, in vigore per un biennio, nel 2022, il **Liceo delle Scienze Umane**, con curvatura Sociosanitaria. Nell'a.s. 2023/24 il Liceo acquisisce autonomia, staccandosi dal Tecnico "Einaudi", con la denominazione di Liceo "Leonardo da Vinci".

Nello stesso anno cambia anche la denominazione dell'istituto, che da I.S.I.S. "L. Einaudi A. Ceccherelli" diviene **"ISIS Val di Cornia"**, con al suo interno il **Liceo "Leonardo da Vinci"**, il **Tecnico "L. Einaudi"** e il **Professionale "A. Ceccherelli"**.

L'ultimo indirizzo, attivato dall'anno 2023/2024 è il **Professionale Agrario, per l'Agricoltura e lo Sviluppo Rurale**, che sarà avviato per il primo anno nella sede Einaudi e successivamente troverà collocazione definitiva a Venturina, nel Comune di Campiglia M.^{ma}.

L'ISIS Val di Cornia si pone come risorsa, esempio e riferimento per gli studenti, le loro famiglie e per il tessuto sociale, culturale e produttivo del territorio in cui opera, in prospettiva di fornire a tutti i propri studenti una solida formazione per la vita e gli studi futuri.

Il Liceo avvia gli iscritti del **Liceo Artistico** al **triennio Grafico** di specializzazione e

perfezionamento nel campo della grafica e delle sue molteplici applicazioni professionali, ma consente, nel triennio, di optare anche per la prosecuzione nei percorsi professionali dei **Servizi Commerciali “Web Community”**.

Il **Liceo Classico** propone, in aggiunta al per corso tradizionale, un apposito potenziamento opzionale **“Beni culturali”**, che consente di perfezionarsi nella valorizzazione, tutela e promozione del patrimonio artistico e culturale presente sul territorio locale e, più ingenerale, sull'intero territorio nazionale.

Dal 2022/23 è stato avviato un biennio di **Liceo delle scienze Umane a curvatura Socio-Sanitaria**, che si apre nel triennio alla prosecuzione liceale o al passaggio nei percorsi professionali dei **Servizi per la Sanità e l'Assistenza Sociale**.

L'Istituto Tecnico Economico provvede a formare **Tecnici del Turismo**, per una sempre maggiore conoscenza e consapevolezza delle risorse dei nostri luoghi, delle loro bellezze storiche e naturalistiche e delle loro potenzialità attrattive verso un'utenza di respiro europeo sempre più diversificata.

È attivo, inoltre, il corso dei **Tecnici per i Servizi Informatici**, al fine di garantire professionalità logistiche innovative rivolte al futuro della realtà produttiva della circostante area territoriale, ancora oggi in sofferenza, come anche possibili aperture verso percorsi Universitari.

Il biennio dell'Istituto tecnico economico consente, nel triennio, di optare anche per la prosecuzione nei percorsi professionali dei **Servizi Commerciali “Web Community”**

L'Istituto Professionale dei Servizi si consolida nei consensi per tutto il **settore Alberghiero**, ormai conosciuto e apprezzato in ogni manifestazione pubblica, sia riguardo all'Accoglienza **Turistica**, sia nel campo enogastronomico, con giovani promettenti e talentuosi, tanto in **Cucina**, quanto nei servizi di **Sala e vendita**.

I servizi Commerciali, **Web Community**, sviluppano competenze di marketing, con uno sguardo particolarmente attento ad una valorizzazione sempre più professionale dell'immagine pubblica dell'intera Val di Cornia e degli eventi culturali che vi si svolgono.

Infine, viene assicurata la formazione ai giovani (e anche agli adulti mediante la scuola serale) per i **Servizi Sanitari e Sociali**, che garantiscono una professionalizzazione competente verso una delle figure destinate a diventare la costola portante del nostro futuro, non solo in questo promontorio.

Un altro apposito corso serale è stato predisposto anche per i **Servizi Commerciali** e un nuovo corso serale per i **Servizi Enogastronomici** è in attesa di avvio.

Dal 2023/24 sarà possibile iscriversi al **Professionale Servizi Agrario** che permetterà agli studenti di diventare esperti nella produzione e commercializzazione di prodotti agroalimentari e nella gestione del territorio.

L'Istituto Tecnico Economico, il Liceo e l'Istituto Professionale per i Servizi, conservano comunque la loro autonomia didattica e progettuale.

L'ISIS Val di Cornia è accreditato presso la Regione Toscana come **Agenzia Formativa**, requisito previsto per partecipare alle iniziative di formazione di figure professionali previste dalla Regione, con la finalità di integrare l'istruzione statale, con corsi sempre più vicini alle richieste del territorio.

L'Agenzia formativa ha per questo intrapreso dal 2004 una politica di qualità per ottenere un miglioramento continuo in riferimento alla UNI EN ISO 9001:2008; la missione dell'ISIS è di individuare e attuare delle soluzioni tese a offrire dei servizi che possano soddisfare le attese dei suoi Utenti.

A questo proposito, l'ISIS ha avviato rapporti di collaborazione a tutto campo con le

associazioni di categoria, le agenzie di formazione, gli enti locali, il mondo del lavoro.

In questi ultimi anni, la scuola si è organizzata per ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi previsti nel PTOF tenendo conto della riforma che ha modificato gli ordinamenti. Lo scopo che l'Istituto persegue è quello di offrire ai propri studenti, oltre alla formazione culturale, anche la mentalità per avviarsi alla vita produttiva al fine di futuri impieghi nel mondo del lavoro. Ecco quanto attuato, per l'ampliamento dell'Offerta Formativa della Val di Cornia-Istruzione secondaria superiore:

- a. Organizzazione dei corsi professionalizzanti (IeFP) previsti dall'attuale normativa regionale per dare una qualifica a coloro che al termine delle scuole medie superiori di primo grado decidono di concludere il corso di studi dopo tre anni o che, dopo i 10 anni di istruzione obbligatoria e dentro il diciottesimo anno di età, non abbiano conseguito una qualifica;
- a. istituzione di una classe di Primo Livello "Primo Periodo" (1° e 2° classe) d'Istruzione per gli adulti con un proseguimento di un "Secondo Periodo" (3° e 4° classe) e di un 5° anno per il conseguimento del diploma in T.S.S.S.;
- b. istituzione di un percorso per acquisire la qualifica O.S.S., in accordo con la Regione Toscana, accessibile dopo il conseguimento del diploma.

L'istituto è diviso in due plessi: il plesso Einaudi ed il plesso Ceccherelli.

La scuola ha operato un'analisi del contesto e dei bisogni del territorio. In particolare:

POPOLAZIONE SCOLASTICA

Le famiglie degli allievi mostrano un crescente interesse alla partecipazione alle attività organizzate dall'istituzione scolastica. La partecipazione agli organi collegiali è costante soprattutto nelle classi del biennio. La partecipazione agli incontri con la dirigenza volta a diffondere le attività realizzate dalla scuola ha sempre riscontro positivo. Gli allievi partecipano in maniera fattiva e propositiva a tutti i progetti curricolari ed extracurricolari, proponendo anche la realizzazione di attività autogestite (WEB Radio, gruppi di studio ecc.)

TERRITORIO E CAPITALE SOCIALE

La collaborazione con Associazioni, enti e istituzioni è molto attiva nel Comune sul quale insiste la sede dell'Istituto. In particolare, la presenza della Consulta degli studenti alla quale partecipano tutte le istituzioni scolastiche del Comune di Piombino permette la progettazione dell'offerta formativa territoriale. Nella scuola è presente il Comitato Tecnico Scientifico all'interno del quale vengono definite le proposte per la realizzazione delle attività dei PCTO. L'Istituto è impegnato nella ricerca di opportunità per il miglioramento dell'offerta formativa, in un contesto più ampio di quello rappresentato dal territorio su cui insiste. Lo scopo è perseguito attraverso la partecipazione a bandi regionali, nazionali ed europei che possano consentire agli allievi e ai docenti non solo di migliorare le competenze linguistiche, ma soprattutto di acquisire competenze trasversali. Sono inoltre attive numerose Reti territoriali e di scopo.

RISORSE ECONOMICHE E MATERIALI

La Dirigenza, avendo ben chiari gli obiettivi e le finalità del percorso educativo dell'Istituto in relazione alle esigenze del territorio, ha potenziato l'offerta formativa che punta alla promozione delle competenze chiave europee, dell'innovazione didattica, metodologica e tecnologica nella

scuola per la comprensione dei cambiamenti nel modo di apprendere e comunicare delle nuove generazioni. L'innovazione è il fulcro di tutta l'attività didattica ed ha richiesto l'acquisizione di adeguate dotazioni tecnologiche. Tutte le aule sono dotate di una postazione collegata al video-proiettore o alla lim. La connettività è realizzata attraverso la fibra ottica (rete GARR) o ADSL.

La biblioteca e tutti i laboratori sono provvisti di proiettore e per il 50% anche di LIM.

Sono presenti aule digitali (interamente dotate di tablet o computer)

Vengono inoltre forniti agli allievi certificati L.104/92 o L.170/2010 strumenti informatici idonei a facilitare l'apprendimento. L'ampliamento della dotazione di strumenti informatici avviene anche grazie ad un'alta capacità della scuola di partecipare ai Bandi che permettono l'accesso a fondi europei. Sussiste un totale adeguamento degli edifici alle norme di sicurezza vigenti, regolarmente certificato, anche in termini di superamento delle barriere architettoniche.

PRIORITÀ DESUNTE DAL RAV

Aspetti generali

Educare alla democrazia, alla valorizzazione della diversità e delle identità culturali, alla convivenza civile, al rispetto dei diritti umani, al rispetto della dignità della persona, al senso della responsabilità (Unesco2003), debbono essere le dimensioni trasversali di qualsiasi percorso formativo, gli elementi unificanti dell'intero intervento didattico che viene progettato in un'ottica pluridisciplinare e di ricerca.

Per raggiungere tali obiettivi l'Istituto adotta la didattica per competenze nel convincimento che gli studenti apprendono meglio quando costruiscono il loro sapere in modo attivo attraverso situazioni di apprendimento fondate sull'esperienza. Aiutando gli studenti a scoprire e perseguire interessi, è possibile elevare il grado di coinvolgimento, la motivazione, i talenti individuali. In tale ottica l'insegnante non si limita a trasferire conoscenze, ma è una guida in grado di porre domande, sviluppare strategie per risolvere problemi e giungere a comprensioni più profonde, partendo dal riconoscimento delle competenze comunque acquisite. Le azioni sono volte ad innovare le strategie di insegnamento ed apprendimento per colmare la distinzione tra apprendimenti formali, non formali e informali.

L'adozione di tale modalità di progettazione didattica ha consentito di ridurre in maniera significativa sia il fenomeno della dispersione scolastica che quello dell'assenteismo.

Ripensare il curriculum e riprogettare per formare cittadini consapevoli, autonomi e responsabili; occorre favorire processi educativi in grado di mobilitare le capacità ed i talenti di ciascuno al fine di renderli soggetti attivi nella definizione del proprio cammino formativo. Il piano triennale dell'offerta formativa assume l'attuazione del principio delle pari opportunità e della prevenzione della violenza di genere e di tutte le discriminazioni (comma 16 dell'art. 1 della L. 107 del 2015 - Piano nazionale per l'educazione al rispetto) quale elemento fondativo della propria azione. La scuola è da sempre sensibile alle iniziative volte alla diffusione di modelli virtuosi di produzione e consumo sostenibile e di una cittadinanza consapevole e attiva. La programmazione dei percorsi formativi delle classi del biennio e dei percorsi di alternanza delle classi del triennio hanno sottolineato nel tempo l'importanza di tali modelli virtuosi.

Le Linee di orientamento per la prevenzione e il contrasto del cyber bullismo nelle scuole (art.4L.71/2017), sono da considerarsi uno strumento di lavoro flessibile in grado di rispondere alle sfide educative e pedagogiche indotte dall'evolversi costante e veloce delle nuove tecnologie. Per offrire un'azione di sostegno psicologico agli allievi che vivono situazioni di particolare disagio è istituito lo Sportello di Ascolto. Il progetto è rivolto non solo agli allievi vittime di bullismo o cyber bullismo ma a tutti gli allievi che mostrano disagi psicologici, ai genitori e con funzione di

consulenza ai consigli di classe nei quali gli allievi sono inseriti.

PRIORITÀ E TRAGUARDI

- Risultati Scolastici
- Risultati nelle Prove Standardizzate Nazionali (INVALSI)
- Competenze Chiave Europee (come previste dall'atto di indirizzo del DS pubblicato in data 10/09/2021)
- Risultati a Distanza

Ai giovani è richiesto oggi di ripensare se stessi in un'ottica geografica allargata, individuare e selezionare informazioni da una pluralità di fonti, conoscere i linguaggi dei "nuovi media" (*coding*), essere capaci di adeguarsi ai continui cambiamenti che l'evoluzione tecnologica sta producendo nel mondo del lavoro e delle professioni, auto-orientarsi, effettuare scelte, programmare azioni, entrare in relazioni con gli altri sia in presenza che in "remoto", essere in grado di valutare le conseguenze delle azioni proprie e degli altri, affrontare e risolvere problemi.

