

Carta della qualità dell'Offerta Formativa

La Carta della Qualità si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri stakeholder ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione

Con tale Carta si intende perseguire un duplice scopo: delineare alcuni requisiti di qualità delle attività di formazione, renderli trasparenti e comunicarli ai soggetti che ne sono i potenziali utilizzatori (giovani e famiglie) affinché questi possano scegliere le nuove opportunità offerte dai vari percorsi dell'istituto; sollecitare i soggetti attuatori ad impegnarsi a realizzare nelle attività formative i requisiti di qualità qui dichiarati, al fine di assicurare percorsi coerenti con gli obiettivi e gli standard nazionali ed europei. La concreta attuazione della Carta presuppone, ovviamente, alcune condizioni esterne di fattibilità che diano stabilità al sistema.

Livello strategico

POLITICA DELLA QUALITÀ:

La Carta della Qualità testimonia l'impegno che L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana Viterbo, ha nei confronti dei beneficiari dei Corsi di Formazione e dei Committenti, divulgando in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione. Essa rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza.

La **Presidenza** considera la qualità dei lavori eseguiti e la soddisfazione dei clienti obiettivi fondamentali della propria missione, con lo scopo di assicurare all' **Istituto Istruzione Superiore Midossi di Civita Castellana** una gestione tecnica, economica e finanziaria efficace.

Per conseguire tali obiettivi l'azienda si è dotata di una struttura organizzativa secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2000** ed ha adottato un sistema di conduzione aziendale finalizzato alla Gestione della Qualità in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità attesa nelle proprie realizzazioni;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare i provvedimenti più idonei alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti.

I principi attuativi seguono una logica di gestione delle commesse che prende avvio da un attento processo di analisi dei dati tecnici forniti dal committente, eventualmente completate e integrate dalla Direzione Scolastica, così da permettere, oltre alla definizione chiara e completa delle offerte, anche la pianificazione delle attività di progettazione, esecuzione e controllo del processo, nel rispetto dei termini di consegna del lavoro, del rispetto dei livelli di qualità assicurati al cliente, nell'ottimizzazione delle risorse interne ed esterne coinvolte.

Per ogni attività svolta, a fronte delle commesse ottenute, **l'Istituto Midossi** pianifica i lavori da eseguire e li verifica a consuntivo assicurando così l'applicazione delle direttive fissate e attraverso l'analisi delle cause di eventuali scostamenti, il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Il ciclo acquisizione ed analisi dati ⇒ preparazione dell'offerta ⇒ progettazione ⇒ pianificazione ⇒ esecuzione e verifica delle attività di processo ⇒ miglioramento, mette **Istituto Midossi** nella condizione di poter ottenere:

- a) la puntuale definizione dei dati di fornitura
- b) il rispetto dei requisiti definiti con il cliente
- c) il raggiungimento degli obiettivi aziendali anche di natura economica e finanziaria.

Il coinvolgimento di tutto il personale, la formazione ad ogni livello aziendale, il miglioramento della comunicazione ed il mantenimento dei corretti canali d'informazione all'interno dell' **Istituto Midossi** e la continua diffusione della mentalità del miglioramento costante (**PDCA = Plan-Do-Check-Act** (Pianifica-Attua-Verifica-Standardizza)) saranno i mezzi fondamentali per l'attuazione della suddetta politica.

Annualmente saranno identificati e formalizzati gli obiettivi misurabili della qualità per l'anno in corso. Tali obiettivi saranno misurabili e definiti durante il riesame annuale della Direzione, e verificati circa lo stato di raggiungimento, eventualmente anche per mezzo di valutazioni intermedie.

SISTEMA CLIENTE:

Sono clienti privilegiati i referenti pubblici e privati presenti nel territorio: le aziende industriali e le altre aziende (associate e non associate) gli enti, le istituzioni, le scuole, le banche, le organizzazioni sindacali e le altre organizzazioni dei datori di lavoro, oltre ad ogni consorzio, società, fondazione emanazione dei suddetti organismi.

