

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

1. POLITICA PER LA QUALITÀ

L’Istituto “G. Caboto”, oltre ai compiti istituzionali, ha l’obiettivo di attivare iniziative per l’integrazione della formazione delle giovani generazioni, consentendo la diffusione di una cultura aperta ai processi di innovazione culturale e tecnologica. Mediante sistemi integrati e permanenti di formazione dalla fase dell’età dell’obbligo, fino alla formazione superiore e continua. I giovani possono sviluppare le proprie competenze ed adeguarle alle esigenze culturali e tecnologiche della società, sempre più in rapida evoluzione.

L’azione formativa e didattica mira alla crescita dell’allievo, delle sue conoscenze e abilità, facendo leva anche sulle sue naturali inclinazioni, al fine di favorire l’affermazione della sua persona nell’esercizio delle competenze acquisite.

L’Istituto “G. Caboto”, si pone l’obiettivo della crescita e della diffusione della cultura, con particolare attenzione a quella inerente le attività marittime. La scelta di questo settore formativo, è legata al ruolo che il mare ha rivestito (e continua a rivestire) per il progresso economico, sociale e culturale del comprensorio del Sud Pontino e di tutta l’area geografica storicamente identificata con la Provincia di “Terra di Lavoro”.

La volontà dell’Istituto “Caboto” è quella di operare nel settore della formazione sia nella fase di orientamento, agendo nell’ambito dell’obbligo formativo, sia nella fase di Formazione Tecnica Integrata e Superiore, per raggiungere, in particolare, tre obiettivi estremamente importanti per lo sviluppo della comunità e del tessuto produttivo nel quale opera:

- 1 - **Occupabilità** - *Facilitare l’ingresso dei giovani nel mercato del lavoro;*
- 2 - **Imprenditorialità** - *Creare le condizioni per la nascita e lo sviluppo di imprese legate in special modo alle attività marittime ed in particolare dei trasporti;*
- 3 - **Flessibilità** - *Preparare gli individui e le imprese a promuovere e ad assecondare i cambiamenti della società.*

OCCUPABILITÀ

L’obiettivo è di ampliare le opportunità occupazionali e formative degli individui, ed in particolare delle giovani generazioni, in modo da favorirne l’ingresso nel mondo del lavoro.

Gli strumenti da utilizzare sono: ***l’informazione*** sulle opportunità di lavoro; ***l’orientamento*** verso scelte professionali più idonee a valorizzare l’individuo, coerenti, cioè, con le attitudini personali, e che offrano reali opportunità di inserimento nella vita sociale e nel mondo del lavoro, anche con riguardo alle dimensioni locali, nazionale ed europea; ***la formazione e la scuola***, dinamicamente correlate, sappiano rispondere alle nuove esigenze del mondo del lavoro. Spesso, infatti, gli allievi al termine del ciclo di studi nella Secondaria Superiore, trovano difficoltà di inserimento a causa della discordanza tra le competenze acquisite tra i banchi e quelle effettivamente richieste nell’attività lavorativa intrapresa.

IMPRENDITORIALITÀ

L'obiettivo è offrire gli strumenti culturali per lo sviluppo di un'impresoria giovanile, attenta alle nuove possibilità della produttività che si affacciano nel territorio.

Si propone di offrire un sostegno all'impresoria giovanile, attivando una serie di azioni per l'inserimento e/o reinserimento qualificato e autonomo nel mondo del lavoro, in collaborazione con Enti e Aziende che già operano nel campo dell'impresoria nautica primaria o ad essa collegata.

FLESSIBILITÀ

Nell'era della globalizzazione dei mercati e delle conoscenze, imprese e individui devono investire su nuovi modelli organizzativi e sull'accrescimento delle competenze individuali.

E' necessario investire nella formazione, per offrire un concreto sostegno all'occupazione e allo sviluppo di una impresoria di alto profilo.

La **formazione mirata e continua** costituisce uno strumento fondamentale affinché le nuove forme lavorative non restino precarie e dequalificate. Ma quando ha inizio la "Formazione Continua"? Il percorso formativo parte dalla fase adolescenziale per accompagnare la persona in tutto l'arco della vita.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, l'Istituto "G. Caboto" ha già maturato nei suoi 150 anni di storia inter-relazioni con associazioni, aziende, attori della formazione ed Enti che operano nel territorio d'intervento e nell'ambito dei trasporti marittimi.

Inoltre l'Istituto "G. Caboto" si pone l'obiettivo di sviluppare tra i propri collaboratori un ambiente motivante, sereno e costruttivo, all'interno del quale sono programmate attività formative, necessarie ad adeguare anche le competenze interne alle innovazioni dei processi e allo sviluppo delle tecnologie.

Il Sistema Qualità - nel suo complesso- ed i piani di sviluppo e miglioramento - nello specifico-, costituiscono gli strumenti attraverso i quali, la Direzione, si propone di definire e gestire gli obiettivi qualitativi che dovranno essere perseguiti nel prossimo futuro.

La Direzione s'impegna a riesaminare tale politica annualmente attraverso l'utilizzo di un adeguato sistema di valutazione, al fine di confermarne l'attualità e/o formulare gli eventuali nuovi obiettivi da perseguire.

Tutti, collaboratori e dipendenti dovranno assimilare, diffondere e sostenere i principi di questa politica ed esserne i diretti artefici.

La Politica della Qualità viene diffusa in tutti gli ambiti vissuti dell'istituzione e se ne rilascia copia alle famiglie e all'utenza tutta, oltre ad essere oggetto dell'attività formativa del personale amministrativo, docente e direttivo dell'Istituzione.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1. Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

2.1.1. Aree di Attività;

Il campo di applicazione del SGQ comprende le attività svolte dall'IISS "G. Caboto", ossia:

1. Progettazione e realizzazione di attività di Orientamento in fase pre-adolescenziale, in itinere e in fase finale della fase di Istruzione Superiore.
2. Progettazione e realizzazione di attività di Integrazione, sostegno e recupero degli allievi in fase di Obbligo Scolastico e Formativo,
3. Progettazione e realizzazione di attività di Formazione Superiore, Continua ed extracurriculare finanziate e non, per le seguenti aree formative:
 - Chimica, ecologia ed ambiente;
 - Informatica, sistemi automatizzati e robotica;
 - Meccanica;
 - Nautica:
 - Trasporti;
 - Logistica
 - Pesca ed acquacultura;
 - Cantieristica
 - Designer
 - Elettronica.