Occorre pertanto (come previsto dall'atto di indirizzo del DS pubblicato in data 10/09/21):

- innalzare i livelli di istruzione e le competenze delle studentesse degli studenti, rispettandone i tempi e gli stili di apprendimento;
- contrastare le disuguaglianze socioculturali e territoriali;
- prevenire e recuperare l'abbandono e la dispersione scolastica;
- realizzare una scuola aperta, quale laboratorio permanente di ricerca, sperimentazione ed innovazione didattica, di partecipazione e di educazione alla cittadinanza attiva;
- garantire il diritto allo studio, le pari opportunità di successo formativo e di istruzione permanente dei cittadini;

Si definisce prioritario l'incremento della multimedialità quale strumento essenziale per la realizzazione delle tre priorità di crescita dell'Istituto che si possono definire con le tre seguenti formule, mutuando e riadattando le strategie indicate dalla Commissione Europea per uscire dalla crisi e preparare l'economia per Europa 2020:

crescita intelligente (favorita da un modello didattico e formativo basato su conoscenze e competenze multi-pluridisciplinari, sull'interazione flessibile tra i differenti indirizzi di studio, sull'innovazione collegata anche al potenziamento delle esperienze di alternanza scuola-lavoro);

crescita sostenibile (favorita da un modello didattico e formativo reso più efficiente e anche competitivo sia dalla sua capacità di rispondere alle esigenze dei territori ma anche da quella di esserne lo stimolo introducendovi esigenze e visioni nuove);

crescita inclusiva (favorita da una presenza culturale e formativa dell'Istituto finalizzate alla coesione sociale e territoriale).

OBIETTIVI FORMATIVI PRIORITARI (ART. 1, COMMA 7 L. 107/15)

favorire l'acquisizione delle competenze chiave europee
favorire l'acquisizione delle competenze indispensabili per agire la cittadinanza attiva
caratterizzare in chiave europea i profili professionali attuando le opportune curvature rendendo possibile la mobilità degli allievi nel contesto comunitario;
favorire la continuità tra formazione, lavoro e vita sociale lungo tutto il corso della vita;
valorizzare la cultura viva del territorio come risorsa per l'apprendimento;
consentire una corresponsabilità educativa da parte delle famiglie e della comunità;

promuovere l'autovalutazione

promuovere l'adozione di metodologie didattiche innovative e modalità di valutazione adeguate

OBIETTIVI FORMATIVI INDIVIDUATI DALLA SCUOLA

Valorizzazione e potenziamento delle competenze linguistiche, con particolare riferimento all'italiano nonché alla lingua inglese e ad altre lingue dell'Unione europea, anche mediante l'utilizzo della metodologia *Content Language Integrated Learning*; potenziamento delle competenze matematico-logiche e scientifiche

Sviluppo delle competenze in materia di cittadinanza attiva e democratica attraverso la valorizzazione dell'educazione interculturale e alla pace, il rispetto delle differenze e il dialogo tra le culture, il sostegno dell'assunzione di responsabilità nonché della solidarietà e della cura dei beni comuni e della consapevolezza dei diritti e dei doveri; potenziamento delle conoscenze in materia giuridica ed economico-finanziaria e di educazione all'autoimprenditorialità

Sviluppo di comportamenti responsabili ispirati alla conoscenza e al rispetto della legalità, della sostenibilità ambientale, dei beni paesaggistici, del patrimonio e delle attività culturali

Sviluppo delle competenze digitali degli studenti, con particolare riguardo al pensiero computazionale, all'utilizzo critico e consapevole dei social network e dei media nonché alla produzione e ai legami con il mondo del lavoro

Potenziamento delle metodologie laboratoriali e delle attività di laboratorio prevenzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione e del bullismo, anche informatico; potenziamento dell'inclusione scolastica e del diritto allo studio degli alunni con bisogni educativi speciali attraverso percorsi individualizzati e personalizzati anche con il supporto e la collaborazione dei servizi socio-sanitari ed educativi del territorio e delle associazioni di settore e l'applicazione delle linee di indirizzo per favorire il diritto allo studio degli alunni adottati, emanate dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca il 18 dicembre 2014

Incremento dell'alternanza scuola-lavoro nel secondo ciclo di istruzione definizione di un sistema di orientamento

PIANO DI MIGLIORAMENTO

INNOVAZIONE DIDATTICA E METODOLOGICA

Descrizione Percorso

Realizzazione di azioni di ricerca-azione assistita finalizzata alla produzione di UDA, alla costruzione di strumenti di valutazione ed autovalutazione, all'implementazione di metodologie didattiche innovative, alla realizzazione di compiti di realtà.

Obiettivi di processo collegati al percorso

*** CURRICOLO, PROGETTAZIONE E VALUTAZIONE**

Obiettivo: Migliorare gli esiti delle prove Invalsi rispetto alla media nazionale

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Migliorare i risultati rispetto a:

- * scuole con lo stesso *background*
- * varianza tra le classi
- * popolazione del I livello Invalsi

Obiettivo: Misure di valutazione chiare, trasparenti e condivise atte non solo a misurare le conoscenze dichiarative e procedurali ma anche a dare valore alle competenze dell'allievo.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Migliorare i risultati rispetto a:

1. Valutazioni autentiche
2. Collaborazione tra i Consigli di Classe e Dipartimenti Disciplinari

* AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

Obiettivo: Realizzare spazi laboratoriali adeguati, dotazioni tecnologiche efficienti ed adeguate, biblioteca fruibile da tutti e ben fornita.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Migliorare le competenze disciplinari e trasversali

Obiettivo: Diminuzione della conflittualità tra tutte le componenti scolastiche (Docenti-Alunni-ATA).

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Miglioramento del clima scolastico.

Obiettivo: Migliorare la progettazione didattica personalizzata ed individualizzata attraverso il monitoraggio costante degli esiti dell'apprendimento.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Strumenti più adeguati per un monitoraggio sistematico degli apprendimenti.

* INCLUSIONE E DIFFERENZIAZIONE

Obiettivo: Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane sulle metodologie inclusive

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Realizzare percorsi formativi sulle tematiche dell'inclusione e della digitalizzazione per tutto il personale scolastico.

Risultati Attesi

Incremento delle competenze dei docenti in ambito inclusivo, linguistico e digitale

CONTINUITÀ E ORIENTAMENTO

Descrizione percorso:

Definire percorsi utili alla riduzione della dispersione scolastica e favorire l'accesso alle opportunità formative dell'istruzione terziaria. Favorire una scelta consapevole e ponderata del percorso di studi in entrata ed uscita, che valorizzi le potenzialità ed i talenti degli studenti.

Obiettivi di processo collegati al percorso

* DIDATTICA ORIENTATIVA

Obiettivo: l'attività didattica in ottica orientativa è organizzata a partire dalle esperienze degli studenti, con il superamento della sola dimensione trasmissiva delle conoscenze e con la valorizzazione della didattica laboratoriale, di tempi e spazi flessibili, e delle opportunità offerte

dall'esercizio dell'autonomia.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Aumento dell'autostima dei discenti.

Obiettivo: Promuovere attività finalizzate all'orientamento in entrata ed al riorientamento in itinere.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Rafforzare il raccordo tra primo e secondo ciclo di istruzione e formazione

* SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI

l'Istituzione Scolastica si impegna a promuovere un ambiente improntato alla crescita personale e allo sviluppo delle competenze trasversali fondamentali per l'autorealizzazione dello studente, sia del percorso diurno, sia del percorso serale

Obiettivi di processo collegati al percorso

Moduli di orientamento formativo degli studenti, di almeno 30 ore, anche extra curricolari, per anno scolastico, nelle classi prime e seconde; moduli curricolari di orientamento formativo degli studenti, di almeno 30 ore per anno scolastico, nelle classi terze, quarte e quinte.

Obiettivo: favorire scelte mature e efficaci per la costruzione del proprio percorso futuro.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Sviluppo della personalità dell'alunno: in modo che possa arrivare a compiere scelte consapevoli e autonome

Obiettivo: Portare lo studente ad una piena consapevolezza delle proprie conoscenze, al fine di renderle applicabili al contesto in modo autonomo.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Autodeterminazione dello studente

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Descrizione percorso:

La finalità educativa sia raggiunta attraverso la collaborazione di tutte le componenti, mirando in particolare all'accoglienza e al benessere degli studenti, in un ambiente di interazione proficua e comunicazione reciproca.

Obiettivi di processo collegati al percorso

Obiettivo: Attivazione di sportelli di ascolto per i genitori.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Migliorare ulteriormente le relazioni scuola-famiglia.

Obiettivo: Attivazione di incontri assembleari di formazione per genitori.

PRIORITÀ COLLEGATE ALL'OBIETTIVO

Sviluppare un confronto virtuoso sulle dinamiche educative e sulla genitorialità

PRINCIPALI ELEMENTI DI INNOVAZIONE

La sfida dell'educazione nell'era digitale non può essere mera funzione della quantità di tecnologie disponibili; piuttosto, essa deve coniugare la crescente disponibilità di tecnologie con le competenze abilitanti, la rapida obsolescenza tecnologica con le nuove esigenze dei contesti economici, la scarsità dell'offerta di lavoro territoriale con la possibilità di lavorare in qualsiasi luogo per qualsiasi azienda del mondo (*homeworking*), i modi di apprendere delle nuove generazioni con la necessità di utilizzare gli strumenti digitali per l'apprendimento.

Per tali ragioni l'Istituto ha riprogettato l'offerta formativa promuovendo la didattica digitale; sono stati introdotti nuovi approcci formativi e nuovi linguaggi comunicativi.

La realizzazione di una piattaforma Gsuite per la fruizione di contenuti free preselezionati e di prodotti realizzati dai docenti con gli allievi e la creazione di app per l'utilizzo dei materiali anche attraverso i-phone, consente alla scuola di conseguire la qualità.

Ai giovani è richiesto oggi di individuare e selezionare informazioni da una pluralità di fonti valutando nell'attendibilità, di essere capaci di adeguarsi ai continui cambi a menti che l'evoluzione tecnologica sta producendo nel mondo del lavoro e delle professioni, di auto orientarsi, effettuare scelte, programmare azioni, entrare in relazioni con gli altri sia in presenza che in "remoto", conoscere i linguaggi dei "nuovi media" (*coding*), ripensare se stessi in un'ottica geografica allargata. È stato pertanto necessario ripensare il curriculum e riprogettare, nell'ambito dell'autonomia didattica i percorsi, coinvolgendo tutte le discipline, per costruire unità di apprendimento che possano integrare la complessità dei livelli formativi della "persona" (legalità, cittadinanza europea, intercultura, ecc.), ma che prevedano soprattutto nuove metodologie che partendo dalle competenze trasversali promuovano e potenzino lo sviluppo dei processi mentali rendendoli visibili (*Visible thinking*). Solo l'impegno, la ricerca e la disponibilità a riflettere costantemente sulle azioni programmate al fine di valutarne gli esiti, correggere le linee di intervento in un'ottica di miglioramento continuo, potranno produrre il risultato che tutti i processi di apprendimento dovrebbero proporsi.

A partire dall'anno scolastico 2018/2019 la progettualità MLTV è diventata oggetto di formazione estesa a tutti i docenti della scuola che vogliono sperimentare queste metodologie nelle proprie classi.

Aiutando gli studenti a scoprire e perseguire interessi, è possibile elevare il grado di coinvolgimento, la motivazione, i talenti individuali. In tale ottica l'insegnante non si limita a trasferire conoscenze, ma è una guida in grado di porre domande, sviluppare strategie per risolvere problemi e giungere a comprensioni più profonde, partendo dal riconoscimento delle competenze comunque acquisite.

A tal fine l'Istituto adotta la "didattica per competenze" nel convincimento che gli studenti apprendono meglio quando costruiscono il loro sapere in modo attivo attraverso situazioni di apprendimento fondate sull'esperienza.

La programmazione pluridisciplinare, attraverso la contaminazione delle esperienze didattiche consente all'allievo di comprendere la complessità della conoscenza e di orientarsi nel sapere. La realizzazione di compiti significativi in contesti reali, in tale ottica viene promossa anche la partecipazione a Concorsi e Gare all'adozione di tutte le strategie utili alla promozione dei processi di inclusione e del rispetto delle diversità, dell'adeguamento dei processi di insegnamento e di apprendimento. La realizzazione dei PCTO si avvalgono della collaborazione di Imprese toscane Enti, Accademie e Associazioni. Il percorso PCTO prevede anche la simulazione aziendale attraverso l'uso di piattaforme dedicate (CONFAO) ed è finalizzato alla realizzazione di *Startup*.

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA – Investimento 1.4

Il Piano nazionale di ripresa e resilienza, di cui al regolamento (UE) n. 2021/241 del 12 febbraio 2021 e approvato con decisione di esecuzione del Consiglio del 13 luglio 2021, dedica l'intera Missione 4 all'istruzione e alla ricerca attraverso riforme abilitanti e investimenti per il potenziamento dell'offerta dei servizi di istruzione dagli asili nido alle Università, al fine di assicurare una crescita economica sostenibile e inclusiva, superando divari territoriali e rafforzando gli strumenti di orientamento, di reclutamento e di formazione dei docenti.

Il Piano, partendo dalle criticità del sistema di istruzione, formazione e ricerca e dalle carenze nell'offerta di servizi educativi, intende migliorare le competenze di base, ridurre il tasso di dispersione scolastica e permettere, allo stesso tempo, di ridurre le distanze tra istruzione e lavoro.