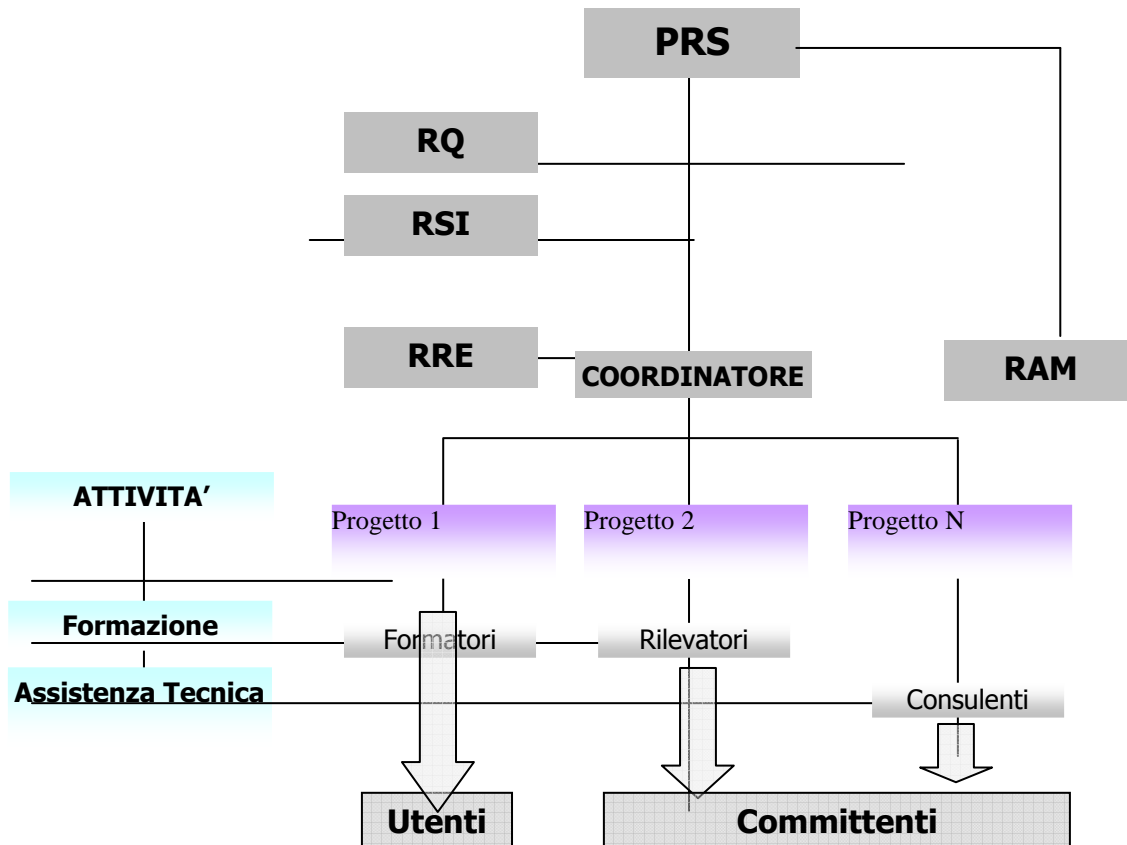
STRATEGIA:

Operare nel settore della formazione, su mandato del Consiglio di Istituto per contribuire allo sviluppo del sistema locale, presidiando i bisogni e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione degli stessi.

Stimolare al proprio interno l'aggiornamento continuo ed un atteggiamento attivo nei confronti dei clienti.

Livello organizzativo

ORGANIZZAZIONE: Organigramma (Mod. F 04 SGQ)



LEGENDA:

SIGLA	FUNZIONE	NOMINATIVO
PRS	Preside -Analisi Fabbisogni	CHERICONI FRANCO
RSI	Responsabile Sicurezza	CAVALIERI BRUNO
COOR	Coordinatore di Progetto	CAVALIERI BRUNO
RRE	Responsabile Risorse Esterne	FEMMINELLI ROBERTO
RQ	Responsabile Qualità	CAVALIERI BRUNO
RAM	Responsabile Amministrativo - Erogazione Servizi	BROCCOLUCCI PAOLA
SEG	Segreteria	PALOZZI NICOLA- PALOZZI ROSATO

SIGLA	FUNZIONE	DESCRIZIONE
PRS	Preside	Rappresenta la Scuola Indice le riunioni. Esprime il parere sugli investimenti tecnici Approva le riunioni del Consiglio di Istituto E' il responsabile della Qualità dei servizi erogati.
RQ	Responsabile Qualità	Assicura che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati. Riferire alla direzione sulle prestazioni di Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza per il miglioramento. Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Committente. Ha il compito di divulgare e far recepire a tutti i dipendenti la Politica della Qualità; Predisporre ed aggiorna le Procedure per la Qualità con l'obiettivo di identificare le situazioni pregiudizievoli, suggerendo a RDD le opportune azioni; Promuove Azioni Preventive di non conformità. Tiene sotto controllo l'attuazione delle Azioni Correttive. Verifica la corretta e puntuale applicazione da parte di tutto il Personale del Sistema di Gestione per la Qualità. Aggiorna il Data Base per la gestione dei Collaboratori. Cura la formazione del Personale in materia di Qualità. Gestisce la redazione degli indicatori statistici. Conduce Verifiche Ispettive Interne per la Qualità.
RSI	Responsabile Sicurezza	Cura l'applicazione della L. 626/94: analisi dei rischi, formazione, azioni preventive.
SEG	Segreteria	Raccoglie e smista le comunicazioni provenienti dai Clienti registrandole su apposita modulistica.
RAM	Responsabile Amministrativo	Si occupa della gestione amministrativa della Scuola
COOR	Coordinatore di Progetto	E' responsabile della progettazione, controllo qualità ed avanzamento attività.
RRE	Responsabile Risorse Esterne	E' responsabile della qualifica dei Formatori, Rilevatori e Consulenti.
---	Formatori, Rilevatori e Consulenti (Esterni)	Sono moralmente responsabili della erogazione dei servizi in conformità agli incarichi assunti.
	Utenti/Committenti	Usufruttori dell'attività di formazione

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana), per lo svolgimento delle proprie attività usufruisce di personale stabile così suddiviso:

- a) Dirigente (1)
- b) Responsabile della Formazione (1)
- c) Segreteria (1)
- d) Addetti ai servizi amministrativi (2)
- e) Progettisti (2)

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana si avvale inoltre della collaborazione di numerosi professionisti esterni selezionati in base alla competenza e alle esperienze maturate.