Inoltre l'Istituto sta procedendo alla graduale integrazione nel sistema della qualità anche delle attività già svolte e sistematizzate secondo lo stesso sistema ma non del tutto definite nelle procedure in quanto si è inteso adottare un sistema dinamico di miglioramento del sistema stesso. Queste attività in specie riguardano:

1. il **passaggio tra i sistemi** (Istruzione – Formazione e tra i diversi percorsi di Istruzione) mediante lo strumento dell'orientamento in itinere degli allievi e di quanti si avvicinano al "Caboto" per ottenere informazioni e formazione nel settore specifico. Questo avviene attraverso la valutazione del curriculum formativo in possesso dell'allievo. In fase di età dell'obbligo di Istruzione e formazione l'Istituto, valutate le competenze possedute, l'Istituto si fa carico di organizzare l'integrazione della formazione dell'allievo attraverso percorsi di sostegno e recupero al fine di favorire il successo dello stesso.
2. **l'attività di orientamento** che viene svolta da un staff di docenti e tecnici sia attraverso l'incontro con gruppi di giovani ed allievi, sia attraverso lo strumento del sito web che offre gli strumenti per conoscere le opportunità formative e lavorative connesse con il cluster marittimo, e verificare la "vocazione" professionale e formativa che ogni allievo ha per il successo esistenziale e professionale. In questo ambito è fondamentale il sistema di incontro con le famiglie degli allievi che frequentano l'Istituto o che sono ancora nel sistema della scuola secondaria di primo grado. Infatti vengono realizzati una serie di incontri volti a far stabilire costanti rapporti trascurando la famiglia. In particolare si può desumere dalla seguente tabella la temporizzazione degli incontri con le famiglie:

TIPOLOGIA DI UTENZA	PERIODO DI INCONTRO	ATTIVITÀ SVOLTE
Allievi Iscritti al “Caboto”	Incontro di inizio anno	comunicazione degli indirizzi educativi e formativi dell’Istituto e dei regolamenti.
	Fine primo periodo (Dicembre)	Analisi delle attività didattiche svolte, dinamiche di recupero e sostegno, attività di orientamento in itinere;
	Primavera	Analisi delle attività didattiche svolte, dinamiche di recupero, attività di riorientamento;
TIPOLOGIA DI UTENZA	PERIODO DI INCONTRO	ATTIVITÀ SVOLTE
Utenza in entrata da Scuola Secondaria di Primo grado	Dicembre	Presentazione dell’offerta formativa, presentazione del cluster marittimo e delle prospettive formative e occupazionali connesse.
	Gennaio	Visita delle strutture e dei laboratori, incontri con esperti del settore economico del mare.
	Giugno	Presentazione di obiettivi e metodologie didattiche adottate dall’Istituto nell’azione educativa e formativa
Utenza in Uscita	Novembre - Febbraio	Incontri con Forze dell’Ordine, Esperti dell’economia del mare, Forze Armate, Aziende Armatoriali, ecc per presentare le prospettive offerte da questi per il Post diploma;
	Aprile –Maggio	Campus di Orientamento con oltre 60 Enti, Università, Aziende, ecc. Seminari.

L’ambito dell’orientamento rientra tra le responsabilità del Responsabile del processo di erogazione dei servizi, che coordina altri docenti che svolgono dette funzioni di orientamento. In Particolare questi pianifica le attività di orientamento con il Responsabile del settore sia inteso sia come orientamento nelle scuole secondarie di primo grado per far conoscere e orientare i preadolescenti al settore marittimo, sia come orientamento volto all’inserimento universitario e/o lavorativo post Diploma, sia come riorientamento in itinere, sia come accoglienza ed orientamento del sistema locale verso le professioni nautiche.

3. Tutti gli allievi hanno la possibilità di accedere a dei periodi di “learning in job” attraverso la realizzazione di **periodi di stages** a bordo di yacht e navi in esercizio, ovvero presso Cantieri Navali, porti turistici e aziende di servizi alla nautica. Per gli allievi che scelgo nodi effettuare periodi di stage a bordo di yacht o di navi in esercizio, i periodi vengono computati ai fini della carriera professionale secondo quanto stabilito dal DM n° 121/2005.
4. La realizzazione di Progettazioni passa sempre attraverso la proposta e l’approvazione degli **organi collegiali della scuola** e verificata dalle apposite commissioni nominate dagli stessi per valutare la coerenza con gli obiettivi generali del POF dell’Istituto.
5. Le attività svolte a vantaggio delle **utenze speciali** presenti nell’Istituzione vengono monitorate con procedure standardizzate, e scadenza massima bimestrale, attraverso l’organismo denominato GLH (Gruppo di Lavoro sull’Handicap) nel quale agisce la Direzione, gruppi di

esperti interni all'Istituzione, rappresentanti dei servizi sociali dei comuni di residenza degli allievi, Associazioni di volontariato, ecc. Decisioni, procedure, azioni da intraprendere vengono trattate secondo il sistema di seguito illustrato.

2.1.2. dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza);

In fase di progettazione di un nuovi percorsi finanziati e non la direzione valuta la disponibilità delle risorse atte a far fronte agli impegni da dover assumere. Tali risorse riguardano:

- Uomini, in possesso delle competenze ed esperienze necessarie;
- Attrezzature ed apparecchiature, sufficienti ed adeguate al servizio da realizzare.

L'Istituto dispone di n° 80 docenti con rapporto di lavoro a tempo determinato (abilitati) e/o indeterminato (Abilitati e/o laureati con Laurea Specialistica di Secondo Livello) stipulato in base al CCNL Scuola, n° 20 docenti con i quali vengono stipulati contratti a Progetto e sono in possesso di competenze per i settori specifici interessati, un Direttore dei Servizi Gestionali e Amministrativi n° 9 Amministrativi e n° 19 personale Tecnico ed Ausiliario.

I docenti dividono le loro competenze nelle seguenti ambiti formativi:

AMBITI DI COMPETENZA	N° DELLE RISORSE DISPONIBILI
Area Linguistica, Lettere, Storia, Umanistica	14
Area Linguistica, Inglese e Lingue Comunitarie	8
Area Scienze Fisiche, Chimiche, Biologiche e Matematiche	16
Area Discipline Nautiche	15
Area Discipline Meccaniche	6
Area Discipline Elettroniche, Informatiche	8
Area Giuridico e Amministrativa	8
Area Costruzioni Nautiche	3
Area Utenze disagiate	4

La direzione annualmente esamina le competenze possedute dal personale docente, amministrativo e dei collaboratori e definisce le esigenze di formazione e di addestramento individuale in una specifica modulistica.

Tale modulo contiene:

- Descrizione del corso;
- Tipologia personale docente: interno o esterno;
- Pianificazione temporale;
- Approvazione della direzione.

Il Programma di formazione prevede normalmente:

- L'accoglienza del personale di nuova nomina e l'informazione relativamente all'organizzazione dell'Istituto e del suo SGQ;
- Corsi di formazione rivolti a personale docente e non, organizzati dall'Istituto o da enti esterni definiti dal dirigente o richiesti dal personale.

Il Rgq cura la programmazione e lo svolgimento dei corsi inerenti il SGQ, il monitoraggio della realizzazione del Programma di formazione e la gestione della relativa documentazione.

A conclusione dei percorsi di formazione, i partecipanti valutano formalmente l'efficacia degli interventi, sulla base dell'apprendimento conseguito, della coerenza dei contenuti con gli obiettivi prefissati e dell'utilità e trasferibilità delle nozioni apprese.

Presso la segreteria sono tenute, in apposita cartella e sotto la responsabilità del Rgq, le schede personali di ogni componente nelle quali sono registrate tutte le esperienze e le attività formative.

Specifiche sessioni teoriche, sono organizzate dall'Istituto sul contenuto della politica per la qualità adottata e sugli obiettivi che ci si è prefissati, al fine di accrescere la consapevolezza del proprio personale circa l'importanza del ruolo svolto in azienda ed il contributo di ognuno al raggiungimento di quanto stabilito.