In particolare, l'Intervento straordinario finalizzato alla riduzione dei divari territoriali nelle scuole secondarie di primo e di secondo grado e alla lotta alla dispersione scolastica, finanziato dall'Unione europea-Next Generation EU - si pone l'obiettivo di:

- Misurare e monitorare i divari territoriali, anche attraverso il consolidamento e la generalizzazione delle prove PISA/INVALSI;
- Ridurre i divari territoriali in Italia per quanto concerne il livello delle competenze di base
- Sviluppare una strategia per contrastare in modo strutturale l'abbandono scolastico.

Gli interventi sostenuti sono necessari per realizzare gli obiettivi del PNRR in questo campo e rendere efficaci le iniziative didattiche ed educative, predisponendo un contesto educativo complessivamente favorevole all'apprendimento per tutti e, in particolare, per le studentesse e gli studenti con maggiori difficoltà e a rischio di abbandono. A questo scopo essi mirano a:

- a) potenziare le competenze di base a partire dalle scuole secondarie di primo grado con attenzione ai singoli studenti fragili, organizzando un ordinario lavoro di recupero e consolidamento delle conoscenze e competenze irrinunciabili anche per gruppi a ciò dedicati per ridurre quanto prima e preventivamente i divari territoriali ad esse connesse;
- a) nel primo e nel secondo ciclo contrastare la dispersione scolastica e promuovere il successo formativo, anche in un'ottica di genere, tramite un approccio globale e integrato, teso a motivare ciascuno rafforzandone le inclinazioni e i talenti, lavorando, tra scuola e fuori scuola, grazie ad alleanze tra scuola e risorse del territorio, enti locali (Comuni, Province e Città metropolitane), comunità locali e organizzazioni del volontariato e del terzo settore, curando in modo costante i passaggi tra scuole e l'orientamento;
- b) promuovere l'inclusione sociale, la socializzazione e motivazione e l'educazione digitale integrata per le persone con disabilità sensoriali e/o intellettive;
- c) promuovere un significativo miglioramento delle scuole coinvolte, la loro effettiva capacità dal punto di vista delle risorse interne e delle modalità organizzative, pedagogiche e manageriali;
- d) favorire la collaborazione con le associazioni del terzo settore e con le risorse del territorio, enti locali, comunità locali e organizzazioni del volontariato, agenzie formative, per la promozione di percorsi, anche personalizzati, di seconda opportunità rivolti ai giovani che hanno abbandonato gli studi.

In particolare, nel nostro Istituto abbiamo pensato di:

- attuare percorsi di recupero per piccoli gruppi, a febbraio ed a giugno del 2023 e del 2024, per alcune discipline come italiano, matematica, inglese, tedesco, spagnolo, latino ed economia, per un totale di circa 480 ore ed anche percorsi di approfondimento linguistico;
- effettuare percorsi formativi e laboratoriali in orario extracurriculare come campionati di calcetto, basket e pallavolo, corsi di pasticceria e ceramica, passeggiate emozionali per la

conoscenza di sé e del territorio, campionati di scacchi e dama, teatro...;

Il Team per la prevenzione della dispersione scolastica proporrà un sondaggio, tra i coordinatori di classe, per individuare gli studenti a rischio di abbandono o disagio per eventuali percorsi individuali di rafforzamento e/o sostegno disciplinare.

AREE DI INNOVAZIONE

PRATICHE DI INSEGNAMENTO E APPRENDIMENTO

Al fine di rendere l'allievo attore del proprio percorso formativo, partecipe e interessato e soprattutto per favorire lo star bene a scuola e l'emersione dei talenti di ciascuno saranno privilegiate l'adozione delle routine per rendere evidente il pensiero e favorire l'apprendimento profondo (MLTV), la didattica laboratoriale e digitale, la simulazione aziendale.

CONTENUTI E CURRICOLI

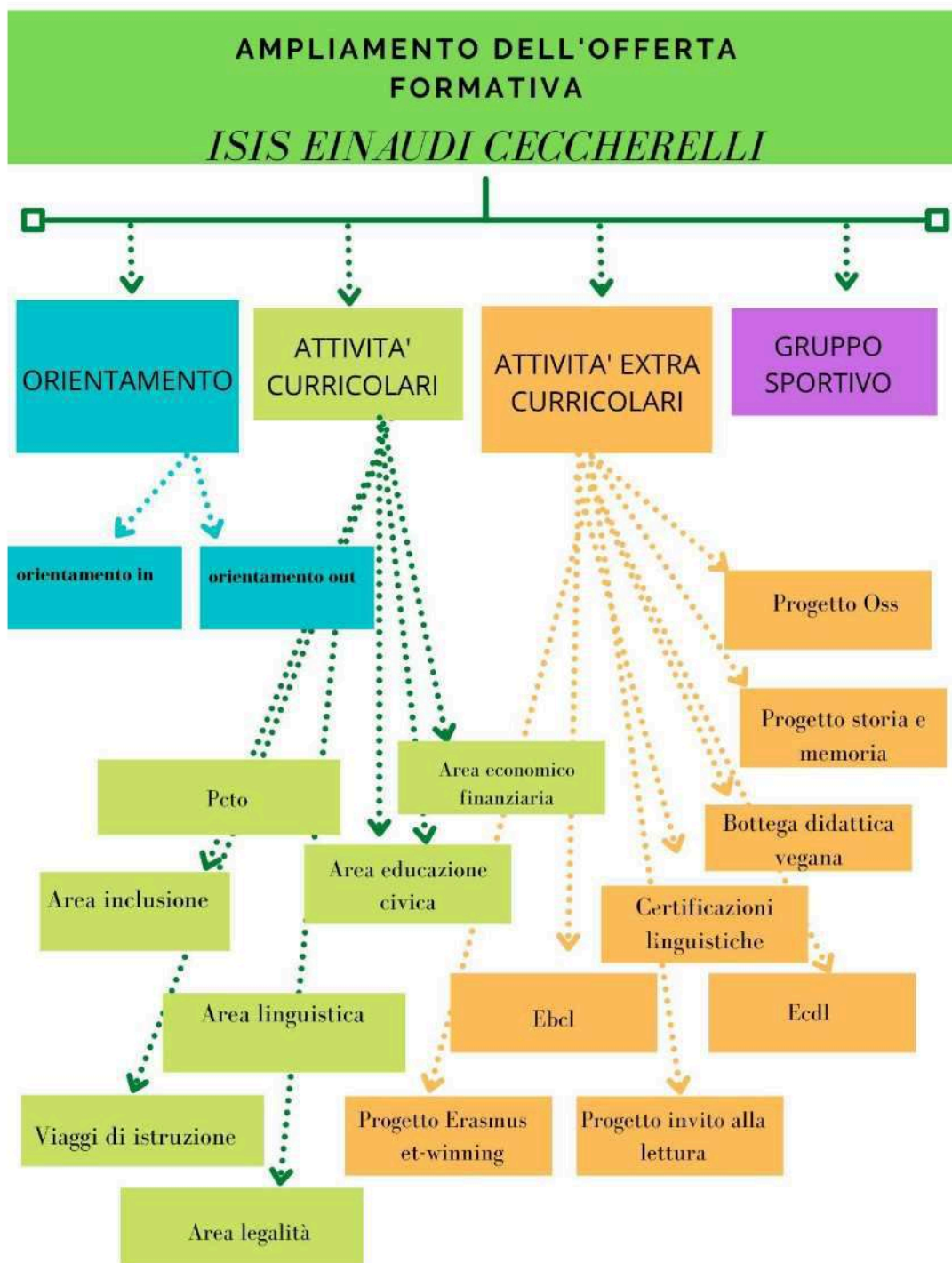
Per favorire l'inclusione e la differenziazione si procederà alla sperimentazione di strumenti didattici quali:

Bilancio delle Competenze, Piano Formativo Individualizzato; Strumenti di autovalutazione.

Saranno individuate modalità per il riconoscimento e la valorizzazione degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali.

PROGETTI A CUI LA SCUOLA HA PARTECIPATO:

Rete Avanguardie educative	Altri progetti
Avanguardie educative DEBATE	<i>E-twinning</i>
Avanguardie educative FLIPPEDCLASSROOM	Booking Progress
Avanguardie educative INTEGRAZIONE CDD /LIBRI DI TESTO	MLTV
Avanguardie educative TEAL (Tecnologie per l'apprendimento attivo)	
Avanguardie educative ICTLAB	



PROGETTAZIONE CURRICOLARE, EXTRACURRICOLARE, EDUCATIVA

SVILUPPO E COMPETENZE AREA LINGUISTICA	INCLUSIONE E PROGETTI PEZ	EDUCAZIONE ALLA SALUTE
STAGE LINGUISTICI	ACCOGLIENZA INIZIALE	A SCUOLA CON LA CELIACHIA PER NON FARNE UNA MALATTIA

ERASMUS+	INTEGRAZIONE STRANIERI (L2)	SPORTELLI DI ASCOLTO PSICOLOGICO e PEDAGOGICO
E-TWINNING	ARTE COME INTEGRAZIONE	CONSULTORIO GIOVANI
EDUCAZIONE ALLA LETTURA PRESTITO BIBLIOTECA	PASTICCERIA	DI CHE COLORE È IL TUO SANGUE?
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	AGILITY DOG	PROTOCOLLO OSS
GIORNALINO INTERNAZIONALE		SICUREZZA E PRIMO SOCCORSO
		PROGETTO SPERIMENTALE PER STUDENTI-ATLETI DI ALTO LIVELLO
		FARMACI A SCUOLA
EDUCAZIONE CIVICA	SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI	SVILUPPO COMPETENZE ECONOMICO FINANZIARIE
MEETING E MARCIA PER I DIRITTI UMANI	PATENTE EUROPEA DELL'INFORMATICA (ICDL)	"COSA FARO' DA GRANDE" Concorso imprenditoriale
"PULIAMO L'AMBIENTE" e RACCOLTA DIFFERENZIATA	TERRITORIO IN VIRTUAL TOUR	"DALLA SCUOLA ALL'IMPRESA" Concorso imprenditoriale
"STORIA E MEMORIA" GIORNATE DELLA MEMORIA	INFORMATIZZAZIONE DEL PRESTITO BIBLIOTECARIO	PATENTE EBCL (European Business Competence Licence)
CITTADINANZA ATTIVA ED EDUCAZIONE ALLA LEGALITA'	WEB RADIO	
"È TUTTA UN'ALTRA MUSICA!"	"VOCI DI CORRIDOIO" (giornale d'istituto online)	
LOTTA AL BULLISMO ED AL CYBERBULLISMO "NO TRAP"		

ALTRI SPECIFICI
BAR RISTORANTE DIDATTICO e TAKEAWAY
PROGETTO "IMMAGINE"
Progetto *MAREPORT" con Agroittica e Autorità Portuale
COMMERCIO EQUO E SOLIDALE E CONSUMO CONSAPEVOLE (accreditamento Fairtrade)

a. Organigramma dell'I.S.I.S. Val di Cornia



OFFERTA FORMATIVA

I NOSTRI BIENNI

Liceo **CLASSICO**

Liceo **ARTISTICO**

Liceo **SCIENZE UMANE**

Tecnico AFM

Tecnico TURISMO

IP AGRARIO

IP ALBERGHIERO



I NOSTRI TRIENNI

Liceo **CLASSICO**

S.I.A.

Liceo **Artistico GRAFICO**

TURISMO

Liceo **SCIENZE UMANE**

RELAZIONI INTERNAZIONALI

Enogastronomia - Cucina

- Sala & Vendita

- Accoglienza Turistica

SOCIO-SANITARIO

WEB COMMUNITY (promoz. pubblicitaria)

Istituto Tecnico Settore Economico:

1. Amministrazione Finanza e Marketing

- **Sistemi Informativi Aziendali** (articolazione)
- **Relazioni Internazionali per il Marketing** (articolazione)

2. Turismo

Istituto Professionale Settore Servizi:

3. **Servizi Commerciali Web Community** (anche sezione Serale-dalla classe terza)
3. **Servizi Socio Sanitari** (anche sezione Serale-dalla classe terza)
4. **Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità alberghiera** (anche sezione Serale)
5. **Agricoltura e Sviluppo Rurale**

Licei

7. **Liceo artistico** (settore grafico)
8. **Liceo classico** (potenziamento beni culturali)
9. **Liceo Scienze Umane** (curvatura socio-sanitaria)

Caratteristiche comuni:

Settimana didattica su 5 giorni
Corso di studio della durata di 5 anni
Bienni comuni con possibilità di opzioni definitive dopo il secondo anno
Diploma finito spendibile direttamente presso aziende pubbliche e private
Possibile accesso a tutte le facoltà universitarie
Partecipazione ai concorsi pubblici che prevedono il diploma di scuola superiore

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ

Il presente manuale di qualità risponde all'esigenza di servire come riferimento operativo interno, insieme alla ulteriore documentazione citata nel seguito, per quanto riguarda:

- l'insieme della struttura organizzativa, delle responsabilità e dei compiti assegnati, attraverso le quali l'ISIS Val di Cornia assicura l'efficacia del sistema di gestione per la qualità nel perseguimento delle proprie finalità.
- fornire ai terzi una sintesi descrittiva dell'Organizzazione dell'Azienda per la Qualità (Sistema Qualità) voluta dal DS ed operante all'interno dell'Azienda allo scopo di dimostrare la capacità della stessa di fornire un servizio che soddisfi appieno le esigenze dell'Utente/Cliente.
- definire modalità e responsabilità adottate dall'ISIS Val di Cornia per dimostrare la capacità della struttura scolastica di fornire prodotti che soddisfino pienamente le richieste del Cliente nonché l'attività curricolare regolamentata da norme obbligatorie e da leggi (Disposizioni Ministeriali, Regolamento d'Istituto e, ad esempio, L. 107/2015), mirando ad aumentare il livello di soddisfazione del Cliente attraverso un processo in continuo miglioramento.