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana si avvale di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici per l'attività di formazione comprendente:

- Aule di formazione: 1 aula magna e altre 4 aule e laboratori
- Sale didattiche arredate con lavagne luminose e proiettore per PC
- Sale convegni

- Ampio parcheggio per automobili e motocicli
- Biblioteca

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad internet
- Indirizzo di posta elettronica
- Cartelle pubbliche sul server (cartella scambio) per lo scambio e l'utilizzo di documenti file

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana attraverso RQ si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, la 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.

Livello operativo

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI:

AREE DI ATTIVITA'

Relativamente ai servizi formativi L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana si occupa, -di attività di ricerca, di attività di formazione vera e propria, di seminari rivolti a disoccupati, occupati, referenti di enti ed istituzioni e cittadini- per le seguenti attività:

- Monitoraggio dei fabbisogni formativi
- Ideazione
- Progettazione
- Gestione logistica, didattica ed economica
- Erogazione
- Certificazioni o attestazioni
- Valutazione dei risultati conseguiti

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana, su mandato dello staff e del RQ, attiva le seguenti

azioni:

- In presenza di beneficiari svantaggiati, elabora un programma di incontri periodici con i vari servizi (Centri per l'impiego, ASL, ecc...)
- Effettua attività di orientamento sia in itinere che post-diploma
- Porta a conoscenza degli utenti della normativa riguardante il passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione e individua un responsabile per rispondere ad eventuali quesiti
- Tutte le azioni e attività da progettare sono preventivamente discusse dagli organi collegiali della scuola
- Organizza, almeno due volte l'anno, incontri con le famiglie degli allievi
- Organizza attività di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

Svolge attività a pagamento, oppure finanziate da enti pubblici o privati (in questo caso L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana si occupa del reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse)

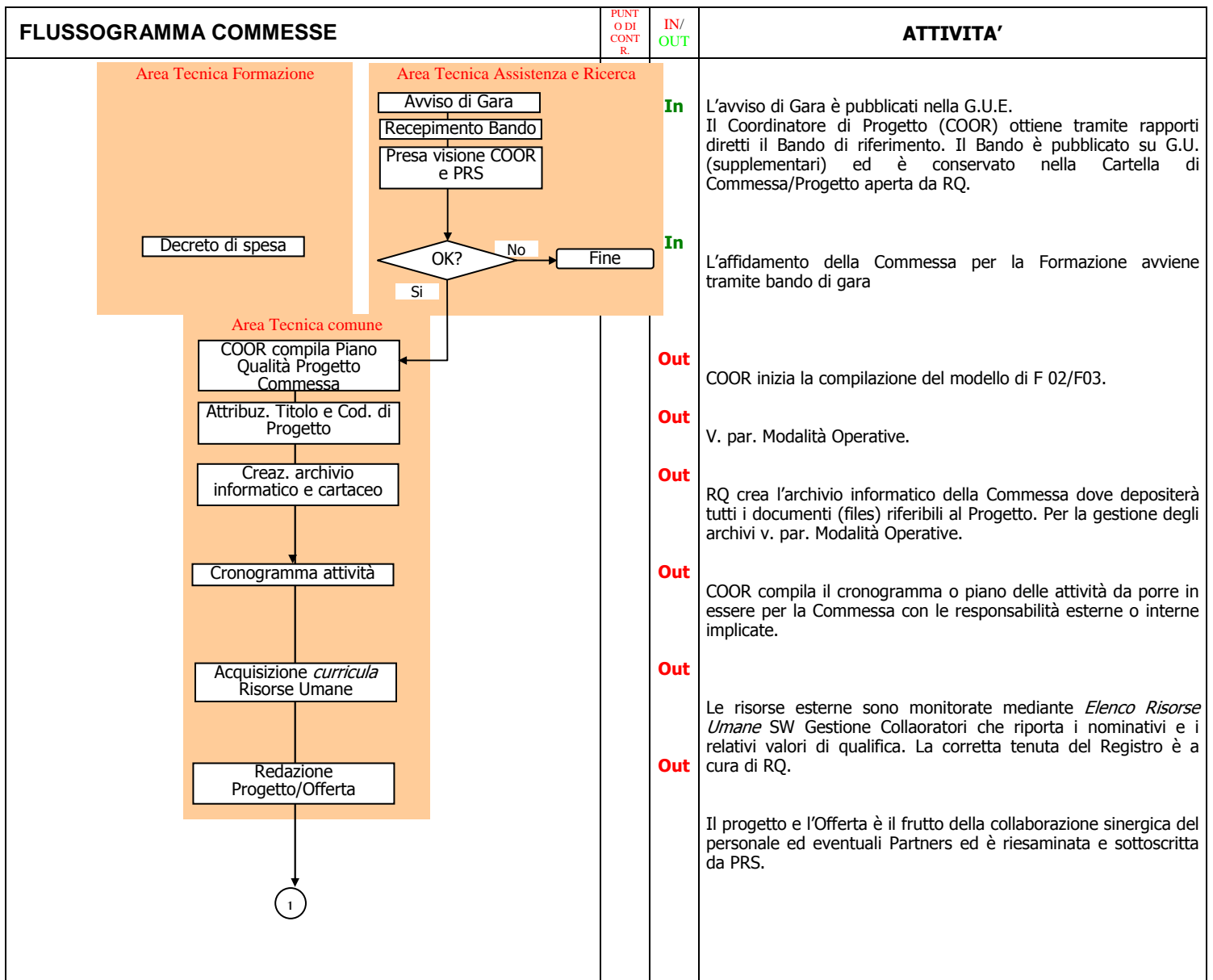
L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana, , gestisce il Catalogo della Formazione annuale e gli altri corsi (finanziati e non), eventualmente anche in partenariato con Istituti Scolastici, Università, ecc...(si allega Regolamento).