Per assicurare l'uniformità e la conformità del servizio ai requisiti stabiliti dalla direzione, il personale viene fornito delle sezioni del Mq che lo interessano ed è adeguatamente informato sulle mansioni indicate nell'apposito modello "Mansionario". Inoltre la direzione organizza delle sessioni di formazione teorica sul SGQ e sulla politica ed obiettivi prefissati:

- Durante l'implementazione del SGQ a tutti i dipendenti aziendali;
- Saltuariamente, al verificarsi di sostanziali modifiche al SGQ;
- Al nuovo personale al momento dell'assunzione;
- In seguito al riesame della direzione, per comunicare e rendere consapevole il personale circa la politica e gli obiettivi da conseguire.
- Tali attività formative sono registrate sul Mod 02/ISO 6.2.2 "Scheda formazione"

2.1.3. dotazione di risorse logistico - strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);

N° STRUTTURE	DENOMINAZIONE STRUTTURA	DOTAZIONI
24	Aule	Collegamento Internet – TV LCD 32' – Collegamenti PC – Lavagna – Collegamento Satellite;
1	Laboratorio di navigazione	Collegamento Internet – TV LCD 32' – Collegamenti PC – Lavagna – Collegamento Satellite, Carte Nautiche, Lavagna Goniometrica per Cinematica, Sestanti
1	Aula carteggio e Disegno Tecnico	24 Tecnigrafi – carte Nautiche - Collegamento Internet – Collegamenti PC – Lavagna
1	Laboratorio di Fisica	Collegamento Internet – Videoproiettore –PC – Lavagna Bianca–Lavagna Interattiva - Collegamento Satellite- Banchi Esercitazioni – Strumentazioni varie – Vasca per prove idrodinamiche – ecc.
1	Laboratorio di chimica e Monitoraggio Ambientale	PC – Banchi per esercitazioni – Cappa Aspirata per vapori – Lavagna Bianca – Attrezzature vasche di Laboratorio – Reagenti – Frigo Aspirato – Frigoriferi e Stufe per terreni di coltura – Analizzatori di Gas

1	Laboratorio informatica 1	N° 20 Postazioni singole – Lavagna Interattiva – Lavagna Bianca – Videoproiettore – Plotter cartografico – Stampante - Collegamento ad Internet - Collegamento Satellite;
1	Laboratorio Informatica 2	N° 28 Postazioni singole – Lavagna Interattiva – Lavagna Bianca – Videoproiettore – Stampante - Collegamento ad Internet - Collegamento Satellite – Tornio a CNC – 5 PLC Simmens
1	Laboratorio di Elettronica ed Elettrotecnica	N° 24 Postazioni da lavoro– Lavagna Interattiva – Lavagna Bianca – Videoproiettore – Stampante - Collegamento ad Internet - Collegamento Satellite – 5 PLC Simmens
1	Laboratorio di Automazione e Impianti Elettrici di Bordo	N° 24 Postazioni da lavoro– Lavagna Interattiva – Lavagna Bianca – Videoproiettore – Stampante - Collegamento ad Internet - Collegamento Satellite – 5 PLC Simmens
1	Laboratorio di Macchine	Simulatore di impianto pompe, spaccati motori, sale macchine, banchi prova, ecc.
1	Laboratorio di Impianti ausiliari di Bordo	Simulatore di sistemi frigoriferi, di condizionamento, dissalatore, ecc.
1	Sala di Generatori di Energia Elettrica	Due impianti di generazione energia di bordo funzionanti e collegati al sistema generale di protezione dell'Istituto.
1	Cantiere Navale	Dotato di verricelli, attrezzi per lavorazione legni e pitturazioni, canoe, imbarcazioni in legno di vario tipo, remi, mezzi di sicurezza a terra ed in mare, ecc.
1	Cantiere Navale in Base Nautica Diporto	Dotato di aula di debriefing e zona lavorazioni
2	Lance a remi,	attrezzate con vela latina,
2	Derive di tipo “Trident”	Attrezzate a sloop
1	gommone	Con motore FB da 50 HP
2	Yacht a vela e motore di 15 mt	Dotati di apparati e sistemi di sicurezza per la navigazione in mare sia diurna che notturna
1	Planetario per le lezioni di Astronomia	Apparato di proiezione a cupola della volta celeste

1	Osservatorio Meteorologico	Dotato di tre capannine con Barometri, igrometri, pluviometri e anemometri
1	Biblioteca	O oltre 5.000 volumi, collegamento Internet e PC
1	Aula Consultazioni ed Orientamento	Dotata di Collegamento Internet e 4 PC
1	Aula conferenze	Dotata di Videoproiettore, Maxi schermo, lavagna bianca, lavagna luminosa, collegamento Satellite, Collegamento Internet, 75 Posti a sedere.
1	Aula della memoria	Dotata di LCD 52', collegamento Internet, collegamento satellite, 130 posti.
1	Campo Sportivo Polivalente	
1	Palestra	
1	Ufficio di Direzione	TV, TVL-CD, PC, Collegamento Satellite, Collegamento Internet, Cn salotto per accoglienza ospiti, stampanti, ecc.
1	Ufficio del Rappresentante della Direzione	2 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti
1	Segreteria Rendicontazioni	2 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti, ingresso VPN per telelavoro
1	Segreteria amministrativo-Contabile	N° 2 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti,
1	Segreteria Gestione del Personale	N° 2 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti,
1	Segreteria gestione Utenza	N° 2 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti, Server, Router, ecc.
1	Segreteria Patrimonio	N° 1 PC, Collegamento Internet e Satellite, Stampanti,
1	Segreteria Didattica ed Extracurricolare	N° 3 PC Collegamento Internet e Satellite, Stampanti,

L'Ente si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1. Fattori di qualità: La Progettazione delle Azioni di Orientamento e Formazione

3.1.1 Progettazione e sviluppo

A. PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Annualmente il Dirigente scolastico insieme al corpo docenti, a seguito del riesame:

- Del contratto formativo;
- Dell'analisi di nuove leggi, circolari del MIUR e bandi pubblici;
- Dei risultati dei monitoraggi;
- Dall'analisi dei fabbisogni formativi emersi;
- Dall'analisi della domanda di formazione pervenuta;
- Di carenze/proposte manifestate dagli allievi,

invita i docenti alla presentazione di nuovi progetti da attivare attraverso la compilazione dell'apposita modulistica "Scheda proposta progetto".

Tale processo è gestito all'interno della scheda processo dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per gestire gli acquisti di quanto occorrente all'esecuzione delle attività.

Il Responsabile della progettazione in collaborazione con lo staff di progettazione, provvedono alla compilazione:

- Del "Formulario progetto", al fine di raccogliere tutti i dati necessari per la realizzazione del corso;
- Della "Pianificazione delle attività progettuali", al fine di prevedere le diverse fasi per la realizzazione del progetto; coordinando le persone che vi partecipano, assegnando loro compiti specifici e registrando tutte le fasi della progettazione comprese le attività di riesame e di verifica e, per ognuna di esse, i tempi, i responsabili per l'esecuzione e i documenti di output prodotti.

Tale modello sarà poi aggiornato periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l'effettiva data di esecuzione.

3.1.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

Gli elementi in ingresso alla progettazione, che spesso sono richiesti dagli stessi bandi, sono registrati dal Responsabile della progettazione sul "Formulario progetto" e comprendono, oltre ad una descrizione sintetica del progetto:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Informazioni sul mercato di riferimento; | <input type="checkbox"/> Moduli didattici; |
| <input type="checkbox"/> Obiettivi; | <input type="checkbox"/> Criteri e strumenti di valutazione; |
| <input type="checkbox"/> Destinatari; | <input type="checkbox"/> Competenze in uscita; |
| <input type="checkbox"/> Requisiti di ingresso e selezione; | <input type="checkbox"/> Monitoraggio; |
| <input type="checkbox"/> Eventuali partneriati; | <input type="checkbox"/> Eventuali rilevazioni da edizioni precedenti; |
| <input type="checkbox"/> Risorse umane e strumentali; | <input type="checkbox"/> Eventuali note. |

Tali elementi sono riesaminati per verificarne:

- La completezza;
- La realizzabilità;

- La chiarezza.