Il presente manuale trova applicazione nella: "Progettazione, erogazione e monitoraggio di corsi di formazione".

Il sistema di gestione per la qualità dell'istituto risponde a tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015.

1.1 Esclusioni

Non sono previste esclusioni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La norma assunta dall'ISIS Val di Cornia come riferimento per la progettazione, l'attuazione, il mantenimento e per il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità è la norma UNI EN ISO 9001:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*.

Nell'attività di progettazione e attuazione del sistema qualità l'ISIS Val di Cornia ha tenuto conto della norma UNI EN ISO 9004:2009 *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*.

La terminologia utilizzata nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è quella della norma UNI EN ISO 9000:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*.

È stata inoltre presa in considerazione la normativa per i sistemi di gestione della sicurezza.

Si riporta l'elenco seguente indica i principali riferimenti legislativi di interesse. Tale elenco è mantenuto aggiornato sotto la responsabilità della direzione dell'ISIS Val di Cornia.

Legge 07/08/1990, n. 241	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
Legge 05/02/1992, n. 104	Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
Decreto del Ministro per la Funzione pubblica del 31/03/1994	Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni
Decreto Legislativo 16/04/1994, n. 297	Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.
DLgs 626/94 e DM 81/2008	“Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42/CE, 98/24 e 99/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro”
D.P.C.M. 07/06/1995	Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici”
Legge n. 675/96	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Legge 59/97, art. 17	“Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali,

	per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa”.
Legge 425/97	“Disposizioni per la riforma degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore”.
DLgs 06/03/1998, n. 59	"Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi di istituto delle istituzioni scolastiche autonome, a norma dell'articolo 21, comma 16, della legge 15 marzo 1997, n. 59".
DM 29/09/1998 n. 382	Regolamento recante norme per l'individuazione delle particolari esigenze negli istituti di istruzione ed educazione di ogni ordine e grado, ai fini delle norme contenute nel decreto legislativo 19/09/1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni.
Legge 18/12/1997 n. 440	Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi.
DPR 18/06/1998, n. 233	Regolamento recante norme per il dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche e per la determinazione degli organici funzionali dei singoli istituti, a norma dell'art. 21 Legge 16/07/1997, n. 59
DPR 24/06/1998, n. 249	Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 323/98	“Regolamento degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore”.
Circolare Ministeriale 01/07/1998, n. 296	Elezioni scolastiche.
DPR 08/03/1999, n. 275	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15/03/1997, n. 59.
DLgs 11/05/1999, n. 135	"Disposizioni integrative della legge 31/12/1996, n. 675, sul trattamento di dati sensibili da parte dei soggetti pubblici".
Legge n. 144/99, art. 66-69	“Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali”.
Legge 10/02/2000, n. 30	“Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione”.
LEGGE 22/03/2000, n.69	Interventi finanziari per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta di integrazione scolastica degli alunni con handicap.

Decreto Interministeriale 01/02/2001, n. 44	Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche".
OM 21/05/2001, n. 90	Norme per lo svolgimento degli scrutini e degli esami nelle scuole statali e non statali di istruzione elementare, media e secondaria superiore - Anno scolastico 2000-2001.
Legge costituzionale 18/10/2001, n. 3	Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione.
DLgs n. 165/2001	Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.
Legge 28/03/2003, n. 53 prossimi decreti applicativi	"Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale".
Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali.
Legge 4/2004	"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".
Decreto del MPI 07/12/2006, n.305	Regolamento recante identificazione dei dati sensibili e giudiziari trattati e delle relative operazioni effettuate dal Ministero della pubblica istruzione, in attuazione degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 30/06/2003, n. 196, recante «Codice in materia di protezione dei dati personali.
DM 05/02/2007, n. 16	linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo.
Direttiva del MPI, 30/03/2007, n. 15307	Linee di indirizzo e ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, l'erogazione di sanzioni disciplinari, doveri di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti.
DM 22/05/2007, n. 42	Modalità di attribuzione del credito scolastico e di recupero dei debiti formativi nei corsi di studio di istruzione secondaria superiore.
Deliberazione del 14/06/2007, n. 23	Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico.

Schema di decreto legislativo attuativo della delega di cui all'articolo 1, comma 2 della legge 03/08/2007, n. 123	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
DM 03/10/2007, n. 80	Attività di sostegno e di recupero.
OM 05/11/2007, n. 92, Prot. n. 11075	Finalità della valutazione negli istituti di istruzione secondaria di II grado, attività di recupero, programmazione delle attività, scrutini intermedi e relativi adempimenti, verifiche intermedie, scrutinio finale. Interventi successivi allo scrutinio finale, verifiche finali e integrazione dello scrutinio finale, studenti dell'ultimo anno, utilizzazione del personale, risorse finanziarie, disposizioni transitorie e finali.
DPR 21/09/2007, n. 235	Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24/06/1998, n. 249, concernente lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 235/2007, art. 3	Patto educativo di corresponsabilità.
Decreto Interministeriale 29/11/2007	Criteri di accreditamento regionale.
Direttiva del MPI, 30/11/2007, n. 104	Linee di indirizzo e chiarimenti interpretativi ed applicativi in ordine alla normativa vigente posta a tutela della privacy con particolare riferimento all'uso dei telefoni cellulari ed altri dispositivi elettronici nelle comunità scolastica.
La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere gennaio 2008	La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere.
DLgs 09/04/2008, n. 81	Attuazione dell'articolo 1 della legge 03/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
DL 25/06/2008, n. 112	Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria.
DL n. 112/2008 convertito in legge n. 133/2008	“Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria” - art. 71 - assenze dal servizio dei pubblici dipendenti - ulteriori chiarimenti.

Legge 133/2008 art 64, 71 e 72	Contenimento della spesa per il pubblico impiego.
DL 01/09/2008	Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università.
Legge 30/10/2008, n. 169 - conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 01/09/2008, n. 137, recanti disposizioni urgenti in materia di istruzione e università	Testo del decreto- legge 01/09/2008, n. 137 (in gazzetta ufficiale - serie generale - n. 204 del 01/09/2008) coordinato con la legge di conversione n. 169 del 30/10/2008, recante " Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università".
DPR n. 80/2013 Direttiva 18/09/2014 n. 11	Rapporto di autovalutazione di Istituto.
Legge 13/07/2015, n. 107	Riforma del sistema nazionale di istruzione formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti (GU Serie Generale 15/07/2015, n. 162)
PTOF/RAV	Documentazione interna.

La tabella seguente specifica, per ogni elemento del sistema di gestione per la qualità, il riferimento ai relativi capitoli della norma ISO 9001:2015 alle relative procedure gestionali del presente manuale e/o ai documenti del Sistema Qualità:

CAPITOLO ISO 9001 2015	ELEMENTO DEL SISTEMA	Sistema Qualità
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	§ 0
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Analisi fabbisogni/monitoraggio
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema	§ 1
4.4	Attuare e migliorare il sistema di gestione e i relativi processi	§ 4.1
5	LEADERSHIP E IMPEGNO	
5.1	generalità	§ 5.1
5.1.1	Impegno della direzione	§ 5.1
5.1.2	Focalizzazione sul cliente	§ 5.2
5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	§ 5.3
5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	§ 5.5
5.3	Definire ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	§ 5.5
6	PIANIFICAZIONE	
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	§ 7.1
6.2	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	§ 7.1
6.3	Pianificazione delle modifiche	§ 7.9
7	SUPPORTO	
7.1	Risorse	§ 6.1
7.1.1	Generalità	§ 6.1
7.1.2	Persone	§ 6.2
7.1.3	Infrastrutture	§ 6.3
7.1.4	Ambiente	§ 6.4
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	§ 8.1
7.1.6	Conoscenza organizzativa	organigramma
7.2	Competenze delle persone	Organigramma/mansionario
7.3	Consapevolezza delle persone	CTS
7.4	Comunicazioni interne ed esterne	§ 7.2
7.5	Informazioni documentate, aggiornate e controllate	
8	ATTIVITA' OPERATIVE	
8.1	Pianificazione e controllo	§ 7.1
8.2	Requisiti dei prodotti/servizi	§ 7.2
8.2.1	Comunicazione al cliente	§ 7.2
8.2.2	Determinazione dei requisiti	§ 7.2

8.2.3	Riesame dei requisiti	§ 7.3
8.3	Progettazione e sviluppo	§ 7.3
8.3.1	Generalità	§ 7.3
8.3.2	Pianificazione	§ 7.3
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo	§ 7.3
8.3.4	Controllo	§ 7.3
8.3.5	Output della progettazione	§ 7.3
8.3.6	Modifiche	§ 7.3
8.4	Controllo dei processi	
8.4.1	Generalità	§ 7.6
8.4.2	Tipi di controllo	§ 7.6
8.4.3	Informazione ai fornitori	§ 7.7
8.5	Produzione dei servizi	
8.5.1	Controllo della produzione ed dell'erogazione	§ 7.5
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	§ 7.7
8.5.3	Proprietà dei clienti e dei fornitori	§ 7.8
8.6	Rilascio dei prodotti/servizi	§ 7.5
8.7	Controllo degli output non conformi	§ 7.9
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	
9.1	Generalità	§ 8.1
9.1.1	Monitoraggio, analisi e valutazione	§ 8.1
9.1.2	Soddisfazione del cliente	§ 7.9
9.1.3	Analisi e valutazione	§ 8.3
9.2	Audit interni	Audit interni
9.3	Riesame della direzione	§ 5.6
10	MIGLIORAMENTO	
10.1	generalità	§ 8.4
10.2	Non conformità e azioni correttive	§ 8.5
10.3	Miglioramento continuo	Riesame del sistema

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 Termini e definizioni

I termini di base e le definizioni di uso più comune utilizzate in questo manuale del sistema di gestione per la qualità sono state ricavate dalla norma ISO 9000: 2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*. Per garantire comunque una migliore comprensione di alcuni termini usati, sono fornite le seguenti definizioni:

AFFIDABILITÀ	Attitudine di un prodotto ad adempiere la funzione richiesta dalle condizioni di impiego e per un periodo di tempo prefissato.
AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni in cui opera una persona.
AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARATTERISTICA :	Qualsiasi proprietà che può servire a differenziare qualitativamente o quantitativamente un prodotto o servizio.
CARTA DEI SERVIZI	Documento obbligatorio per gli uffici della pubblica amministrazione che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto.
CLIENTE	Organizzazione o persona che riceve un prodotto; nel caso della scuola, il cliente o utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie (nel caso di soggetti minori, e in ogni caso per quanto riguarda i corsi di scuola secondaria superiore).
CONFORMITÀ DISPERSIONE SCOLASTICA	Soddisfacimento di un requisito. È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione T così definito: $T = \frac{\text{Abbandoni} + \text{Respinti}}{\text{Totale}} \cdot 100$
FORNITORE INFRASTRUTTUR A MANUALE DELLA QUALITÀ	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione. Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.
MIGLIORAMENTO A QUALITÀ NON CONFORMITÀ OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità. Mancato soddisfacimento di un requisito. Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità, concretizzato in un indicatore misurabile.

ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTI INTERESSATE	Personale, mondo del lavoro, enti territoriali, università.
PLANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità.

PTOF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso interpreta le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale per armonizzarle con le indicazioni nazionali sui programmi e gli standard formativi.
POLITICA PER LA QUALITÀ	Gli obiettivi o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
PROCEDURA PROCESSO	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo. Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
PRODOTTO	Risultato di un processo.
PROGETTAZIONE	
QUALITÀ	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte. Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o
REQUISITO	cogente.
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
RIESAME DELLA DIREZIONE	Valutazione formale, da parte del vertice dell'organizzazione, dello stato del sistema qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente.
SISTEMA DI GESTIONE SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi. Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

SORVEGLIANZA DELLA QUALITÀ	Verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni, processi, prodotti o servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo di garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.
VALUTATORE	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista siano stati soddisfatti.
VERIFICA ISPETTIVA, AUDIT	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'ISIS Val di Cornia, al fine di erogare corsi soddisfacendo le esigenze degli utenti nel pieno rispetto dei requisiti richiesti dagli stessi, ha:

- Identificato e definito i processi necessari per l'erogazione del servizio e la loro interazione;
- Stabilito una propria politica della qualità;
- Definito responsabilità e risorse per la gestione del sistema;
- Definiti appositi indicatori per la misurazione ed il controllo dei processi, del sistema ed il suo miglioramento;
- Stabilite, pianificate ed attuate azioni per il miglioramento continuo del sistema e dei servizi.

4.1 DEFINIZIONE DEI PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione per la qualità dell'ISIS Val di Cornia si basa principalmente sulla gestione ed il controllo dei processi primari e di supporto per l'erogazione di corsi di formazione. L'intero processo di erogazione e monitoraggio Corsi e tutti quelli ad esso associati vengono monitorati periodicamente, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuativo delle prestazioni del processo stesso, con le modalità e responsabilità descritte nel presente sistema.