L'I.I.S.S. "U. Midossi" di Civita Castellana pubblicizza i corsi attraverso lettere, comunicati stampa, fax, e-mail inviate alle aziende e si avvale degli strumenti di comunicazione dell'azionista Assindustria Ancona con i quali ogni servizio/attività viene preventivamente descritto come:

- Brochure ”, contenente la descrizione esplicita delle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e – nel caso in cui sia prevista – anche il valore assunto in esito alla valutazione positiva.
- il sito <http://www.isartemidosi.it/index.html> in cui selezionando il link “scuola e formazione” si ritrovano pubblicizzati i corsi di formazione con relativa scheda di adesione.
- il Catalogo della Formazione, che ogni anno viene predisposto e inviato a tutte le aziende, lo stesso consultabile dal sito.

Talvolta si inviano notizie mirate a singole aziende e a gruppi di aziende appartenenti a determinati settori merceologici.

Si evidenzia quanto su descritto con il flussogramma inserito nella PD 01 del SGQ



Obiettivi della Qualità

- Struttura dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Struttura delle fasi di progettazione e della costruzione dell'offerta formativa verificando – già in fase di progettazione – l'efficacia nella soddisfazione dei bisogni
- Struttura delle risorse professionali utilizzate in sede formativa per soddisfare le esigenze del sistema cliente, nell'ottica dell'innovazione nei metodi didattici e nei sistemi di comunicazione, nonché la professionalità intesa come insieme di competenze, conoscenze, esperienze e capacità comunicazionali
- Predisposizione e valutazione del materiale didattico e di ogni altro materiale consegnato agli allievi
- Analisi delle esigenze del cliente durante la fase di svolgimento delle attività formative; monitoraggio ex-ante e in itinere dell'andamento della soddisfazione dei bisogni
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa ed impostazione di azioni di miglioramento per le azioni successive

FATTORI DI QUALITÀ'

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori Standard di qualità	Strumenti di verifica	
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento.	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accreditamento DAFORM e che forniscono parere positivo sul documento previsto in R.9 DAFORM.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali degli incontri con i soggetti riportati nell'indicatore.
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Successo della progettazione.	Numero dei progetti realizzati.	Incremento minimo del annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico partendo da un minimo di 1 progetto per l'anno formativo 2003.	Relazione della Direzione Generale. (annuale) Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dagli utenti.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale. (annuale) Modulistica di controllo di ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale. (annuale) Modulistica di controllo di ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel	Relazione della Direzione Generale.

		rilevata dai questionari di gradimento compilati dai partecipanti.	loro complesso rilevata dai questionari di gradimento maggiore o uguale a 75/100.	(annuale) Questionari di gradimento. Modelli di Relazione
--	--	--	---	--

			Per ogni docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore a 80/100	Insegnante
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale a 85/100.	Relazione della Direzione Generale. (annuale) Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale. Questionario sulle risultanze occupazionali. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'utente è garantito attraverso i seguenti servizi :Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback (sportello segreteria-comunicazioni sito , numero telefonico dedicato); modello sulla disfunzione per gestione dei reclami, questionari tesi a realizzazione di azioni correttive, patto formativo garanzia dell'utente.

Si allegano le procedure relative alla gestione delle attività così come previsto dalle Procedure del SGQ.

Gestione dei reclami dei Clienti.

Sono gestiti con le modalità di seguito descritte i reclami dei Clienti in qualsiasi modo presentati.

La responsabilità della gestione dei reclami dei Clienti è di **RSQ** che curerà anche le comunicazioni.

Nel caso un Committente inoltri reclamo deve essere tempestivamente informato **RSQ**; questi dovrà esaminare il problema e formalizzarlo su un'**ANC/AC** in modo da avere evidenza del successivo evolversi della situazione.

L'Emittente dovrà descrivere nel modo più preciso possibile il problema e le modalità operative per una corretta risoluzione dello stesso; allo scopo deve essere utilizzato l'apposito campo "Trattamento Non Conformità"; in seguito si individua l'Azione Correttiva necessaria a risolvere le cause di NC (v. *PGQ 05 Azioni Correttive*). Come avviene per le Non Conformità il responsabile dovrà indicare entro quale data dovrà essere risolto il problema e quali figure responsabili sono coinvolte; in accordo con le esigenze del Committente il responsabile fisserà anche una data entro cui verificare la risoluzione del problema.