Il riesame è effettuato dal Responsabile di Progetto in collaborazione ai soggetti coinvolti.

3.1.3 Elementi in uscita dalla Progettazione

Gli elementi in uscita dalla progettazione possono essere:

- relazioni;
- analisi documenti precedenti;
- lettere d'incarico con docenti;
- contratti di collaborazione o di partneriato;
- definizione di moduli didattici con suddivisione in unità didattiche e dove possibile definizione del docente;
- budget economico;
- ecc.

Nel caso comunque di progetti finanziati da Enti esterni, dalla Regione Lazio, dal MPI, dall'Amministrazione Provinciale di Latina, l'output principale della progettazione è spesso costituito dal formulario e dalla scheda finanziaria secondo il format fornito dall'ente finanziatore, redatto dal Responsabile di progettazione in collaborazione con lo staff.

E' compito del Responsabile di progettazione aggiornerà il registro dei progetti inserendo oltre al titolo del progetto:

- Il responsabile della progettazione;
- Il periodo di progettazione;
- L'Ente finanziatore;
- L'esito della progettazione in termini di eventuale approvazione da parte dell'Ente finanziatore con la data massima di inizio corso.

3.1.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Gli opportuni riesami delle attività della progettazione e dello sviluppo, avvengono in conformità a quanto previsto nel modello della "Pianificazione delle attività progettuali" e sono registrati ,per opera del Responsabile della progettazione. Tali riesami, sono effettuati per valutare se le attività di progettazione procedono positivamente così come previsto e per individuare eventuali problemi che si sono verificati o che potrebbero verificarsi.

In caso di esito negativo di un riesame, il Responsabile progettazione compila il "Verbale di ncf" in cui sono descritte le ncf riscontrate ed il riferimento alle successive azioni da intraprendere.

3.1.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Le attività di verifica vengono eseguite dal Responsabile progettazione al fine di accertare che i risultati delle attività progettuali rispecchiano le aspettative iniziali definite nel "Formulario progetto" . Tali attività di verifica sono registrate su apposito "Verbale delle attività progettuali".

In caso di esito negativo di una verifica, la Direzione compila il "Verbale di ncf" in cui sono descritte le ncf riscontrate ed il riferimento alle successive azioni da intraprendere.

3.1.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Lo scopo della validazione della progettazione è quello di assicurarsi che il risultato di tale attività sia in grado di soddisfare le aspettative del cliente.

Per la particolarità dell'oggetto della progettazione, è evidente che la sua valutazione completa, soprattutto in termini di efficacia, è possibile solo una volta erogato il servizio, per questo la validazione è effettuata a completamento dell'intervento formativo.

L'Istituto ha definito i "Parametri di valutazione", una serie di indicatori per misurare e tenere sotto controllo l'attività formativa, quali ad esempio:

- Indice di permanenza dei partecipanti;
- Indice di valutazione dei formatori;
- Indice di gradimento degli allievi;
- Etc.

L'attività formativa e quindi anche la progettazione, si ritiene validata quando almeno i due terzi dei parametri di valutazione applicabili hanno esito positivo.

3.1.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche alla progettazione possono derivare da:

- attività di verifica, di riesame o di validazione;
- variazioni delle esigenze del cliente;
- nuove normative;
- modifiche in corso di realizzazione.

La loro descrizione, è riportata, dal Responsabile della progettazione sul "Verbale attività progettuali" e coinvolge tutte le figure che hanno collaborato alla progettazione.

Il progetto revisionato deve poi seguire lo stesso iter di quello iniziale cioè le fasi di verifica, riesame e validazione.

3.2. Fattori di qualità: Approvvigionamento

3.2.1 Processo di approvvigionamento

Tale processo è gestito all'interno della scheda "Processo approvvigionamento" dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per gestire i fornitori.

La selezione dei fornitori in base alla loro capacità di soddisfare le necessità dell'Istituto è attuata mediante un'adeguata pianificazione ed un controllo del processo di approvvigionamento che avviene attraverso le seguenti fasi:

- Qualifica dei fornitori attraverso la selezione preventiva ed il successivo monitoraggio;
- Chiara definizione dei dati d'acquisto;
- Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati.

L'Istituto "G.Caboto" ha previsto le seguenti categorie di fornitori fondamentali di prodotti/servizi:

- Docenti;
- Personale amministrativo;
- Materiale didattico ed attrezzature.

La *valutazione preventiva* dei fornitori di servizi (corpo docente e personale amministrativo), è eseguita verificando il possesso dei requisiti stabili e comuni con quelli richiesti dalle norme Europee, Nazionali e Regionali, applicate al sistema della Pubblica Istruzione.

Si Tralascia la descrizione della fornitura di prodotti.

3.3 Fattori di qualità: Produzione ed erogazione di servizi

3.3.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

L'Istituto "G.Caboto" mantiene sotto controllo le attività di erogazione del servizio, al fine di:

- Ridurre al minimo le possibilità di errori;
- Conoscere se i risultati conseguiti sono in linea con le attese;
- Raccogliere le informazioni necessarie per il miglioramento continuo.

Ed è per questo che:

- ❑ Ha pianificato i mezzi e le risorse necessarie;
- ❑ Forma ed aggiorna regolarmente il personale;
- ❑ Ha descritto in documenti del sistema le necessarie specifiche per la realizzazione del prodotto;
- ❑ Ha individuato i parametri che influenzano la qualità;
- ❑ Pianifica e controlla l'erogazione del servizio in modo da evitare o individuare repentinamente possibili non conformità;
- ❑ Gestisce gli strumenti necessari ad assicurare la conformità del servizio;

3.3.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Benché i risultati concreti dei processi formativi e di orientamento possano essere verificati da successive attività di monitoraggio e misurazione, la qualità globale dei servizi erogati, viene costantemente verificata e validata dal buon esito della misura del grado di soddisfazione dei clienti, risultante dall'elaborazione dei "questionari di soddisfazione".

3.3.3 Identificazione e rintracciabilità

A. IDENTIFICAZIONE

Per identificazione s'intende l'insieme degli accorgimenti adottati per rendere univocamente riconoscibili i documenti prodotti nell'erogazione del servizio. In particolare essa è volta ad evitare che un documento di un corso di formazione possa essere confuso o scambiato con un altro.

L'identificazione della documentazione prodotta nel corso dell'erogazione del servizio è garantita dal sistema di codificazione adottato per tutti i documenti del SGQ, che garantisce la correlazione al requisito della Norma interessato e, unito al titolo, la perfetta "leggibilità" del contenuto.

I documenti relativi a singoli corsi di formazione sono identificati attraverso il titolo del corso stesso, l'Rgq predispone una "Cartella Corso" cui si attribuisce un codice del tipo "Titolo Corso di formazione ZZ/ XX/YY(Nel caso di Corsi Finanziati si incica il Codice Si. Mon.)".

B. RINTRACCIABILITÀ

Per rintracciabilità s'intende invece un sistema che garantisce di poter ricostruire la storia del servizio risalendo alla documentazione emessa nelle attività delle fasi significative.

La rintracciabilità della documentazione del servizio è il sistema che permette di ricostruire la storia dell'erogazione del servizio stesso.