La correlazione tra i processi dell'ISIS Val di Cornia e le procedure gestionali richiamate nel presente manuale è data dal seguente schema:

I°) Processi primari di attuazione

II°) Processi trasversali di supporto all'attuazione

III°) Processi trasversali di supporto al miglioramento

I°) Processi primari di realizzazione del prodotto	II°) Processi trasversali di supporto all'attuazione		III°) Processi trasversali di supporto al miglioramento
---	---	--	--

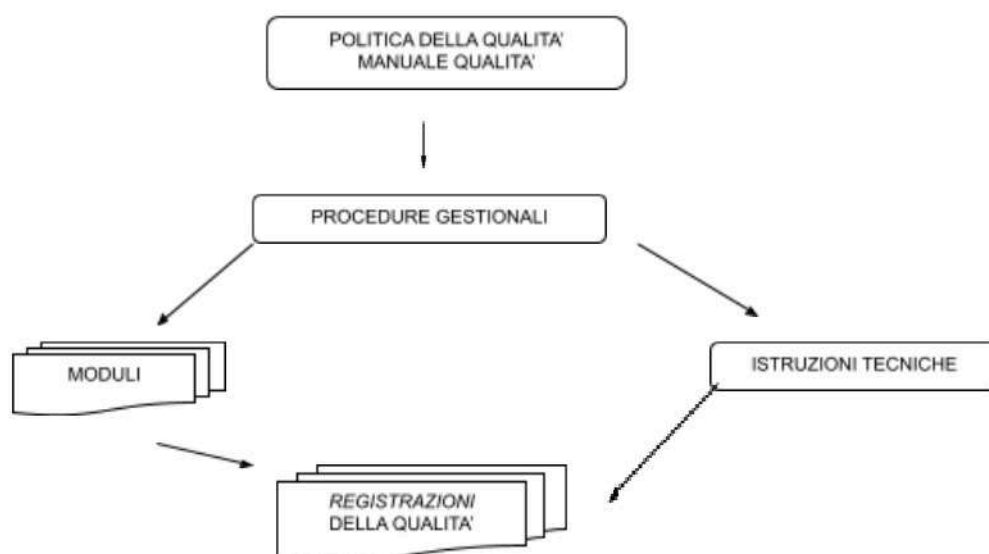
	a) tenuta sotto controllo dei documenti del SGQ	b) tenuta sotto controllo dell'e registrazioni	c) gestione delle risorse umane	d) selezione e valutazione dei fornitori	e) gestione dei dispositivi di misurazione	f) gestione dei prodotti non conformi	g) gestione configurazione e modifiche		i) gestione dei progetti di miglioramento	l) raccolta, analisi dei dati e riesame della direzione	m) gestione delle verifiche e ispezioni	n) gestione delle azioni correttive e preventive	o) monitoraggio dei processi mediante indicatori	p) monitoraggio della soddisfazione del Cliente
Commerciale / Marketing	M	M	M		M		M		F	F	F	F	F	F
Progettazione	M	M	M		M		F		F	F	F	F	F	F
Approvvigionamento e verifica prodotti approvvigionati	M	M	M	F	F	F	M		F	F	F	F	F	F
Erogazione e Monitoraggio Corsi	M	M	M		F	F	F		F	F	F	F	F	F
Controlli/verifiche intermedie e finali	M	M	M		F	F	F		F	F	F	F	F	F

L'elenco delle procedure Gestionali richiamati nel presente manuale sono le seguenti (con la correlazione con i punti della norma):

Codice	Titolo
PGQ 01	Analisi Bisogni Formativi
PGQ 02	Gestione e Controllo della Documentazione
PGQ 03	Approvvigionamento
PGQ 04	Progettazione
PGQ 05	Erogazione e Monitoraggio
PGQ 06	Gestione Non conformità, azioni correttive e preventive
PGQ 07	Gestione Verifiche ispettive interne
PGQ 08	Responsabilità Direzione, Risorse e Miglioramento
PGQ 09	Monitoraggio Corsi
PGQ 10	Attività d rendicontazione
PGQ 11	Riconoscimento e Certificazione delle Competenze

4.2 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La documentazione inerente il sistema di gestione per la qualità si articola secondo il seguente schema:



Si riporta la descrizione dei vari documenti descritti nello schema precedente:

POLITICA DELLA QUALITA'

E' il documento base del sistema di gestione per la qualità e definisce come l'Azienda intende soddisfare i diversi requisiti della normativa di riferimento. Le suddette sezioni possono richiamare altri documenti: procedure, istruzioni operative, moduli, definiti come segue.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

E' il documento base del sistema di gestione per la qualità e definisce come l'Azienda intende soddisfare i diversi requisiti della normativa di riferimento. Le suddette sezioni possono richiamare altri documenti: procedure, istruzioni operative, moduli, definiti come segue.

PROCEDURE GESTIONALI

Sono documenti che definiscono, con un maggiore livello di dettaglio, le modalità operative descritte nel manuale. L'elenco delle procedure applicabili è il seguente:

ISTRUZIONI TECNICO OPERATIVE

Sono documenti che descrivono nel dettaglio una sequenza di operazioni elementari tipicamente riferite ad una limitata porzione di processo

MODULI

Sono documenti utilizzati per registrare dati e attività. Una volta compilati possono diventare registrazioni della qualità o documenti necessari all'organizzazione per la gestione dei processi.

REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

Sono moduli compilati al fine di registrare un evento (ad esempio un controllo, l'analisi di una non conformità, etc...) che serve per fornire evidenza della conformità ai requisiti o dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Una registrazione della qualità non è modificabile.

Il manuale e i documenti da questo originati (procedure, istruzioni operative, moduli) sono elencati, con la revisione corrente, in un apposito modulo (Mod02_01_0:REGISTRO DOCUMENTI E DISTRIBUZIONE).

Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità vengono inoltre gestiti, oltre ai documenti sopra elencati che verranno da qui in avanti nominati "documentazione di sistema", anche documenti di natura prettamente tecnica (ad esempio codici, norme tecniche, etc...). Tali documenti che da qui in avanti verranno nominati "documentazione tecnica" possono essere generati dalle funzioni strumentali o provenire dall'esterno.

L'Istituto ritiene fondamentale la comunicazione del Sistema Qualità con le sue procedure e per questo si utilizza, oltre ai consueti canali istituzionali interni (circolari ecc.), il sito web dell'Istituto, recentemente rinnovato, la pagina Facebook dell'Istituto e le apposite bacheche predisposte nei due plessi.

La procedura **PGQ-02: GESTIONE E CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ** definisce nel dettaglio le responsabilità e le modalità per le seguenti attività:

- identificazione dei documenti, del loro stato di revisione corrente e delle modifiche apportate;
- approvazione dei documenti prima dell'emissione;
- verifica dei documenti prima del loro utilizzo, al fine di garantirne l'adeguatezza;
- riesame ed eventuale aggiornamento dei documenti;
- archiviazione dei documenti, per garantirne la facile rintracciabilità;
- identificazione e distribuzione controllata dei documenti di origine esterna;

La sopracitata procedura PGQ-02 definisce anche le responsabilità e le modalità per la gestione dei documenti di registrazione della qualità ed in particolare per le seguenti attività:

- identificazione dei documenti;
- luogo di archiviazione e durata minima di conservazione;
- modalità di conservazione, al fine di prevenirne il deterioramento.

L'elenco delle sigle utilizzate nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è riportato di seguito:

DS	DIREZIONE SCOLASTICA	RQ	RESPONSABILE QUALITA'
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA	DSA	DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI
CC	COORDINATORE CORSO	CTS	COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

4.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA'

Scopo del presente paragrafo è definire le modalità di identificazione, raccolta, accesso, archiviazione, manutenzione e smaltimento dei documenti di registrazione della qualità.

Tale tipo di gestione viene estesa a tutti i documenti di registrazione della qualità richiamati nelle Procedure Gestionali relative alla gestione del Sistema Qualità, nonché i documenti di registrazione di provenienza dei fornitori dell'ISTITUTO.

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli conserva i documenti di registrazione della Qualità per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficienza del Sistema Qualità applicato. Di tali documenti viene garantita la leggibilità, la correlazione ai servizi e la conservazione in luoghi idonei a prevenirne il danneggiamento, deterioramento o smarrimento. Se stabilito contrattualmente, i documenti di registrazione della qualità sono a disposizione dell'utenza per il periodo di tempo concordato.

Sia il tempo di archiviazione che il responsabile della stessa sono indicati in testa ad ogni procedura gestionale in cui tali documenti vengono richiamati.

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNI DELLA DIREZIONE

Allo scopo di sviluppare un Sistema di Gestione della Qualità e di migliorarne di continuo l'efficacia, il DS mette in atto i seguenti strumenti:

- 1 Stesura ed analisi periodica della politica della qualità chiara e precisa, con relativi obiettivi e indicatori;
- 2 Aggiornamento del sistema qualità alla politica della qualità
- 3 Coinvolgimento di tutto il personale all'implementazione del sistema ed alle esigenze dei Committenti;
- 4 Analisi delle risorse necessarie per lo sviluppo corretto dei processi e del sistema;
- 5 Esecuzione periodica di Riesami del Sistema e relativi Piani di Miglioramento;
- 6 Analisi ed eventuale modifica della politica della qualità e relativi obiettivi in funzioni delle variare esigenze interne ed esterne.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE

Allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente, il DS predispone strumenti per quantificare e misurare le prestazioni dell'organizzazione rispetto agli obiettivi definiti coerentemente con la politica della qualità. A tal fine il DS ha definito appositi indicatori della qualità indicati nella politica della qualità.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Il DS dell'ISIS Val di Cornia intende esplicitare una Politica per la Qualità che si può sintetizzare nell'obiettivo di perseguire la massima soddisfazione degli utenti nell'erogazione di corsi coerenti con gli indirizzi di studio dell'istituto che favoriscano la possibilità di occupazione lavorativa degli utenti sul territorio (in termini di comprensione ed interpretazione delle richieste degli utenti e i termini di tempi di evasione della richiesta).

A tal fine la Scuola si propone di:

- individuare le competenze richieste dal mercato del lavoro nel territorio;
- individuare corsi che siano accessibili dal punto di vista economico;
- prestare attenzione ad eventuali malfunzionamenti dell'organizzazione della struttura formativa mediante la gestione dei reclami e non conformità interne;
- erogare un numero congruo di ore di formazione professionale;
- sviluppare la capacità professionale del personale che opera all'interno della struttura

- assicurare il continuo aggiornamento professionale delle risorse interne per garantire una risposta adeguata ad ogni richiesta degli utenti;

Il DS si impegna ad assicurare che la suddetta politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione. Tale obiettivo viene realizzato mediante le seguenti attività:

- incontri con il personale, inseriti nella attività di formazione descritta nella PGQ-08 del presente manuale, volti alla illustrazione e alla spiegazione della politica per la qualità;
- l'impegno al miglioramento continuo del DS attraverso la traduzione della politica per la qualità in obiettivi misurabili e controllo sistematico del loro raggiungimento: a tal fine vengono definiti e periodicamente analizzati degli "indici di misurazione della qualità", allo scopo di decidere, in base al loro andamento, le necessarie azioni correttive.

La politica viene riesaminata periodicamente in sede di riesame del sistema ed eventualmente modificata.

Strumenti per l'attuazione della politica per la qualità

Allo scopo di realizzare la politica suddetta il DS mette in atto i seguenti strumenti:

- Analisi, pianificazione ed implementazione di un Sistema di Qualità aziendale conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, comprendente:
 - Elaborazione ed attuazione di un Manuale, procedure gestionali e tecniche secondo le normative;
 - Certificazione del sistema qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015;
 - Sensibilizzazione, formazione e addestramento del personale alla tematica della Qualità, coordinata dal DS.

5.4 PIANIFICAZIONE PER LA QUALITA'

Con cadenza annuale il DS, in collaborazione con il RESPONSABILE QUALITÀ e con il coinvolgimento eventuale degli impiegati dell'Istituto, esamina la politica aziendale per la qualità, al fine di tradurla in obiettivi misurabili e di definire piani di attuazione (progetti di miglioramento) per il raggiungimento di tali obiettivi.

Sulla base di tali analisi IL DS definisce dei PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, caratterizzati dai seguenti punti:

- a) obiettivo da realizzare;
- b) indicatore numerico attraverso il quale viene misurato il raggiungimento dell'obiettivo;
- c) traguardo temporale (annuale) fissato per il suddetto indicatore;
- d) pianificazione delle risorse necessarie al raggiungimento dell'obiettivo, attraverso la definizione delle azioni necessarie, dei relativi responsabili e delle scadenze.

I progetti di miglioramento, ed i relativi indicatori, riguardano principalmente i seguenti argomenti:

- soddisfazione del cliente;
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti;
- efficacia dei processi nell'ottemperare alle relative finalità (che concorrono alla finalità complessiva del sistema di gestione per la qualità);
- prestazioni dei fornitori.

Attraverso la definizione ed il controllo dei suddetti progetti, il DS assicura il perseguimento del miglioramento continuo del sistema, misurabile attraverso un miglioramento progressivo dei valori numerici associati agli obiettivi.

Le modifiche apportate al sistema devono essere tali da non variare la politica della qualità né i requisiti della suddetta normativa.