La verifica della risoluzione spetta al Responsabile indicato nella **ANC/AC** che, in questo caso, oltre all'efficacia delle soluzioni adottate dovrà valutare la soddisfazione del Committente, prendendone nota sulla **ANC/AC**.

Nel caso il Committente non sia completamente soddisfatto **RSQ** dovrà valutare nuovamente il caso e decidere le modalità da seguire.

MODALITÀ OPERATIVE PER LE AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE

Definizione

Le **Azioni Preventive** (AP) e le **Azioni Correttive** (AC) hanno come obiettivo prevenire l'insorgere di Non Conformità, difetti o situazioni non desiderate, limitandone o eliminandone le cause ritenute origine.

L'individuazione delle Non Conformità N.C. potenziali e delle loro cause,

Le azioni preventive e correttive di norma sono individuate dal **RSQ** durante i riesami formali del Sistema Qualità, ovvero suggerite dal Personale; una volta accertata la causa di potenziali N.C. egli individua l'A.P. diretta a rimuoverla, al fine di azzerare/minimizzare il rischio di accadimento della N.C..

DT può comunque convocare riunioni per la discussione di azioni preventive anche al di fuori dei riesami del Sistema Qualità; di queste riunioni viene redatto un verbale archiviato a cura di **RSQ**.

Per arrivare ad individuare le cause possono essere utilizzate le tecniche relative all'analisi dei problemi, studiando tutte le possibili relazioni di causa ed effetto e le variabili più significative che possono influire sull'obiettivo dichiarato.

La valutazione dell'esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi delle N.C.

RSQ valuta quindi, l'esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi delle N.C. in relazione all'entità degli effetti dannosi delle N.C. e del rischio di manifestazione della N.C..

Riconosciuta l'esigenza di adottare un'A.P. o un'A.C., viene individuata ed in seguito attuata la stessa secondo le modalità che seguono.

L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie

La rilevanza di una A.P. o A.C. deve essere valutata attentamente dal **RSQ** in relazione all'impatto su aspetti quali i costi di produzione, i costi della Qualità, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione del Committente. L'obiettivo primario da raggiungere è comunque sempre quello di un miglioramento del Sistema Qualità con la conseguente eliminazione dei costi della non Qualità.

L'azione ottimale è presa da **RSQ** di concerto con il Personale.

Stabilita l'A.P. o A.C. da intraprendere, devono essere per essa definiti il Responsabile attuativo, la data di scadenza entro la quale i provvedimenti stabiliti devono essere completati e il Responsabile di verifica dell'efficacia.

RSQ consegna il Modello di *Accertamento di Azione Preventiva o correttiva (AAP)* al Responsabile dell'attuazione della A.P. o A.C., fornendogli le strutture o le persone necessarie al completamento dell'azione.

Il Responsabile dell'attuazione dell'azione deve utilizzare nel miglior modo possibile le risorse assegnategli impartendo le dovute istruzioni alle persone interessate.

Ogni eventuale variazione nell'implementazione dell'azione nei confronti dei tempi e dei modi descritti nel Modello *AAP* deve essere concordata con **RSQ** che provvederà, in caso di approvazione, a registrare e comunicare tali modifiche.

La registrazione dei risultati delle azioni attuate

I risultati delle A.P. attuate sono registrati nel Modello *AAP* a cura del Responsabile dell'attuazione e sono controllati in sede di riesame delle A.P. attuate a cura di **RSQ** o di altro Personale indicato nel suddetto Modello.

Il riesame delle A.P. attuate.

Ad attuazione della A.P. il Responsabile designato alla sua verifica deve prenderne visione e valutarne l'efficacia dei risultati, riportandone l'esito nell'apposito spazio previsto sul *AAP* completo della sua firma.

I risultati devono poi essere inviati a **RSQ** per la loro registrazione ed approvazione definitiva. Quest'ultimo, ad esito positivo della verifica, firma per approvazione l'*AAP* archiviandolo.

Il Responsabile del settore interessato deve inoltre garantire l'attuazione di ogni iniziativa conseguente al tipo di risoluzione adottata. Se ci sono modifiche permanenti dell'operatività del settore esse devono essere

riportate in tutti i documenti della qualità, comprese le Procedure ed i Processi in essere, secondo quanto stabilito nella Procedura 05 Gestione dei Documenti e delle RegISTRAZIONI della Qualità.

Nel caso la A.P.o A.C. non sia ritenuta soddisfacente dal Responsabile della verifica, **RSQ** propone una nuova A.P. secondo le modalità già esaminate indicando il collegamento (rintracciabilità) con la precedente .

Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Direzione .si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dall'Istituto . L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, è pubblicandola sul sito www.Midossi.it La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

L'Istituto ha stabilito, documentato, attuato e mantiene aggiornato un sistema di gestione per la qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000; inoltre provvede a migliorarne con continuità l'efficacia.