Per ogni nuovo corso, l'Rgq predispone nella "Cartella corso" le seguenti tipologie di documenti:

- ❑ Documenti relativi all'erogazione della formazione (materiale didattico, test eseguiti, verbali, registro presenze, etc.)
- ❑ Documenti relativi a Non Conformità e Reclami.
- ❑ Registri
- ❑ Comunicazioni agli Enti

3.3.4 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Data la natura delle attività di Orientamento e formazione, l'Istituto "G. Caboto", non prevede l'impiego di mezzi fisico/meccanici di controllo qualità; in quest'ambito rientra invece la verifica di validità ed efficacia dei mezzi adottati per misurare la qualità del servizio.

Periodicamente, secondo quanto previsto nella pianificazione dell'attività formativa l'utenza viene intervistata al fine di misurare il gradimento del servizio erogato in base a parametri di efficienza dell'organizzazione, di gradimento e professionalità dei docenti e di efficacia dell'attività formativa.

Tali attività sono pianificate e somministrate col supporto di specifica modulistica, oggetto di attività di controllo e “taratura” durante il riesame della direzione.

In questa sede sono considerati e valutati:

- L’idoneità dei questionari a fornire informazioni quanto più precise sul grado di soddisfazione del cliente rispetto ai parametri oggetto di valutazione;
- L’idoneità dei parametri rispetto alla politica per la qualità e agli obiettivi;
- La coerenza con gli altri documenti del SGQ;
- L’impostazione dei moduli contenenti i questionari in merito alla sequenza logica e alla forma con cui le domande sono poste;
- L’impostazione grafica.

3.4 Indicatori

Si indicano i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati:

3.4.1. Analisi dei processi (Processo Commerciale/ Rapporti con Enti esterni)

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				2004-05	2005-06	2006-07
Efficienza commerciale	N. Corsi progettati (Approvati dalla commissione)/N. Corsi eseguiti	> 70%	Annuale	17/22 Positivo	17/20 Positivo	N.A.
Efficienza economica	Costi reali /Costi preventivati	Max 10% scostamento in aumento di spesa		Annuale		
ESITO ANNO SCOLASTICO 2005/2006						
Capitolo di Bilancio	Denominazione area/Progetto	Costo preventivato	Costo effettivo	Valutazione		
.....	Positiva/negativa		

3.4.2 Processo Acquisti

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	2005-2006	2006-2007
Qualifica dei fornitori (servizi /prodotti)	Punteggio per singoli fornitori	Fornitori qualificati programma istituto	Annuale	Positivo/ Negativo	Radiato ...
Qualifica dei fornitori (docenti)	Punteggio per singoli fornitori	Fornitori qualificati da programma excel Almeno 80% qualificati	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Qualifica dei fornitori (ata)	Punteggio per singoli fornitori	Fornitori qualificati da programma excel	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Non conformità per fornitore	N. ncf per fornitore	Minore di n.5 ncf	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
New entry	N. nuovi docenti	>= 3	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
New entry	N. nuovi ATA valutati	Maggiore 1	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo

3.4.3 Processo Erogazione del servizio

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito	
				Anno	Anno + 1
N. ncf	N. ncf in fase di erogazione del servizio	N. ncf	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Reclami	N Reclami	N. Reclami	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Tasso di frequenza	N. allievi che terminano il corso/ N. iscritti	>75%	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo

3.4.4 Processo Progettazione

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito	
				2005-2006	2006-2007
Progetti validati	$\frac{\text{Numero progetti validati}}{\text{N. progetti realizzati}}$	90%	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Modifiche	N. modifiche al progetto	< 4 modifiche sostanziali per progetto	Annuale
	Costi modifiche al progetto	< Euro 3.000,00	Annuale

3.4.5 Processo Gestione SGQ

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				200..	200..	200..
Applicazione SGQ	$\frac{\text{Punteggio ottenuto in VII}}{\text{Max punteggio ottenibile}} \times 100$	>80%	Annuale	...%	...%	...%
	$\frac{\text{Numero aree verificate}}{\text{Numero aree esistenti}} \times 100$	100%	Annuale

3.4.6 Indicatori di Area Risorse Umane

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				2004-2005	2005-2006	2006-07
Efficacia formazione	$\frac{\text{N. dipendenti autonomi}}{\text{N. dipendenti formati}} \times 100$	>70%	Annuale	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo	Positivo/ Negativo
Pianificazione e formazione	$\frac{\text{N. corsi di formazione eseguiti}}{\text{N. corsi pianificati}} \times 100$	>80%	Annuale

3.4.7 Indicatori di Area Soddisfazione dei clienti

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				200...	200...	200...
Soddisfazione allievi	Media dei questionari di soddisfazione	> 80%	Annuale	Positivo / Negativo	Positivo / Negativo	Positivo / Negativo

3.4.8. Indicatori di Area Reclami dei clienti

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				2004	2005	2006
Reclami	N. Reclami per cliente	Max ≤ 2	Annuale

3.3 Strumenti di verifica

Di seguito vengono definite le modalità ed i metodi secondo i quali l'Istituto "G. Caboto" misura le prestazioni legate allo svolgimento della propria attività (soddisfazione dei clienti, realizzazione del servizio, gestione delle ncf, ecc.), raccoglie ed analizza i dati e pone le basi per attivare un processo di miglioramento continuo finalizzato a:

- dimostrare la conformità del servizio realizzato;
- assicurare la conformità del Sistema Qualità;
- migliorare l'efficacia del proprio sistema di gestione.

Il processo di miglioramento, è caratterizzato dalle seguenti fasi:

- raccolta dei dati e delle informazioni che **misurano** la corretta gestione dei processi ed i risultati raggiunti;
- **analisi** dell'informazione, al fine di individuare tutti i punti deboli della gestione aziendale;
- studio/valutazione ed attuazione degli interventi, necessari ad eliminare i punti deboli individuati (**miglioramento**), e controllo dei risultati conseguiti.

3.3.1 Monitoraggi e misurazioni

L'attività di "Misurazione"/valutazione del processo risulta molto ampia, infatti, oltre a verifiche previste durante l'esecuzione del servizio, si eseguono misure e controlli anche su:

- Il Sistema di gestione per la qualità mediante visite ispettive interne che consentono di verificare se il sistema stesso è conforme a quanto pianificato e ai requisiti della Norma e se esso è attuato in modo efficace;
- La soddisfazione dell'utenza;
- La misurazione ed il monitoraggio dei processi necessari a soddisfare i requisiti richiesti dall'utenza ed a dimostrare la loro continua adeguatezza a perseguire gli obiettivi definiti.

3.3.2 Soddisfazione dell'Utenza

Gli strumenti attraverso i quali l'Istituto percepisce e misura la soddisfazione dell'utenza sono:

- i reclami dell'utenza verbalizzati all'interno del Mod 01/ISO 8.3 "Verbale di ncf";
- i questionari di customer satisfaction ;

Periodicamente è effettuata una valutazione del grado di soddisfazione del fruitore del corso; tale attività è pianificata ed eseguita dal Rgq, in sede di progettazione del corso, col supporto di appositi questionari allo scopo di verificare la rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza.

I momenti di controllo previsti possono essere diversi secondo la complessità, dell'articolazione del corso e del numero di docenti interessati.

Nel corso di tali attività sono valutati i seguenti elementi:

- ❑ Percezione della qualità del servizio;
- ❑ Efficienza dell'organizzazione;
- ❑ Grado complessivo di soddisfazione nei confronti dell'organizzazione;
- ❑ Gradimento nei confronti dei docenti.