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

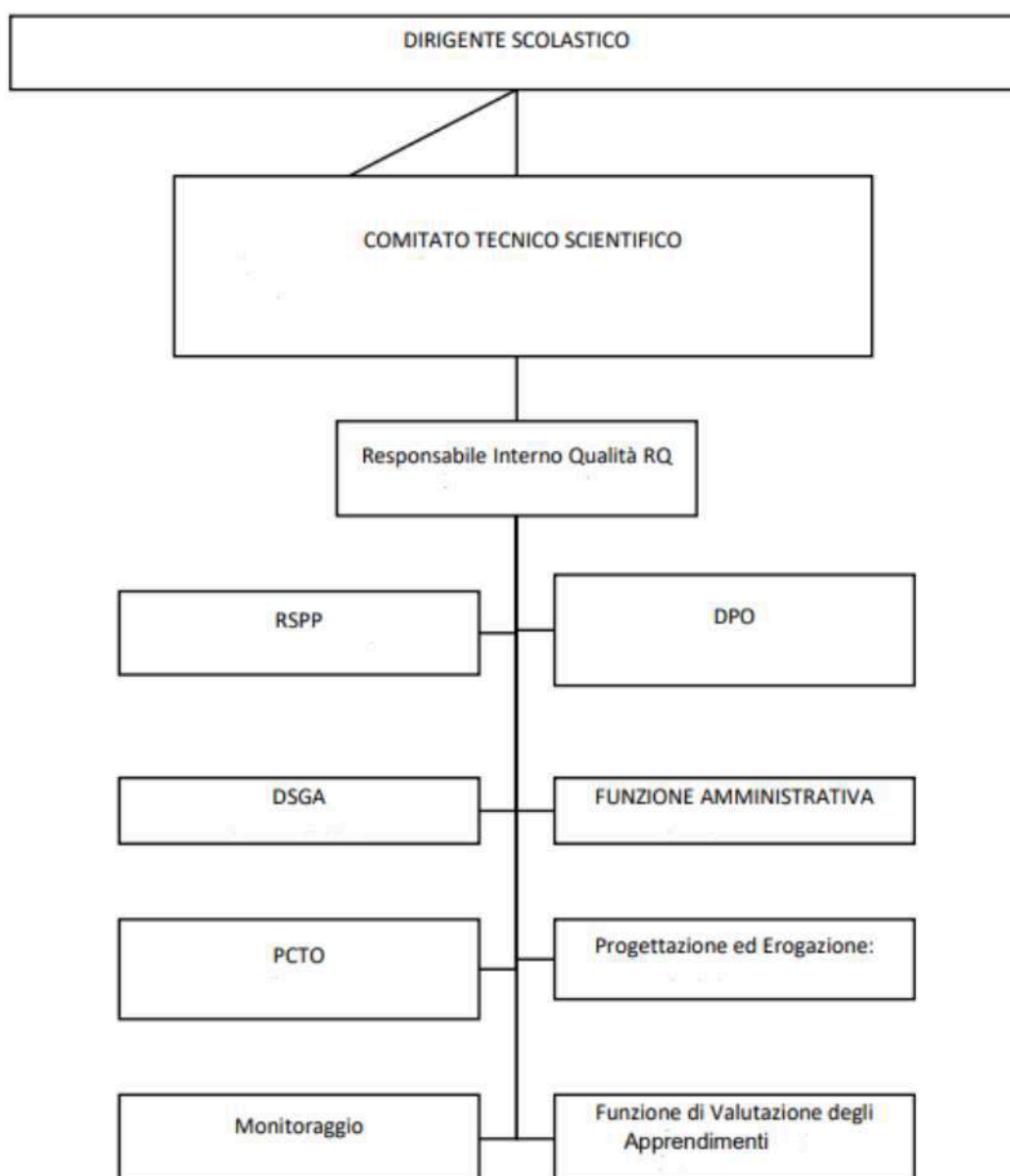
5.5.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

Il DS ha definito le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità ed in particolare per quello che abbisogna di libertà organizzativa ed autorità per:

- iniziare attività per impedire il verificarsi di ogni non conformità relativa al prodotto, al processo e al Sistema Qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo al prodotto, al processo e al Sistema Qualità;
- iniziare, raccomandare o fornire soluzioni attraverso canali stabiliti;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento dei prodotti non conformi finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta.

Le responsabilità e le autorità sono definite sia nel Mansionario (Allegato n° 1) che nell'Organigramma, nonché nelle singole Procedure Gestionali (Allegato n°2). La gestione delle comunicazioni è stabilita sia nelle procedure gestionali che nel diagramma di flusso inserito nel presente manuale qualità.

ORGANIGRAMMA AGENZIA FORMATIVA



5.5.2 RESPONSABILE DELLA QUALITA'

Il DS ha designato un suo rappresentante che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha responsabilità ed autorità per:

- assicurare la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi del sistema di gestione per la qualità;
- riferire al DS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle relative esigenze di miglioramento;
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'azienda;

- mantenere i collegamenti con le organizzazioni esterne per quanto riguarda il sistema di gestione per la qualità

Tale rappresentante del DS è il RESPONSABILE QUALITÀ.

5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE ALL'ORGANIZZAZIONE

La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è un elemento fondamentale per garantire e dimostrare adeguati livelli di consapevolezza ed impegno riguardo alla politica adottata in tema di qualità.

Il principio che ispira la realizzazione del flusso informativo è quello della cooperazione tra tutti i livelli interessati.

La condivisione delle informazioni e la partecipazione attiva alla gestione del sistema sono indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il DS assicura l'attivazione di adeguate comunicazioni (verticali ed orizzontali) tra i diversi livelli e funzioni per quanto riguarda i processi del sistema di gestione per la qualità e la loro efficacia per mezzo di:

- Comunicazioni documentali scritte (principalmente circolari) trasmesse direttamente agli interessati (area/persona);
- Brainstorming e riunioni istituzionalizzate con redazione di verbale da parte della Direzione;
- Riunioni del Comitato Tecnico Scientifico, che dall'A.S. 2016/2017 è stato ampliato
- Informative brevi a mezzo e-mail o cartacee o sul sito web, recentemente aggiornato, pagina Facebook;
- Affissione in bacheca di Istituto di Organigramma, Politica della Qualità e obiettivi;

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Con cadenza annuale il DS, effettua il riesame del sistema di gestione per la qualità, al fine di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia e di individuare le opportunità di modifica e miglioramento.

Durante tale riesame vengono presi in considerazione i seguenti elementi:

- stato delle azioni preventive e correttive avviate a seguito dei riesami precedenti;
- risultati delle verifiche ispettive;
- avanzamento dei progetti di miglioramento ed andamento dei relativi indicatori, in particolare riferiti ai seguenti aspetti:
 - soddisfazione del cliente
 - conformità del servizio ai requisiti stabiliti

- efficacia dei processi nell'ottemperare alle relative finalità (che concorrono alla finalità complessiva del sistema di gestione per la qualità)
- prestazioni dei fornitori
- cambiamenti delle condizioni al contorno che potrebbero influenzare il sistema di gestione per la qualità (nuove tecnologie, richieste di clienti, nuove prescrizioni legali, variazione delle condizioni finanziarie dell'azienda, cambiamenti di statuto, etc...)
-

Sulla base della suddetta analisi il DS:

- valuta le eventuali esigenze di modificare od integrare il sistema di gestione per la qualità, inclusa la relativa politica e gli obiettivi;
- individua le opportunità di miglioramento del sistema di gestione per la qualità, dei suoi processi, dei servizi offerti in relazione ai requisiti del cliente;
- individua la necessità di adeguamento delle risorse;
- traduce la suddetta analisi nella pianificazione delle necessarie azioni, con relativi responsabili e scadenze.

Al termine del riesame il DS emette un Verbale nel quale vengono indicati:

- i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati (tramite relazione);
- gli obiettivi di miglioramento da raggiungere nell'anno successivo (Target);
- le priorità a livello di obiettivi (tempi);
- le azioni correttive o preventive che ritiene opportune;
- le responsabilità all'interno dell'Azienda per raggiungere tali obiettivi.

Tale verbale di riesame viene trasmesso in copia a tutte le funzioni interessate e archiviato dal RQ per un tempo di 2 anni.

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente paragrafo è quello di descrivere le modalità con cui l'ISIS Val di Cornia identifica le necessità di formazione del personale impiegato, nonché l'individuazione e il mantenimento delle infrastrutture atte a garantire la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

6.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

L'ISIS Val di Cornia è consapevole del fatto che il personale è un fattore rilevante ai fini della conduzione aziendale.

Gli addetti dell'ISIS Val di Cornia possiedono, in funzione del ruolo ricoperto, competenze di base o specialistiche.

I mezzi attraverso i quali l'ISIS Val di Cornia interviene sulle risorse sono:

- 1 Definizione delle caratteristiche necessarie a ricoprire i principali ruoli aziendali sulla base dei PROFILI PROFESSIONALI precedentemente definiti;
- 2 Formazione sul campo;
- 3 Corsi interni ed esterni di formazione ed aggiornamento;
- 4 Informazione e documentazione a supporto delle attività da svolgere.

A tale scopo il DS provvede a pianificare con frequenza minima annuale, secondo le risultanze emerse dal Riesame del Sistema Qualità e le risultanze derivanti dalle Verifiche Ispettive Interne, un programma di istruzione e di formazione del personale che abbia rilevanza ai fini della qualità del servizio-sistema (PIANO DI MIGLIORAMENTO).

L'attività formativa viene coordinata da RQ.

Al termine dell'attività di formazione, questa viene documentata con un'apposita registrazione volta ad elaborare certificati di abilitazione ad una mansione specifica, rilasciati da Enti esterni qualificati e/o da fornitori specializzati di apparecchiature particolari.

L'attestazione dell'avvenuta formazione viene gestita ed archiviata a cura di RQ in funzione delle specifiche competenze e mansioni del personale.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla seguente documentazione: *PG-08 – Responsabilità della Direzione, Risorse e Miglioramento*.

6.3 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Il DS assicura, in collaborazione con le altre funzioni, l'individuazione e il mantenimento delle infrastrutture necessarie al funzionamento del sistema di gestione per la qualità ed in particolare:

- stabili e spazi di lavoro attrezzati
- mezzi informatici (hardware e software)

- servizi di supporto

Lo stato di entrambi i siti è conforme alle prescrizioni del D. Lgs. 626/94 in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

6.4 GESTIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Il DS assicura l'individuazione e la gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro, che possano influenzare l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. In particolare viene posta attenzione sui seguenti aspetti:

- rispetto delle norme di sicurezza
- assicurazione di adeguata pulizia
- assicurazione di adeguate condizioni di luminosità per la realizzazione del prodotto/servizio

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Scopo del presente paragrafo è definire le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali l'ISIS Val di Cornia provvede all'erogazione del Servizio, coerentemente con le finalità del sistema di gestione per la qualità. Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

Al fine di conseguire la soddisfazione delle esigenze del Cliente relative al servizio offerto, la Direzione Scolastica con il contributo delle altre Funzioni strumentali, per tutti i punti seguenti, si organizza in anticipo effettuando una analisi globale dei rischi di malfunzionamento del sistema e definisce azioni preventive per evitarli.

La pianificazione che ne consegue include la definizione dei seguenti elementi:

- i. Obiettivi per la qualità e requisiti relativi al prodotto (ad es. rispetto delle direttive regionali).
- ii. Processi, documentazione e risorse umane e materiali necessarie alla realizzazione del prodotto.
- iii. Attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova ed i relativi criteri di accettabilità.
- iv. Registrazioni necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi prodotti.

Qualora risulti necessario, per particolari richieste dell'utenza, discostarsi da quanto previsto dalla documentazione del sistema di gestione per la qualità, vengono predisposti appositi PIANI DELLA

QUALITÀ che personalizzano il sistema alle specifiche richieste, sempre comunque nel rispetto della politica per la qualità che indirizza il sistema stesso.

L'eventuale necessità di preparare piani della qualità viene individuata dalle diverse funzioni aziendali che esaminano la fattibilità delle richieste dei Clienti.

I piani della qualità vengono preparati dal RESPONSABILE QUALITÀ e comprendono:

- la definizione dei requisiti da soddisfare richiesti dalla gestione “standard” del sistema di gestione per la qualità;
- le attività da svolgere per la soddisfazione dei suddetti requisiti;
- l'attribuzione delle relative responsabilità.

7.2 GESTIONE DEI PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE E RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PROGETTO/PRODOTTO RICHIESTO

Scopo di questa sezione è determinare i requisiti dei progetti/prodotti forniti dall'ISIS Val di Cornia in coerenza alle esigenze del Cliente, assicurare che siano ottenibili, che soddisfino le eventuali disposizioni legislative (cogenti) e che siano completi, chiari, corretti e idoneamente documentati.

Si tratta per l'azienda di porre la sua massima attenzione alle modalità di determinazione delle esigenze relative al prodotto offerto nel quadro di un contratto per assicurare la completa esaustività e rendere le stesse trasmissibili e comprensibili all'interno dell'organizzazione.

L'Analista dei Fabbisogni tratta il processo relativo alle richieste del cliente nel seguente modo:

- Recepisce, dopo un'attenta analisi, i requisiti stabiliti dal Cliente nel bando o nella richiesta di offerta, compresi quelli relativi alle scadenze di presentazione ed all'erogazione del servizio.
- Definisce i requisiti eventualmente non precisati dal Cliente, ma necessari per la fruizione ottimale del servizio. I requisiti generali dei processi formativi e dei servizi di supporto sono descritti nel PTOF e nella Carta dei Servizi. L'Istituto, attraverso il PTOF e la Carta dei Servizi, esplicita i servizi erogati e i relativi livelli qualitativi. L'eventuale attività di riesame consiste nella continua verifica da parte dell'organizzazione del mantenimento dei requisiti dichiarati nel PTOF e nella Carta dei Servizi.