La documentazione del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto è composta da:

Manuale della Qualità;

Matrice generale delle attività e delle responsabilità;

Procedure Operative, tabelle, schede, moduli;

Documenti Tecnici/Specifiche;

Registrazioni della qualità.

Ha previsto **Azioni di comunicazione :**

Mettendo a disposizione il processo all'utenza fornendo uno schema sintetico dei processi dell'Istituto

- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

L'Istituto provvede affinché le registrazioni della qualità rimangano leggibili, facilmente identificabili, rintracciabili, protette e conservate per il periodo di tempo necessario. Le modalità di conservazione, responsabilità e tempi di attuazione sono stabilite nella Matrice attività e responsabilità.

- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

Ai sopracitati processi di supporto si aggiungono quelli più marcatamente orientati all'organizzazione ed al miglioramento continuo come:

Norma ISO 9001:2000	PROCESSI Orientati al Miglioramento
----------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> • 8.4 • 5.6 • 8.5.2 • 8.5.3 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi dei dati e tecniche statistiche • Riesame del Sistema di gestione per la Qualità • Gestione delle Azioni Correttive • Gestione delle Azioni Preventive
--	---

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Matrice generale delle attività e delle responsabilità

La Matrice generale delle attività e delle responsabilità è il documento di riferimento (a livello operativo) del sistema di gestione per la qualità e riporta:

i processi dell'Istituto necessari al sistema di gestione per la qualità, con relativa sequenza ed interazione;

la descrizione analitica e l'elenco delle attività di ogni processo, necessarie per applicare e controllare il sistema di gestione per la qualità, pertanto anche delle procedure documentate richieste obbligatoriamente dalla norma;

la definizione analitica delle responsabilità e delle mansioni del personale per le singole attività dei processi;

la definizione delle registrazioni della qualità con relative modalità di gestione e periodo di conservazione;

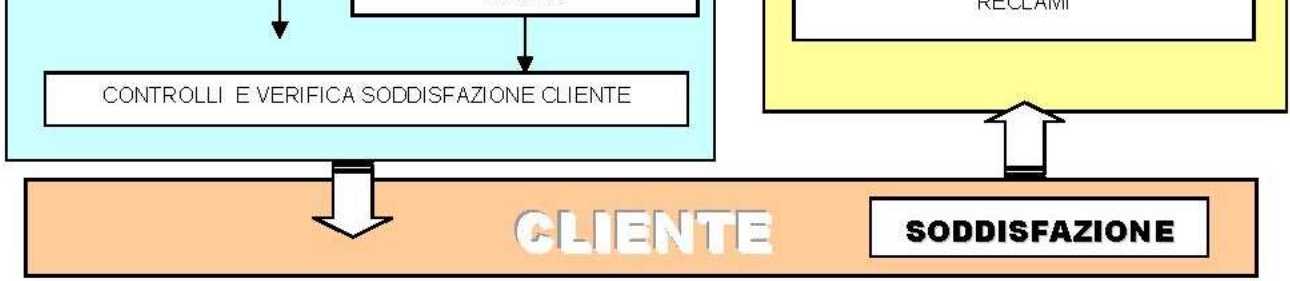
la definizione delle modalità operative/criteri/supporti per svolgere le singole attività, od il richiamo a documentazione esplicativa (Istruzioni, tabelle, schede, ecc.).

la correlazione analitica tra i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed i processi e/o le attività dell'Istituto.

l'integrazione del sistema qualità con i requisiti previsti dal sistema per l'accreditamento della Regione Lazio (DAFORM).

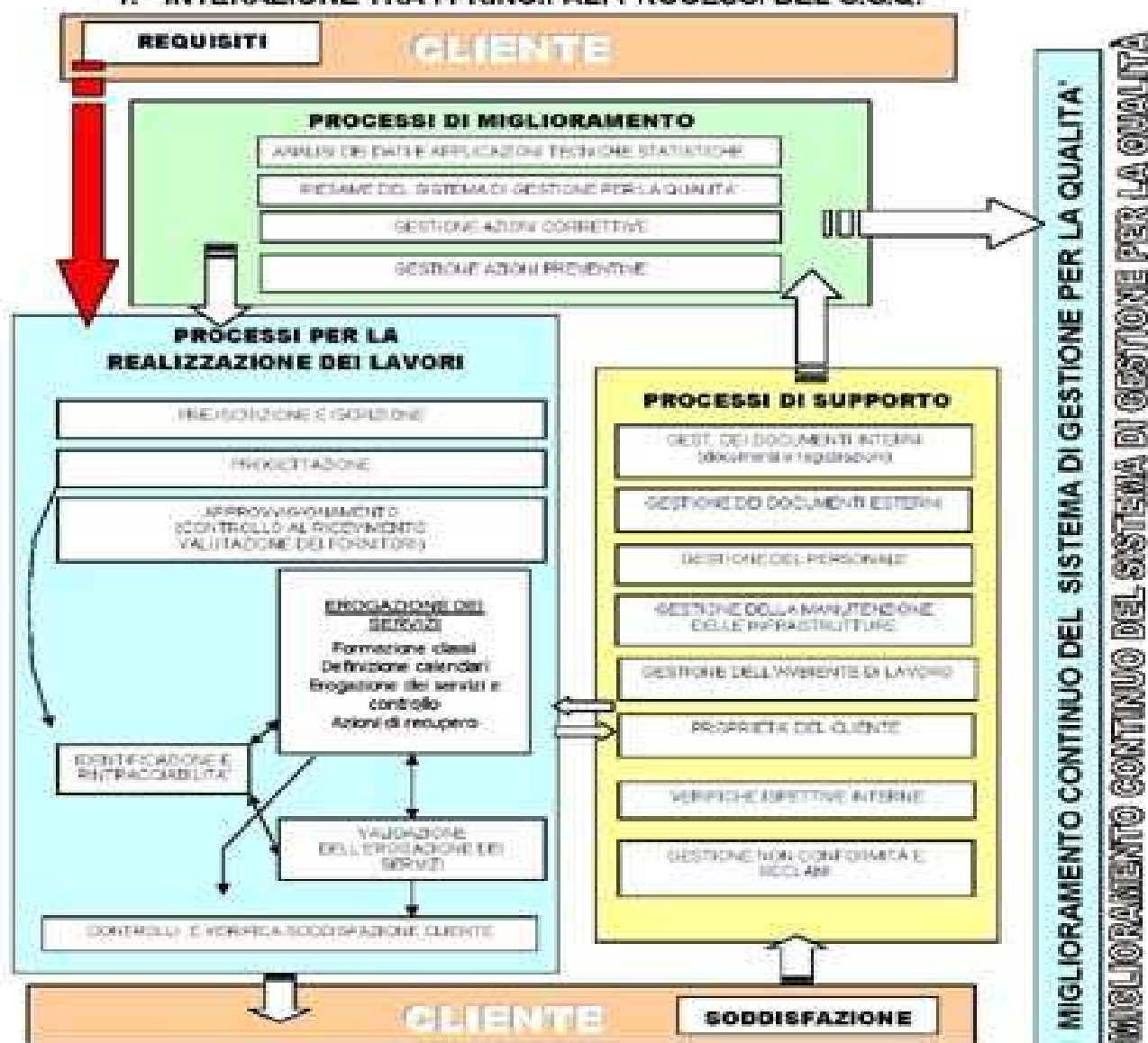
Matrice generale delle attività e delle responsabilità (può essere integrata da schemi di flusso)

- a) La Matrice generale delle attività e delle responsabilità è il documento di riferimento (a livello operativo) del sistema di gestione per la qualità e riporta:
- b) i processi dell'Istituto necessari al sistema di gestione per la qualità, con relativa sequenza ed interazione;
- c) la descrizione analitica e l'elenco delle attività di ogni processo, necessarie per applicare e controllare il sistema di gestione per la qualità, pertanto anche delle procedure documentate richieste obbligatoriamente dalla norma. In tal senso la matrice può essere integrata da schemi di flusso che identificano le attività, le responsabili, i tempi e le evidenze che devono essere prodotte.;
- d) la definizione analitica delle responsabilità e delle mansioni del personale per le singole attività dei processi: gestione contabile- degli adempimenti amministrativo fiscali –controllo



MIGLIORAMENTO

1. INTERAZIONE TRA I PRINCIPALI PROCESSI DEL S.G.Q.



Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.

diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

I percorsi della formazione professionale iniziale si sviluppano **a partire dalla domanda** dei giovani e delle loro famiglie, tenendo conto particolarmente delle modalità differenziate di apprendimento nonché delle condizioni occupazionali, culturali e sociali del territorio, avendo attenzione alle diverse situazioni dei soggetti e promuovendo la crescita della persona, del lavoratore e del cittadino nel rispetto dei diritti costituzionali e nella prospettiva della cittadinanza europea.

analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Vengono promosse azioni per sviluppare autonomia e partecipazione sociale, coinvolgendo il contesto familiare e sociale e superando gli eventuali stereotipi culturali. Tutto ciò prende forma in un progetto educativo e formativo, che tiene conto dei tempi, dei modi e dei ritmi di apprendimento che sono propri di ciascuno per assicurare il successo formativo.

diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

Si tiene presente nell'analisi dei fabbisogni i documenti della Regione –il rapporto annuale censis-excelsior-il rapporto sull'economia della Toscana e soprattutto le risultante di lavori commissionati ad organismi del Consorzio di Formazione del distretto da tutti i relativi comuni.
analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento:

si supporta un bilancio delle competenze per garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

L'Istituto si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura per le attività di progettazione e si avvale, per tutti i processi di progettazione, organizzazione e gestione, di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Le attività descritte nello schema, relative ai processi presenti in Istituto per la gestione di ogni Commessa, sono integrate da una serie di processi che regolamentano attività di supporto alle singole Commesse e che creano le condizioni di base per la gestione delle stesse come:

Norma ISO 9001:2000	PROCESSI di SUPPORTO o SECONDARI
<ul style="list-style-type: none">• 4.2.3 – 4.2.4	<ul style="list-style-type: none">• Gestione dei documenti interni e delle registrazioni della qualità;• Gestione dei documenti esterni
<ul style="list-style-type: none">• 4.2.3	<ul style="list-style-type: none">• Gestione ed addestramento del Personale docente e non;
<ul style="list-style-type: none">• 6.2	<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle manutenzioni delle infrastrutture;
<ul style="list-style-type: none">• 6.3	<ul style="list-style-type: none">• Gestione ambiente di lavoro
<ul style="list-style-type: none">• 6.4	<ul style="list-style-type: none">• Proprietà del cliente
<ul style="list-style-type: none">• 7.5.4	<ul style="list-style-type: none">• Verifiche ispettive Interne
<ul style="list-style-type: none">• 8.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Gestione dei prodotti non conformi (non conformità e reclami clienti)
<ul style="list-style-type: none">• 8.3	

Si istituiscono così:

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi: a lui si CONFERISCE

“la funzione di Rappresentante della Direzione, indipendentemente da ogni altra responsabilità, la specifica autorità e la responsabilità di definire, sviluppare, coordinare, applicare e gestire le attività del Sistema Qualità dell'Istituto

Si dichiara inoltre che il Rappresentante della Direzione:

viene utilizzato dall'alta direzione dell'Istituto per la gestione del Sistema Qualità interno, funzione della quale risponde direttamente;

dispone di autorità, tempi e mezzi necessari all'espletamento della funzione;
non ricopre ulteriori incarichi di responsabilità in contrasto con l'incarico ricevuto;
non subisce e non subirà pregiudizi a causa dell'attività svolta nell'espletamento del proprio incarico;
riferisce all'alta direzione sull'andamento del sistema qualità al fine di permettere il riesame e il miglioramento.

Si istituiscono i Nuclei di valutazione per monitorare determinati processi organizzativi e gestionali

Ognuna delle valutazioni della qualità considerata viene di norma realizzata utilizzando appositi set di criteri, regole, parametri e standard che riflettono le diverse finalità ed obiettivi che stanno alla base della valutazione stessa.

Quanto all'**obbligo formativo/obbligo di istruzione**

Si prevede un tavolo tecnico nell'istituto con supporti documentali al fine di sviluppare contesti e metodi efficaci d'insegnamento e di apprendimento per un'offerta ininterrotta d'istruzione e di formazione

migliorare considerevolmente il modo in cui sono valutati e giudicati la partecipazione e i risultati delle azioni di formazione, in particolare nel quadro dell'apprendimento non formale e informale;

Si distinguono e valutano tre diverse categorie fondamentali di apprendimento :

- **L'apprendimento formale** che si svolge negli istituti d'istruzione e di formazione con l'ottenimento di diplomi e di qualifiche riconosciute;

- **L'apprendimento non formale** che si svolge al di fuori delle principali strutture d'istruzione e di formazione e, di solito, non porta a certificati ufficiali. L'apprendimento non formale è dispensato sul luogo di lavoro o nel quadro di attività di organizzazioni o gruppi della società civile (associazioni giovanili, sindacati o partiti politici). Può essere fornito anche da organizzazioni o servizi istituiti a complemento dei sistemi formali (quali corsi d'istruzione artistica, musicale e sportiva o corsi privati per la preparazione degli esami);

- **L'apprendimento informale** è il corollario naturale della vita quotidiana. Contrariamente all'apprendimento formale e non formale, esso non è necessariamente intenzionale e può pertanto non essere riconosciuto, a volte dallo stesso interessato, come apporto alle sue conoscenze e competenze. Su questo ultimo si opera con l'attività di bilancio delle competenze, creando dei reali collegamenti tra le diverse parti dei sistemi esistenti.

Si prevede un supporto per **le esigenze dell'utente e tra i diversi settori e livelli**. Un apprendimento

attivo presuppone da un lato il miglioramento delle pratiche esistenti e dall'altro lo sviluppo di nuovi metodi che consentano di sfruttare le opportunità offerte dalle TIC e dalla gamma completa dei contesti di apprendimento grazie alla predisposizione di idoneo materiale formativo e piattaforme..

Verrà attivata una rete di orientamento anche con la partecipazione con gli enti a cui localmente i comuni ed il distretto hanno affidato l'analisi dei fabbisogni.

Si prevedono incontri con le famiglie degli allievi ed un portale con possibilità di accesso riservato per presenze e informazioni.

Azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Si attiva una forma minuziosa della formazione iniziale e permanente degli insegnanti, perché possa rispondere effettivamente alle esigenze dei diversi contesti d'apprendimento e dei diversi gruppi destinatari in modo collegiale. La capacità di definire e di mettere in pratica metodi aperti e partecipativi d'insegnamento e di apprendimento dovrà essere una delle competenze professionali di base di insegnanti e formatori, sia nel quadro dell'apprendimento formale che di quello non formale. Un apprendimento attivo presuppone la volontà di apprendere, la capacità di emettere giudizi critici e sapere come apprendere. Il ruolo insostituibile dell'insegnante consiste nell'istruire questa capacità dell'essere umano di creare e utilizzare il sapere.

Quanto alle utenze speciali la Qualità prevede contatti periodici con i servizi sociali.