Al termine di ogni intervista viene calcolato l'indicatore di gradimento attribuendo ad ogni risposta un punteggio e calcolando il rapporto tra il punteggio ottenuto e quello massimo raggiungibile, il risultato è considerato soddisfacente quando la percentuale di gradimento rientra nel valore prestabilito sul questionario stesso.

Quando le risposte dell'utenza evidenziano situazioni di evidente reclamo o disagio (punteggio non sufficiente) riguardo uno o più requisiti, le stesse vengono trattate secondo quanto previsto più avanti nella descrizione delle "Azioni correttive e azioni preventive".

I dati sono raccolti, analizzati complessivamente anche rispetto alle singole domande ed opportunamente riepilogati sono presentati dal Rgq in sede di riesame della direzione; essi costituiscono un importante elemento di valutazione per la Direzione stessa.

3.3.3 Verifiche ispettive interne (vale come procedura operativa)

La verifica ispettiva interna ha lo scopo di compiere un esame sistematico ed indipendente volto a controllare l'effettiva efficacia ed adeguatezza del Sistema della Qualità e verificarne la conformità alla politica per la qualità adottata. A tal scopo l'Istituto "G. Caboto" predispone annualmente, per opera del Rgq, un programma di verifiche ispettive interne che va a coprire tutte le aree aziendali e che è un utile strumento per innescare opportunità di miglioramento efficaci. Generalmente per ogni area è prevista una verifica ispettiva annuale, tuttavia possono essere eseguite delle verifiche ispettive straordinarie per verificare l'efficacia di un'azione correttiva o preventiva adottata o qualora il Rgq o la Direzione dovessero ritenerlo utile ai fini di una migliore gestione del SGQ. Il valutatore, che potrà essere anche esterno all'Ente, dovrà essere una persona in possesso dei seguenti requisiti:

- ❑ Conoscenza delle norme sulla Gestione del Sistema di qualità;
- ❑ Conoscenza del manuale di gestione per la qualità;
- ❑ Conoscenza della procedura relativa alle verifiche ispettive riportata sullo stesso manuale;
- ❑ Caratteri di obiettività ed imparzialità;
- ❑ Esperienza maturata con l'esecuzione di almeno 3 Verifiche ispettive di prima parte;
- ❑ Partecipazione in qualità di osservatore in almeno 5 Verifiche ispettive di prima parte.

Ovviamente nessuno potrà essere incaricato di eseguire una verifica ispettiva sul proprio lavoro. Le fasi di cui si compone una Verifica Ispettiva, il dettaglio dell'attività svolta e le responsabilità ad essa connesse.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari e Condizioni di Trasparenza

L'Istituto "G.Caboto" pone molta cura alle attività di comunicazione ed informazione dirette all'utenza, reputando tali attività basi per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nell'ottica del "miglioramento continuo".

I canali attivati a tale scopo sono:

- Colloqui continui con gli allievi;
- Comunicazione con sistema SMS
- Accesso al portale www.nauticocaboto.it
- Risposta immediata a reclami;
- Comunicazione immediata ai fruitori riguardo criticità o problemi;
- Audits periodici per misurare la soddisfazione del committente.

Gli eventuali reclami da parte dell'utenza, sono registrati a cura del Rgq, o di chi riceve la lamentela, redigendo "Verbale di ncf". Lo stesso Rgq deciderà se avviare un'azione correttiva o meno secondo la fondatezza del reclamo. Ovviamente le informazioni di ritorno dell'utenza sono comunque prese in considerazione in sede di riesame del SGQ da parte della Direzione.

4.1.1 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto "G.Caboto", ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio al fine di valutare le performances dei processi dell'Ente rispetto alla politica ed agli obiettivi fissati dalla direzione.

L'attività di misurazione e monitoraggio dei processi avviene a cura della direzione la quale annualmente definisce degli indicatori per tenere sotto controllo i processi e misurare i risultati ottenuti. Essi sono riportati nella seguente Tabella:

Indicatore	Valore misurabile	Obiettivo	Periodicità di rilevazione	Esito		
				2004-05	2005-06	2006-07
Efficienza commerciale	N. Corsi progettati (Approvati dalla commissione)/N. Corsi eseguiti	> 70%	Annuale	17/22 Positivo	17/20 Positivo	N.A.
Efficienza economica	Costi reali /Costi preventivati	Max 10% scostamento in aumento di spesa		Annuale		
ESITO ANNO 200x						
Capitolo di Bilancio	Denominazione Progetto	Costo preventivato	Costo effettivo	Valutazione		
....	Positiva/Negativa o		

4.1.2 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

L'Istituto ha pianificato e specificato nella scheda processo "PGES - Processo di erogazione del servizio" le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a garantire la conformità dei servizi in merito a:

- i requisiti dell'Utenza/committenza;

- i requisiti definiti nel Sistema Gestione Qualità;
- i requisiti definiti dalle Norme e leggi di riferimento.

In sintesi tali controlli si esplicano in:

- controlli circa la regolarità dell'attività formativa ed il rispetto dei programmi effettuati dai docenti e tutors;
- controlli sulla documentazione prodotta e le registrazioni effettuate;
- somministrazione di test al fine di valutare l'efficacia dell'attività e l'allineamento dei risultati ottenuti rispetto a quelli attesi.

Qualsiasi situazione di non conformità è immediatamente segnalata e trattata.

4.1.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Scopo principale del presente punto è di definire le modalità e le responsabilità per la gestione delle ncf che possono verificarsi durante l'erogazione del servizio. A tal fine l'Istituto ha definito nel proseguo del presente paragrafo:

- i responsabili delle valutazioni e definizione delle azioni da svolgere affinché le ncf non giungano all'utenza;
- le modalità di gestione delle ncf che si possono manifestare in fase di accettazione e durante il processo di erogazione del servizio;
- le registrazioni sulle quali verbalizzare le ncf riscontrate;
- le azioni di trattamento decise e l'efficienza dei risultati;

L'Istituto ha distinto i responsabili per il "trattamento" dei prodotti ncf e le azioni da intraprendere per la loro corretta gestione in base al momento in cui le ncf possono verificarsi ossia:

- 1) accettazione;
- 2) esecuzione del servizio, ossia mancato rispetto dei requisiti contrattuali o di realizzazione del servizio;
- 3) ricezione di un reclamo dell'utenza;

1) NON CONFORMITÀ IN ACCETTAZIONE

Nel caso in cui la non conformità è riscontrata durante i controlli in **accettazione** del materiale acquistato, essa deve essere immediatamente indicata, dall'esecutore dei controlli, sul documento di trasporto e segnalata al Responsabile acquisti o al Rgq i quali hanno il compito di descriverla mediante compilazione di apposito Verbale ncf e gestirla.

Questi deve decidere circa il trattamento successivo, secondo una delle seguenti possibilità:

- Restituzione della merce;
- Declassamento della merce per un uso alternativo con relativa annotazione sul Mod 01/ISO 8.3 ed invio di copia del modulo al fornitore;

Dopo il trattamento della non conformità il "Verbale ncf" deve essere consegnato al Rgq per la valutazione circa la necessità di intraprendere un'azione correttiva o preventiva.

2) NON CONFORMITÀ DURANTE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In presenza di non conformità, gli operatori che la riscontrano, si comportano secondo le seguenti casistiche:

1. Il problema è casuale, di lieve entità, facilmente ed immediatamente eliminabile: si procede alla soluzione;
2. Il problema non è immediatamente gestibile o in ogni modo un precedente intervento non ha risolto il problema come previsto: Il Rgq compila l'apposito "Verbale ncf", e può trattare la ncf secondo una delle seguenti possibilità:

- ❑ Eliminazione della non conformità;
- ❑ Richiesta di deroga all'utenza con accettazione espressa;

Dopo il trattamento della non conformità, detto modulo, deve essere consegnato al Rgq per la valutazione circa la necessità di intraprendere un'azione correttiva o preventiva.

3) RECLAMO DELL'UTENZA

Qualora ci sia un reclamo da parte dell'utenza, questo sarà annotato dal ricevente sull'apposito Modello di "Verbale ncf" per essere immediatamente segnalato al Rgq il quale dovrà valutare insieme alla Direzione, il trattamento successivo; se il reclamo dell'utenza è motivato la Rgq ha il compito di aprire un'azione correttiva.

4.1.4 Identificazione delle ncf

L'Istituto ritiene non conformità le seguenti:

a) Caratteristiche del servizio:

- ❑ Differenze sostanziali tra quanto previsto in contratto e quanto eseguito;
- ❑ Mancato rispetto dei requisiti previsti dalla legge.

b) Procedure per l'erogazione del servizio:

- ❑ Mancato rispetto da parte del corpo docenti e personale amministrativo, nell'esecuzione del proprio lavoro, di quanto previsto sul Mq e sulle schede processo.

c) Procedure di organizzazione:

- ❑ Mancato rispetto da parte del corpo docenti e personale amministrativo di quanto previsto sul Mq e sulle schede processo, relativamente alla corretta e completa compilazione della modulistica di propria competenza.

d) L'Utenza

- ❑ Reclami dell'utenza, se ritenuti fondati.

4.1.5 Trattamento delle ncf

Chiunque rilevi una ncf deve comunicarlo al Rgq che provvederà a compilare apposito Verbale di ncf. Il Rgq, una volta compilato il verbale di ncf, consulta le funzioni interessate e, di concerto, stabiliscono:

- ❑ Le azioni da adottare con l'individuazione dei responsabili, dei tempi di attuazione e la firma degli stessi per presa visione;
- ❑ La pianificazione delle verifiche;
- ❑ L'esito delle verifiche;
- ❑ I riferimenti alle eventuali azioni correttive da intraprendere.

Qualora si avviasse un'azione correttiva, al fine di eliminare le cause che hanno generato la non conformità, il Rgq alla scadenza prevista ne valuta l'efficacia coinvolgendo le funzioni interessate; se l'azione correttiva è stata inefficace se ne avvierà un'altra per eliminare la causa della ncf, se è stata efficace ha luogo la chiusura del trattamento mediante l'archiviazione di tutta la documentazione.

4.1.6 Analisi dei dati

L'Istituto nella figura del Rgq, raccoglie ed elabora annualmente i dati relativi al SGQ, al fine di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia ed individuare i possibili margini di miglioramento. A tale scopo la Direzione definisce e riesamina annualmente la serie di indicatori utili a fornire le basi per avviare un obiettivo processo di valutazione del funzionamento del SGQ.

Gli indicatori relativi ad ogni processo dell'Ente e rilevati con frequenza annuale sono indicati dal Rgq in apposita Tabella affinché essi possano essere oggetto di valutazione ai fini del riesame annuale del SGQ.

4.1.7 Miglioramento

4.1.7.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Ai fini di migliorare con continuità il proprio sistema di gestione per la qualità, l'Istituto ha individuato le opportunità di miglioramento effettivo del SGQ nella gestione dei seguenti strumenti:

- ❑ Riesame della direzione;
- ❑ Analisi dei risultati delle verifiche ispettive ;
- ❑ Misurazione dei processi e della soddisfazione dell'utenza;

Da essi prende spunto per individuare le aree o gli aspetti organizzativi e/o lavorativi che sono suscettibili di miglioramento, avendo come linea guida la politica adottata e gli obiettivi che si presume di poter e di dover raggiungere.

4.1.7.2 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le *azioni correttive* nascono dall'esigenza di minimizzare o, se possibile, eliminare le cause che hanno generato una o più non conformità. Le *azioni preventive*, invece, nascono dall'esigenza di evitare il verificarsi di possibili non conformità. Tali azioni (correttive o preventive) sono stabilite di comune accordo tra il Rgq ed il team di responsabili coinvolti nella decisione. Lo strumento a supporto di tale attività un modulo da compilarsi a cura del Rgq, che riporta:

- ❑ L'origine dell'Ac/Ap ossia non conformità o reclamo;
- ❑ L'indicazione della tipologia di azione da intraprendere (se correttiva o preventiva);
- ❑ La descrizione dell'azione da adottare;
- ❑ I responsabili coinvolti nell'attuazione dell'azione, i compiti assegnati ad ognuno di loro e la loro firma per presa visione del compito da svolgere;
- ❑ I tempi per l'attuazione dell'azione.

Passato il periodo di tempo previsto per portare a compimento l'azione, il Rgq, insieme al gruppo di responsabili coinvolti, valuta:

- ❑ Se l'azione si è conclusa (altrimenti si rimanda la valutazione di un certo numero di giorni, registrando la non conclusione);
- ❑ Se chiusa, si valuta l'efficacia della stessa;
- ❑ Se l'azione risulta essere inefficace: si registra tale esito, si archivia quell'azione e se ne apre un'altra;
- ❑ Se l'azione risulta essere efficace: si archivia con successo la relativa documentazione.

La compilazione del modulo, la registrazione degli esiti e l'archiviazione della documentazione è compito del Rgq.

4.2 Condizioni di trasparenza

- validazione da parte della Direzione (data e firma)
- validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)
- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)
- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

4.3 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

4.3.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

A. Impegno della direzione

La presente sezione delinea gli impegni assunti dal dirigente scolastico dell'Istituto "G. Caboto", ed in parte delegati al Rappresentante della Direzione, ai fini di una migliore implementazione del SGQ adottato. I compiti della direzione sono numerosi ed in maniera generale riguardano:

- ❑ La definizione di una strategia politica che faccia della qualità il punto di partenza per ogni attività aziendale e che stabilisca obiettivi realmente raggiungibili;
- ❑ La sempre maggiore attenzione rivolta ai requisiti di legge ed alle esigenze dell'utenza, ritenendo la massima soddisfazione di quest'ultimo l'obiettivo principale dei propri sforzi per il raggiungimento del più elevato livello qualitativo possibile;
- ❑ La messa a disposizione delle risorse (umane, tecnologiche e finanziarie) indispensabili per il migliore svolgimento dell'attività aziendale;
- ❑ La riflessione periodica sull'andamento del SGQ e sulle possibilità concrete per un continuo miglioramento della sua efficacia;
- ❑ La costante diffusione delle scelte effettuate fra tutto il personale.

B. Attenzione focalizzata all'utenza

L'Istituto "G. Caboto" si avvale di tutti gli strumenti predisposti all'interno del SGQ per assicurare che i requisiti degli allievi siano sempre chiaramente definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione degli stessi.

Per raggiungere tali finalità sono previste attività quali:

- ❑ analisi dei fabbisogni formativi;
- ❑ misurazione del grado di soddisfazione degli allievi;
- ❑ coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il corpo docente e dei collaboratori mediante riunioni per ribadire l'importanza e la centralità del cliente;
- ❑ ricerca del miglioramento continuo attraverso il monitoraggio sui processi al fine di misurarne l'efficacia e l'efficienza;
- ❑ verifiche ispettive interne.