Gli eventuali obblighi ulteriori fissati dalla legislazione comunitaria, nazionale, regionale, provinciale o particolare di titolarità specifica (es. Direzione Generale Formazione Professionale della Regione Toscana).

L'Analista dei fabbisogni, congiuntamente con la funzione Progettazione, prima di impegnarsi per la fornitura al Cliente (in fase di offerta, accettazione dell'ordine o del contratto, accettazione di cambiamenti al contratto o all'ordine) riesamina in modo documentato i requisiti del Cliente stesso e quelli addizionali stabiliti dalla Direzione Scolastica al fine di assicurare che:

6.3 i requisiti del prodotto siano precisati;

6.4 vengano risolte le eventuali differenze tra i requisiti di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza (ad esempio in sede di offerta);

6.5 l'organizzazione dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli abbia le capacità per rispettare i requisiti stabiliti per i servizi.

Qualora il Cliente non fornisca e/o non documenti i propri requisiti, i requisiti applicabili vengono confermati sull'offerta dal CTS prima della accettazione di obblighi contrattuali.

Nel caso di modifiche ai requisiti di un prodotto, è CTS che si assicura che venga modificata anche la relativa documentazione contrattuale e tecnica e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

La responsabilità di esecuzione, registrazione e/o aggiornamento ed archiviazione delle documentazioni relative al riesame del contratto è dell'Ufficio Amministrativo.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-01: PROCESSO RELATIVO AL CLIENTE.

7.2.2 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Le comunicazioni con il Cliente in merito alle eventuali richieste di informazioni relative al servizio offerto dall'ISIS Val di Cornia, sono differenziate a seconda il tipo di quesito richiesto:

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	RESPONSABILITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE
Informazioni relative ai corsi erogati	E' generalmente COORD che da informazioni dettagliate al Cliente in merito alle caratteristiche dei prodotti.
• Richieste d'offerta, ordini e relative modifiche	Vedi PGQ-01: Analisi Bisogni formativi
• Informazioni di ritorno dai clienti, inclusi i reclami	vedi proc. per la gestione dei reclami (PGQ-06)

7.3 GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE

Lo scopo di questo paragrafo è quello di descrivere le modalità con cui l'ISIS Val di Cornia organizza e gestisce le attività di progettazione dei corsi di formazione e le modifiche ai progetti stessi al fine di garantire la conformità con l'ordine (o bando).

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dati e requisiti di base

L'ISIS Val di Cornia pianifica la progettazione con relative responsabilità ed interfacce secondo una serie di fasi stabilite comprendenti le verifiche, i riesami e la validazione e di conseguenza la documentazione di riferimento in entrata ed in uscita. La progettazione ha inizio a seguito dell'acquisizione dei dati del Cliente o del bando.

7.3.2 Sviluppo della progettazione

Sulla base dei dati in ingresso la funzione Progettazione provvede ad elaborare il Progetto che viene verificato e approvato sulla base delle esigenze normative e del cliente.

Le verifiche e i riesami della Progettazione necessarie per valutare la correttezza del progetto sono svolte dal Responsabile Progetto incaricato e evidenziate dalla compilazione di apposita modulistica di riesame.

Al termine del progetto viene eseguita la validazione del progetto in condizioni operative definite e secondo i requisiti prescritti dalle normative di settore

7.3.2 Gestione delle Modifiche

Le modifiche alla progettazione intese come qualsiasi variazione apportata alle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo già dichiarate nei documenti della progettazione conclusa e validata possono avere diversa origine:

- su segnalazione del Cliente in seguito a richieste di miglioramento dell'intervento formativo o in conseguenza di integrazione o modifiche dei requisiti non previsti all'origine (ad es. modifica alla configurazione del bando pubblicitario);
- in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'intervento formativo;
- su segnalazione dei partecipanti al corso e/o dei docenti per specifiche esigenze (ad es. di approfondimento di un argomento).

Le proposte di modifiche alla progettazione sono documentate in apposito documento a cura del Responsabile di Progetto su segnalazione dei proponenti le modifiche.

7.3.3 Verifica e validazione della Progettazione

La verifica dell'attività di progettazione è effettuata per assicurare che i risultati dell'attività soddisfino i dati di ingresso. In particolare l'attività di verifica comprende:

- a) Esame della correttezza formale della documentazione prodotta;
- b) Esame della rispondenza dei risultati ottenuti con quanto richiesto dall'utente.

I risultati della verifica vengono registrati nei verbali.

Una volta che la verifica ha dato esito positivo, il DS procede alla validazione, che ha lo scopo di accertare che il prodotto/servizio progettato soddisfi gli specifici requisiti stabiliti come dati di ingresso della progettazione. L'avvenuta validazione è attestata dall'apposizione della firma del DS sulla documentazione definitiva del progetto.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla seguente documentazione: *PG-04 – Gestione della Progettazione*.

7.4 GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Scopo di questa sezione è definire modalità e responsabilità del processo di approvvigionamento al fine di garantire:

- le modalità di acquisizione delle risorse esterne in qualità di fornitori di beni e servizi quando queste non sono disponibili all'interno dell'organizzazione;
- le attività di valutazione dei fornitori e successivi aggiornamenti per ottenere la disponibilità di un parco fornitori qualificati a cui affidare le forniture;
- la corretta determinazione delle caratteristiche delle prestazioni e del materiale necessari, da dettagliare sui documenti di approvvigionamento e sui documenti contrattuali inviati ai fornitori;
- il controllo delle forniture (materiale e prestazioni) ricevute ed il conseguente aggiornamento delle valutazioni iniziali dei fornitori.

7.4.2 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'ISIS Val di Cornia ha stabilito i criteri per la selezione e la valutazione iniziale e successiva dei propri fornitori con lo scopo di garantire che tutti i prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati nell'ordine e quindi conformi ai requisiti dell'organizzazione stessa.

La responsabilità della valutazione e qualifica iniziale dei fornitori è di RQ che gestisce la Qualifica dei Fornitori attraverso criteri definiti e elaborando un giudizio sugli stessi.

Nella valutazione del fornitore sono presi in considerazione determinati dati e/o caratteristiche del fornitore preventivamente analizzate e valutate da RQ.

La valutazione porta ad una qualifica del fornitore e il loro inserimento nell'elenco fornitori qualificati. Annualmente (oppure a fronte di situazioni contingenti come scadimento qualitativo, riorganizzazione, ecc.) DG valuta l'andamento delle forniture sulla base delle non conformità rilevate sulle stesse.

Per ulteriori informazioni e dettagli si rimanda alla procedura PG03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.3 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le richieste di Approvvigionamento relative a tutti quei prodotti/servizi che hanno influenza sulla qualità del prodotto commercializzato vengono sempre formalizzati attraverso un ordine o contratto, approvato da DS nel caso di incarico ai docenti / tutor o dalla Direzione Amministrativa nel caso di acquisto di materiali.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.4 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

L'UA ha stabilito i criteri di controllo dei prodotti/servizi approvvigionati per assicurare che gli stessi ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

I controlli dei prodotti approvvigionati effettuati dall' ISIS Einaudi – Ceccherelli consistono essenzialmente in controlli di tipo amministrativo e riguardano la corrispondenza fra DDT ed ordine, fra DDT e quanto ricevuto e lo stato del materiale stesso.

Eventuali non conformità vengono documentate e gestite secondo quanto specificato nella PGQ-06: GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.5 GESTIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

La Direzione Scolastica in collaborazione con le altre funzioni aziendali applica metodologie per guidare e tenere sotto controllo le attività di realizzazione ed erogazione dei corsi attraverso:

- La disponibilità di informazioni che precisino le caratteristiche del prodotto (Bando).
- L'utilizzo di mezzi di realizzazione idonei (Docenti, aule didattiche e attrezzature).

- La disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per misurazioni e monitoraggio (Questionari valutazione allievi e docenti, ecc...).
- L'attuazione di adeguate attività di misurazione e monitoraggio (Compilazione questionari).

L' ISIS Val di Cornia tiene sotto controllo tale processo di erogazione dei corsi attraverso strumenti di verifica in modo tale che il corso rispetti le specifiche definite in fase di progettazione ed i requisiti specificati dal e al cliente.

A tal fine vengono individuate le seguenti attività necessarie per il controllo del processo:

- controllo del rispetto della pianificazione delle attività di erogazione del servizio (programmazione);
 - verifica della qualità della docenza sia per contenuti che per metodo didattico;
 - verifica della idoneità e della sufficienza della documentazione didattica;
 - controllo dell'erogazione del servizio mediante l'impiego di documenti di registrazione;
- verifica dell'efficienza della logistica e attrezzature.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-05: EROGAZIONE E CONTROLLO DEI CORSI e PGQ-10: MONITORAGGIO CORSI

Alla fine del corso la DSA effettua la rendicontazione del progetto per analizzare il rispetto dei requisiti economico-finanziari del progetto stesso.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-011: ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE.

Quando le attività di erogazione dei corsi o di progettazione vengono svolte in outsourcing, l'ISIS Val di Cornia richiede ai fornitori dei servizi di attenersi alle proprie indicazioni e ne effettua comunque la supervisione e controllo che documenta mediante la modulistica preposta.

I fornitori utilizzati per l'erogazione dei corsi o per la progettazione, sono qualificati in base a quanto previsto dalla specifica procedura.

ATTIVITA' CURRICOLARE

L'istituto ha definito attività e responsabilità per individuare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate, con particolare riferimento ai percorsi IeFP e di alternanza scuola-lavoro, ai sensi della L.107/2015.

Le fasi interessate sono:

- destinazione delle risorse,
- accesso dello studente al servizio,
- programmazione delle sequenze operative,

- erogazione del servizio,
- servizi accessori.

7.5.1 Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione.

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, quando saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei team di docenti.

L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

7.5.2 L'accesso dello studente al servizio

L'accesso dello studente al servizio si basa su una procedura tratta, in parte dal

Regolamento di istituto e comprende questi momenti:

- l'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti (alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza,
- l'iscrizione al primo anno,
- il versamento di quote di iscrizione,
- l'iscrizione agli anni successivi,
- l'assegnazione ad un gruppo classe: è affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS e si basa su criteri stabiliti in apposito regolamento d'istituto,
- **l'affidamento della classe ad un gruppo di docenti:** compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli organi collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza,
- **la classe e l'aula:** ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico,
- **la classe e gli altri spazi della scuola:** ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule

speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso,

- **le modalità di accoglienza** competono, per le classi prime, ad una commissione specifica e ai docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, le norme di sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici,
- **il contratto formativo** (*patto di corresponsabilità*) elaborato dal consiglio di classe a partire dal PTOF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'istituto; l'esplicazione compete ai singoli docenti,
- **il registro di classe**: ad ogni classe è assegnato **un registro di classe elettronico**, sul quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe e le eventuali note disciplinari.

7.5.3 Programmazione delle sequenze operative

La programmazione delle sequenze operative riguarda:

- il calendario scolastico: il PTOF stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola,
- l'organizzazione dell'orario delle lezioni,
- la definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali,
- la scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare in unità didattiche,
- la determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti,
- la definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero e sostegno,
- la regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali),
- i progetti trasversali (teatro, viaggi di istruzione, ecc.).

7.5.4 Erogazione del servizio

Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di dipartimento, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- definizione dei risultati da raggiungere,
- comunicazione dei contenuti,
- proposta di modelli e stili di comportamento,
- assegnazione compiti,
- organizzazione attività,
- verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze,

- evidenziazione degli errori,
- espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo.

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, viaggi di istruzione e visite guidate.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.
- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa.

Le attività di lezione sono riportate nel registro del docente unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

La lezione può svolgersi non solo nell'aula assegnata al gruppo classe, ma in aule speciali attrezzate con supporti didattici multimediali. Per laboratorio si intende l'ambiente attrezzato in cui i docenti, con la collaborazione dei tecnici e insieme agli studenti hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per spiegare, illustrare, dimostrare teorie, principi, leggi relative a un campo del sapere. Il regolamento di laboratorio definisce dei comportamenti che devono essere accettati da ogni studente e a tal fine è compito dei docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono riportate nel registro personale del docente dove compaiono le assenze degli allievi e gli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

Viaggi di istruzione, visite guidate rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'Istituto privilegia i viaggi e le visite che hanno una particolare importanza sotto l'aspetto orientativo in modo coerente con i percorsi IeFP e l'attività di alternanza scuola-lavoro prevista dalla L. 107/2015.