C. La politica per la qualità

La direzione scolastica, tenendo presente il quadro legislativo e gli ordinamenti specifici del proprio settore di riferimento, definisce annualmente gli obiettivi da raggiungere e li formalizza all'interno del Modello definito "Politica per la qualità" ed assicura che essa:

- ❑ Contiene gli obiettivi educativi e didattici;
- ❑ E' tesa alla soddisfazione dell'utenza;
- ❑ E' condivisa da tutto il personale docente e non;
- ❑ E' riesaminata al fine di verificarne la congruità con gli scopi dell'organizzazione;
- ❑ E' monitorata dal Rgq.

Gli obiettivi contenuti nella Politica per la qualità sono annualmente riesaminati sulla base dell'elaborazione dei dati e degli indicatori di processo, relativi alla capacità del SGQ di rispettare l'offerta formativa, nell'ottica di aumentare la soddisfazione dell'utenza e di migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza del SGQ dell'Istituto.

E' impegno della direzione diffondere la Politica ad ogni livello e funzione. Ciò avviene nei seguenti modi:

- E' distribuita a tutti i docenti e collaboratori della scuola;
- Il personale riceve una giornata di formazione circa la politica per la qualità;
- Ogni nuovo membro riceve la politica e la formazione sul suo contenuto;
- E' esposta presso la bacheca della scuola.

D. Pianificazione

D.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Il Dirigente scolastico nell'ambito del Collegio docenti, in coerenza con:

- La Politica per la qualità;
- L'impegno per il miglioramento continuo;
- Il POF;

definisce gli obiettivi per la qualità. Essi sono annualmente analizzati in sede di riesame della direzione

E.3 COMUNICAZIONE INTERNA

I nuovi collaboratori, al momento dell'inserimento nell'Istituto sono eruditi in merito alle proprie mansioni da parte del Dirigente scolastico e viene loro illustrato dal Rgq il sistema di gestione per la qualità.

Il flusso delle informazioni, necessarie nella pratica operativa quotidiana, è assicurato mediante il rispetto delle procedure e grazie al supporto della modulistica interna che agevola la comunicazione. Il Rgq è, inoltre, punto di riferimento costante in caso di necessità per fornire chiarimenti e indicazioni in merito all'intero sistema di gestione per la qualità.

Periodicamente sono effettuati incontri formativi ed informativi con il personale, e in tali occasioni sono presentati gli obiettivi futuri e sintetizzate le valutazioni della Direzione in merito alle performances generali dell'organizzazione.

Comunicazioni occasionali in merito a problematiche organizzative o relative al servizio sono sempre espresse in forma scritta e divulgate mediante l'affissione in bacheca.

Suggerimenti e proposte in direzione del miglioramento sono sempre presi in considerazione da parte della Direzione che ne valuta la fattibilità.

F. Riesame da parte della direzione

F.1 GENERALITÀ

Con cadenza annuale la direzione dell'Istituto "G. Caboto" provvede al riesame del SGQ al fine di verificarne la continua efficacia, idoneità ed adeguatezza, ed individuare le opportunità di miglioramento o le eventuali esigenze di modifica dello stesso. Tale riesame viene registrata nel "Riesame della direzione", che è composto da due parti: una prima, compilata dal Rgq, che riporta le performance conseguite nel corso dell'anno ed una seconda, compilata a cura della direzione, che delinea e definisce la politica e la pianificazione degli obiettivi per l'anno a venire.

F.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Gli elementi in ingresso costituiscono i dati necessari per un'approfondita analisi del SGQ:

- Situazione relativa al precedente riesame effettuato;
- Risultati delle verifiche ispettive;
- Informazioni di ritorno da parte dell'utenza (soddisfazione, reclami, pareri, ecc.);
- Prestazioni dei processi;
- Stato delle azioni correttive e preventive;
- Non conformità;
- Gestione delle risorse;
- Prestazioni relative ai fornitori;
- Eventuali modifiche da apportare;
- Raccomandazioni per il miglioramento.

F.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Dopo aver analizzato i dati di base, la direzione esprime il proprio parere e decide sull'apposito le azioni da intraprendere per l'anno a venire ed a cui tutto il personale aziendale deve attenersi. Verranno individuati i provvedimenti necessari ai fini del miglioramento del SGQ e del prodotto finale e le risorse (umane, finanziarie, tecnologiche) indispensabili alla buona riuscita di quanto disposto. Sono quindi stabiliti:

- Gli obiettivi da conseguire;
- I responsabili delle azioni da attuare;
- Le modalità di svolgimento delle azioni;
- I tempi di attuazione e di verifica (intermedia e finale).

4.3.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

E' RESPONSABILE DI :

- gestire e mantenere attivo l'elenco dei fornitori qualificati per vendita di prodotti e erogazione di servizi, applicando i criteri di qualifica e di sorveglianza stabiliti da RDD ed RDQ;
- gestire gli ordini ai fornitori di prodotti e i rapporti contrattuali con i consulenti esterni fornitori di servizi, secondo le indicazioni del DG;
- gestire la contabilità generale dell'Ente e in specie le attività finanziate assolvendo agli adempimenti amministrativo-fiscali;
- del controllo economico e sui flussi di cassa, mantiene contatto costante con l'Istituto Cassiere e con il Collegio dei Revisori dei Conti;
- predisporre la rendicontazione delle spese, la verbalizzazione delle Variazioni di Bilancio e delle variazioni finanziarie all'interno dei progetti finanziati.
- predisporre ed inviare la rendicontazione trimestrale (flussi di cassa) presso gli Enti preposti alla verifica e nel sistema Si. Mon.
- della gestione amministrativa del personale, la stipula dei contratti, le retribuzioni e l'emissione delle documentazioni fiscali;
- della gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

4.3.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

E' RESPONSABILE DI :

- effettuare lo studio dei processi e delle tendenze della produzione nell'ambito dell'Economia del Mare in tutto il cluster marittimo;
- ricavare le diagnosi generali del cluster marittimo, sia a livello europeo, sia a livello nazionale, regionale e locale delineando i fabbisogni di figure e competenze professionali nel settore;
- effettuare una diagnosi specifica dei bisogni professionali e formativi nei settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Elaborare processi di valutazione dell'attività delle Aziende (anche attraverso focus) per consentire una presa di coscienza delle esigenze reali del settore.

4.3.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

E' RESPONSABILE DI :

- sviluppo delle attività di progettazione degli interventi formativi in conformità con gli indirizzi strategici dell'Ente;
- proposta e promozione di attività formative per nuove aree strategiche per l'Ente;
- sviluppo di procedure operative per la definizione di modalità operative standard per le attività di progettazione;
- definizione e valutazione di standard qualitativi per la produzione di materiali didattici per i corsi.
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

4.3.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

E' RESPONSABILE DI :

- pianificare il processo di erogazione del servizio formativo e di orientamento;
- pianifica le attività di orientamento con il Responsabile del settore sia inteso sia come orientamento nelle scuole secondarie di primo grado per far conoscere e orientare i preadolescenti al settore marittimo, sia come orientamento volto all'inserimento universitario e/o lavorativo post Diploma, sia come ri-orientamento in itinere, sia come accoglienza ed orientamento del sistema locale verso le professioni nautiche.
- predisporre a inizio anno una serie di incontri con le famiglie degli allievi;
- gestire e controllare l'erogazione dei servizi di formazione e orientamento;
- gestire e controllare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- coordinare la programmazione di stage
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza.
- Monitorare le azioni ed i programmi
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- promuovere attività di marketing;
- collaborazione con Resp. Progettazione proponendo aree formative e ambiti di intervento per lo sviluppo dei progetti;