7.5.5 I servizi accessori

I servizi accessori sono:

- **L'ambiente scolastico:** La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'amministrazione provinciale; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dal DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- **Le regole di funzionamento:** regolamento di istituto; regolamento viaggi e scambi; regolamenti dei laboratori, regolamenti attuativi del TU 81/2008 sono pubblicati sul sito Web della scuola.
- **L'informazione:** Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni mediante circolari, note informative e avvisi redatti dalla segreteria su indicazioni del DS, del suo ufficio e dei docenti titolari di funzioni, progetti e attività e pubblicati sul registro elettronico. È disponibile un centro informazioni con possibilità di reperire documentazione in formato elettronico, di consultarla al computer e di copiarla a fini personali; l'orario del centro e le sue modalità di funzionamento sono comunicate annualmente. Le principali informazioni sono disponibili sul sito web dell'istituto.
- **La partecipazione:** la scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare nell'esperienza organizzativa della scuola rientrano a tutt'oggi.
 - Gli incontri periodici tra le varie componenti della scuola.
 - I convegni, conferenze di interesse per il territorio.
 - Gli spettacoli teatrali e musicali.
 - Gli incontri con delegazioni straniere.
- **L'orientamento post diploma:** è un processo che si origina già negli ordini di scuola inferiori (elementare e medie) e ha termine con la scelta consapevole della facoltà universitaria o di un corso post secondario non universitario o di un'attività lavorativa. L'istituto non si dedica soltanto alla parte terminale del curriculum, tarato sull'aspetto professionale, ma cura l'orientamento formativo dove l'uso mirato di progetti didattici, disciplinari e interdisciplinari sono finalizzati alla maturazione umana, intellettuale e professionale dello studente. Vengono coinvolti in questo intervento la FS, la commissione specifica e i consigli di classe. È prevista la presenza di personale proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni o della formazione superiore e convenzioni con l'università.

7.6 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo. Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati solo dopo che i servizi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste. La Direzione Scolastica ha la responsabilità della gestione e documentazione delle attività di qualifica e validazione per assicurare la capacità di questi processi ad ottenere quanto previsto. Questa validazione è contemporanea alla validazione della progettazione e si conclude al termine dell'attività formativa.

I criteri di valutazione sono i seguenti:

- La definizione dei criteri di approvazione e revisione dei processi
- L'approvazione dei mezzi e la qualifica degli operatori
- L'utilizzo di metodi e procedure specifiche
- La raccolta dei dati

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-010: MONITORAGGIO CORSI.

7.7 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Questa esigenza riguarda la conoscenza dei materiali e delle attrezzature di supporto alla realizzazione del servizio, lo stato dei controlli (stato dell'avanzamento rispetto ai controlli), l'identificazione e la rintracciabilità lungo le fasi della prestazione di un servizio.

L'ISTITUTO deve considerare lo storico aziendale al fine di poter intervenire opportunamente sia sui prodotti già erogati sia quelli ancora in via di progettazione, ed inoltre ricercare le cause dei problemi ed analizzarle.

L'attività di identificazione è garantita dall'identificazione di ogni documento dall'acronimo del corso (o anno di riferimento).

Ove fosse previsto negli accordi contrattuali o richiesto dalla Direzione Scolastica, la funzione Progettazione definisce modalità e responsabilità relative al controllo e alla registrazione univoca dell'Identificazione del prodotto / servizio al fine di garantirne la rintracciabilità.

Oltre a quanto riportato, il Servizio Scolastico è identificato attraverso:

- Registro personale del docente
- Verbali del Consiglio di Classe
- Programmazioni di dipartimento
- Programmazioni di classe

- Programmazioni dei singoli Docenti
- Relazioni finali dei Docenti con i programmi svolti
- Tabelloni dei risultati degli scrutini
- Verbali delle commissioni
- Relazioni delle Funzioni Strumentali
- Fascicolo personale dello studente

7.8 GESTIONE DELLA PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Proprietà del cliente

L'istituto si prende cura delle proprietà dei clienti e parti interessate nel seguente modo:

- a) **Gli oggetti personali degli allievi:** La sede dell'IPSSEOA è dotata di spogliatoi con armadietti con chiusura a chiave, per la custodia degli indumenti degli alunni durante le attività di laboratorio.
- b) **I documenti:** i documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

Immagazzinamento e conservazione

L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

- Documenti
- libri dei verbali dei CdC,
- tabelloni dei risultati degli scrutini,
- registri di classe,
- registri personali dei docenti,
- fascicoli personali allievi,
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
- documenti relativi all' esame di Stato,
- simulazioni di prove dell'esame di Stato,
- esiti di selezioni per accesso a indirizzi, corsi o altre attività erogate dall'istituto,
- elenchi iscritti,
- modulistica enti,
- questionari.

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

b) Prodotti/attrezzature

I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

7.9 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'ISIS Val di Cornia, tenendo conto degli obiettivi per la qualità definiti dal DS per rispondere alle richieste del mercato, provvede alla pianificazione e al controllo dei processi legati alla realizzazione del servizio formativo compilando opportuni documenti di registrazione che vengono adeguatamente conservati secondo quanto previsto dalle procedure di riferimento.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Scopo del presente paragrafo è definire le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali l'ISIS Val di Cornia pianifica ed attua le misure ed i monitoraggi necessari al raggiungimento delle finalità del sistema di gestione per la qualità.

8.1 MISURAZIONI E MONITORAGGIO

Al fine di assicurare il raggiungimento delle proprie finalità il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda prevede l'attuazione di attività di misurazione e monitoraggio sui seguenti elementi:

- la soddisfazione del cliente
- il sistema qualità (conformità alla normativa di riferimento e attuazione)
- i processi (efficacia nell'ottemperare le relative finalità)
- prodotto realizzato e servizio erogato (rispetto dei requisiti)

8.1.1 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La misurazione della soddisfazione Cliente è importante e determinante ai fini dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

L'attività è svolta dal Coordinatore di Corso in collaborazione con MONVAL, Docenti e Tutor mediante l'utilizzo di test di valutazione intermedi e questionari di *customer satisfaction* di fine attività. Si considerano validi a i fini dell'analisi dei risultati soltanto quelli compilati dagli allievi che hanno frequentato almeno il 80% del totale ore corso (incluse quindi le attività di stage).

I risultati di questa indagine sono documentati dalla funzione MONVAL con idonei rapporti scritti di valutazione statistica e sono discussi in sede di riesame della Direzione Scolastica.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-5:e PGQ 10.

8.1.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Scopo della presente istruzione è assicurare che il Sistema Qualità funzioni correttamente ed efficacemente attraverso la corretta applicazione di tutte le procedure che lo regolano. Il campo di applicazione è esteso a tutte le attività concernenti il Sistema Qualità.

Allo scopo di esaminare il sistema qualità il DS delega il Responsabile Qualità per pianificare, attuare e documentare Verifiche Ispettive Interne.

Tale attività viene svolta pianificando annualmente verifiche tali da coprire tutte le attività svolte all'interno del sistema qualità ed in funzione dello stato e dell'importanza dell'attività.

Le verifiche oltre ad essere pianificate possono essere di tipo casuale in conseguenza di eventuali non conformità riscontrate.

L'esecuzione delle verifiche viene eseguita da personale qualificato e preventivamente addestrato dal Responsabile Qualità, sulla base di Liste di Verifica Ispettiva preventivamente predisposte.

Al termine delle verifiche Ispettive sulla Lista di Verifica vengono evidenziate le non conformità riscontrate, le azioni correttive da intraprendere ed i tempi di esecuzione; tale documento viene trasmesso oltre che agli enti interessati anche al DS.

Il responsabile della Verifica, quando la verifica riguarda attività di competenza del Responsabile Qualità, ha il compito di verificare successivamente la corretta attuazione di quanto previsto dal Rapporto di Verifica Ispettiva.

I risultati delle Verifiche Ispettive fanno parte integrante della documentazione utilizzata dal DS per eseguire il Riesame del Sistema Qualità.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-07: GESTIONE VISITE ISPETTIVE INTERNE.

8.1.3 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DEI PROCESSI

Il sistema di gestione per la qualità prevede che i processi che lo compongono vengano continuamente monitorati, al fine di garantirne la capacità di ottemperare le relative finalità. A tal fine il DS con il coinvolgimento dei docenti dell'Istituto, definisce dei PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, tesi a monitorare e migliorare i processi. Tali progetti vengono gestiti con le modalità descritte nel capitolo 5 (RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE) del presente manuale.

8.1.4 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DEI PRODOTTI REALIZZATI

Il Responsabile Qualità prevede nei sistemi di controllo quelli necessari e sufficienti per garantire la conformità dei prodotti alle esigenze specificate.

Questi controlli sono oggetto di registrazione e l'autorità responsabile del benessere dei prodotti è identificata.

Tutte le attività previste sono sorvegliate dal Responsabile Qualità per confermare che siano state realizzate correttamente, prima di mettere a disposizione il prodotto o erogare il servizio.

8.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Tutta la struttura organizzativa dell'ISIS Val di Cornia ha la responsabilità di segnalare tempestivamente al Responsabile Qualità le non conformità che è in grado di constatare, in modo che siano gestite al più presto.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità della gestione delle non conformità e loro registrazione utilizzando l'idoneo modulo "Registro di non conformità" su segnalazione del responsabile della funzione interessata.

Le non conformità, una volta rilevate, sono sottoposte all'esame della Direzione Scolastica al fine di decidere sul da farsi.

La rilevazione di una non conformità può dare origine ad una soluzione che tiene conto solo dell'evento contingente senza analisi delle cause che lo hanno generato (semplice eliminazione della non conformità) ovvero, nei casi più gravi, alla richiesta di un'azione correttiva (analisi delle cause per evitare il ripetersi dell'evento in futuro).

Di tutte le azioni sono prese e conservate le registrazioni che identificano le responsabilità, la scelta e il risultato del trattamento e l'autorizzazione al rilascio.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-06: GESTIONE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE.

8.3 ANALISI DEI DATI

L'obiettivo dell'ISIS Val di Cornia è stabilire un processo di raccolta e analisi dei dati disponibili al fine di esaminare i miglioramenti da apportare all'organizzazione e ai metodi aziendali.

Particolare cura è posta alla rilevazione e trattamento dei dati che permettono la gestione degli indicatori richiesti dai requisiti del Cliente e/o da disposizioni normative.

Queste esigenze presuppongono l'esistenza di indicatori pertinenti alla soddisfazione dei requisiti del "Sistema Cliente", alla conformità dei processi e dei prodotti nonché alle prestazioni dei fornitori.

È compito del Responsabile Qualità, raccoglie ed analizza i dati uscenti dalle attività di misurazione e monitoraggio per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare ed applicare tutti i possibili miglioramenti.

L'analisi comprende:

- I dati relativi alla soddisfazione del Cliente.
- La conformità dei processi legati alla pianificazione, progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi ai requisiti del Cliente.

- I controlli sui fornitori di materiale e/o servizi.
- I controlli *in process*.
- I controlli *ex post*.

I risultati dei dati sottoposti ad analisi devono essere misurati in termini di efficacia e di efficienza. In termini di Efficacia si misura il grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati. In termini di Efficienza si misura il rapporto tra risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

8.4 MIGLIORAMENTO

Il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità viene attuato attraverso:

- La definizione della politica per la qualità con relativi obiettivi;
- L'attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità ed in particolare:
- La gestione delle verifiche ispettive;
- La gestione delle non conformità e dei reclami
- La gestione delle correttive e preventive.
- La raccolta dei dati derivanti dai punti sopra citati;
- L'analisi dei dati dei punti sopra citati attuate in fase di riesame del sistema;
- La definizione degli obiettivi di miglioramento (Piano di Miglioramento)
- L'eventuale aggiornamento della politica della Qualità con i relativi obiettivi ed indicatori.

8.5 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Scopo della presente istruzione è quella di definire le modalità attraverso le quali l'ISIS Val di Cornia attua opportune Azioni Correttive (a fronte di non conformità rilevate) oppure azioni Preventive (prima dell'insorgere della non conformità) adeguate alla gravità dei problemi e comunque commisurate ai rischi incontrati.

La gestione viene estesa a tutte le attività nelle quali possano rilevarsi non conformità sia di prodotto che di sistema. Nonché sulle problematiche riscontrate dai clienti per apportare opportune miglorie al servizio erogato.

Azioni Correttive

Per quanto riguarda le azioni correttive queste vengono attivate a seguito di non conformità rilevate durante i controlli di processo previsti della PGQ-06 e, più in generale, sul servizio offerto, oppure di non conformità di sistema, individuandone le cause e rimuovendole.

A tal fine è compito del Responsabile Qualità promuovere incontri interfacciandosi con i gli impiegati dell'Azienda per analizzare le cause e individuare i rimedi. Il Responsabile Qualità a sua volta redige una Richiesta di Azione Correttiva dove vengono individuate le azioni da intraprendere, le responsabilità e le tempistiche.

L'efficacia delle Azioni Correttive intraprese viene eseguita sia attraverso una verifica da parte del Responsabile Qualità che sulla base dell'andamento nel tempo delle non conformità.

Le azioni correttive e la loro efficacia nel tempo vengono gestite altresì attraverso le Liste di Verifica Ispettiva.

Azioni Preventive

Per quanto riguarda le azioni Preventive queste vengono attivate a seguito di tendenze e/o di analisi derivanti dalle Non Conformità e/o da reclami e/o da questionari di soddisfazione, in tutti i casi viene utilizzato lo stesso documento per le Azioni Correttive nel quale vengono indicate le Azioni Preventive da intraprendere, le responsabilità e le tempistiche. La verifica dell'efficacia è compito del Responsabile Qualità.

Altro momento nel quale vengono intraprese azioni preventive è in sede di riesame del Sistema Qualità durante il quale, alla luce dei risultati emersi durante l'anno, il DS provvede, in funzione delle problematiche di tipo tecnico economico connesse al rischio, a dedicare le risorse necessarie per il miglioramento e la prevenzione dell'intera struttura aziendale allo scopo di evitare eventuali carenze.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-06: GESTIONE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE.