
Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

“Istituto Statale di Istruzione Superiore “Duca degli Abruzzi” di Catania
Sede centrale – Viale Artale Alagona 99 – 95100 CATANIA

ISITUTO TECNICO TRASPORTI E LOGISTICA DUCA DEGLI ABRUZZI	BIENNIO COMUNE	
	ART. CONDUZIONE DEL MEZZO	Opzione Conduzione del mezzo navale
		Opzione Conduzione Apparatati e impianti marittimi
	Art. Costruzione del mezzo	Opzione Costruzione del mezzo navale
Articolazione Logistica		
ISTITUTO PROFESSIONALE INDUSTRIA E ARTIGIANATO C. COLOMBO	Biennio Industria e artigianato	
	Biennio manutenzione e assistenza tecnica	
	Triennio Industria	
ISTITUTO TECNICO ECONOMICO AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING L. EINAUDI	Opzione Relazione internazionale per il marketing	

Manuale Qualità - Edizione 1 Revisione 3 del 03.04.2017

Redatto: RSG CARMELA M.G. RAPISARDA

Approvato: Dirigente Scolastico : BRIGIDA MORSELLINO

Copia Controllata Copia Non Controllata

Copia N° Consegnata a :



MANUALE SISTEMA DI GESTIONE

MQ
REV.03
03.04.2017
Pag. 2 di 61

MANUALE QUALITA'

Aggiornamento Manuale del Sistema di Gestione

Edizione	Revisione	Data
1	3	03/04/2017

COD	TITOLO	ED	REV	DATA
Sez.I	Indice	1	3	03/04/17
Sez.II	Elenco delle modifiche	1	3	03/04/17
Sez.III	Tabella di correlazione	1	3	03/04/17
Sez.0	Presentazione	1	3	03/04/17
Sez.1	Scopo ed ambito di applicazione	1	3	03/04/17
Sez.2	Riferimenti normativi	1	3	03/04/17
Sez.3	Termini e definizioni	1	3	03/04/17
Sez.4	Requisiti del Sistema di Gestione per la qualità	1	3	03/04/17
Sez.5	Responsabilità della Direzione	1	3	03/04/17
Sez.6	Gestione delle risorse	1	3	03/04/17
Sez.7	Realizzazione del Servizio	1	3	03/04/17
Sez.8	Analisi, Misurazione e Miglioramento	1	3	03/04/17
All.1	Referenti, sequenza dei processi, indicatori	1	3	03/04/17
All.2	Politica per la Qualità	1	3	03/04/17
All.3	Organigramma e Mansionario	1	3	03/04/17
All.4	Raccolta delle Procedure Operative	1	3	03/04/17
All.5	Raccolta della Modulistica	1	3	01/03/17

Distribuzione del Manuale del Sistema di Gestione

Copia n°	Consegnata il	A:
----------	---------------	----



MANUALE QUALITA'

Sezione II – Elenco delle Modifiche

Red. RSG App.DS

Data	Ed.	Rev.	Sez.	Par.	Descrizione Modifica
01/03/2015	1	1			Prima Revisione
01/09/2015	1	2			Seconda Revisione
03/04/2017	1	3			Terza Revisione



MANUALE SISTEMA DI GESTIONE

MQ
REV.03
03.04.2017
Pag. 4 di 61

MANUALE QUALITA'

Sezione III – Tabella di correlazione

UNI EN ISO 9001:08	STCW	Descrizione	Sezione MQ	PO
Cap.1		Generalità		
1.0	B-I/8.4.1 B-I/8.7.1	Scopo	Sez. 1	
Cap.2	B-I/8.4.1	Riferimenti normativi	Sez. 2	
Cap.3		Termini e definizioni	Sez. 3	
Cap.4		Sistema gestione qualità	Sez. 4	
4.1	B-I/8.4.5	Requisiti generali	Sez. 4 par. 4.1	
4.2		Requisiti relativi alla documentazione	Sez. 4 par. 4.2	
4.2.1	B-I/8.4.1 B-I/8.4.1 B-I/8.4.2	Generalità	Sez. 4 par. 4.2.1	
4.2.2		Manuale della qualità	Sez. 4 par. 4.2.2	
4.2.3		Tenuta sotto controllo dei documenti	Sez. 4 par. 4.2.3	PO 4.2
4.2.4		Tenuta sotto controllo delle registrazioni	Sez. 4 par. 4.2.4	PO 4.2
Cap.5		Responsabilità della Direzione	Sez. 5	
5.1	B-I/8.4.2	Impegno della Direzione	Sez. 5 par. 5.1	
5.2		Orientamento verso il cliente	Sez. 5 par. 5.2	
5.3	B-I/8.4.1	Politica della qualità	Sez. 5 par. 5.3	
5.4		Pianificazione	Sez. 5 par. 5.4	
5.4.1	B-I/8.4.1	Obiettivi di qualità	Sez. 5 par. 5.4.1	
5.4.2		Pianificazione del SGQ	Sez. 5 par. 5.4.2	
5.5		Responsabilità, autorità e comunicazione	Sez. 5 par. 5.5	
5.5.1	B-I/8.4.3 B-I/8.4.4 B-I/8.7.3	Responsabilità ed Autorità	Sez. 5 par. 5.5.1	
5.5.2	B-I/8.4.4	Rappresentante della Direzione	Sez. 5 par. 5.5.2	
5.5.3		Comunicazione interna	Sez. 5 par. 5.5.3	
5.6		Riesame della Direzione	Sez. 5 par. 5.6	
5.6.1	B-I/8.4.5 B-I/8.7.2	Generalità	Sez. 5 par. 5.6.1	
5.6.2		Elementi di ingresso del riesame	Sez. 5 par. 5.6.2	
5.6.3		Elementi in uscita del riesame	Sez. 5 par. 5.6.3	
Cap.6		Gestione delle risorse	Sez. 6	
6.1		Messa a disposizione delle risorse	Sez. 6 par. 6.1	
6.2		Risorse umane	Sez. 6 par. 6.2	
6.2.1	B-I/8.4.3	Generalità	Sez. 6 par. 6.2.1	
6.2.2	B-I/8.4.3 B-I/8.7.4 B-I/8.7.6.6.4	Competenza, addestramento e consapevolezza del personale	Sez. 6 par. 6.2.2	
6.3	B-I/8.4.3 B-I/8.7.5	Infrastrutture	Sez. 6 par. 6.3	
6.4		Ambiente di lavoro	Sez. 6 par. 6.4	
Cap.7		Realizzazione del prodotto (servizio)	Sez.7	
7.1	B-I/8.4.5 B-I/8.5.3	Pianificazione della realizzazione del servizio - formazione	Sez.7 par. 7.1	PO 07.03.01
7.2		Processi relativi al cliente	Sez.7 par. 7.2	PO 07.03.01
7.2.1	B-II/1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio	Sez.7 par. 7.2.1	PO 07.03.01
7.2.2	B-I/8.4.5	Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio	Sez.7 par. 7.2.2	PO 07.03.01
7.2.3		Comunicazioni con il cliente	Sez.7 par. 7.2.3	PO 07.03.01
		Progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3	PO 07.03.01



MANUALE QUALITA'

Sezione III – Tabella di correlazione

UNI EN ISO

9001:08	STCW	Descrizione	Sezione MQ	PO
7.3.1	B-I/8.4.5 B-I/8.5.3 B-I/8.7.6 B-I/8.6.6.3	Pianificazione del progetto formativo	Sez.7 par. 7.3.1	PO 07.03.02
7.3.2		Elementi di ingresso della progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3.2	PO 07.03.01
7.3.3		Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3.2	PO 07.03.01
7.3.4	B-I/8.5.3	Riesame della progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3.4	PO 07.03.01
7.3.5	B-I/8.5.3	Verifiche della progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3.5	PO 07.03.01
7.3.6	B-I/8.5.3 B-1/8. 7.6.6.2	Validazione del progetto	Sez.7 par. 7.3.6	PO 07.03.02
7.3.7		Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo	Sez.7 par. 7.3.7	
7.4		Approvvigionamento	Sez.7 par. 7.4	
7.4.1	B-I/8.4.3	Processo di approvvigionamento	Sez.7 par. 7.4.1	
7.4.2		Informazioni per l'approvvigionamento	Sez.7 par. 7.4.2	
7.4.3		Verifica del prodotto approvvigionato	Sez.7 par. 7.4.3	
7.5		Produzione ed erogazione del servizio (formativo)	Sez.7 par. 7.5	PO 07.05
7.5.1		Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione del servizio (formativo)	Sez.7 par. 7.5.1	PO 07.05
7.5.2		Validazione dei processi di produzione ed erogazione	Sez.7 par. 7.5.2	PO 07.05
7.5.3		Identificazione e rintracciabilità	Sez.7 par. 7.5.3	PO 07.05
7.5.4		Proprietà del cliente	Sez.7 par. 7.5.4	
7.5.5		Conservazione dei prodotti	Sez.7 par. 7.5.5	
7.6		Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	Sez.7 par. 7.6	
Cap.8		Misurazioni, analisi e miglioramento	Sez.8	
8.1		Generalità	Sez.8 par. 7.1	
8.2		Monitoraggio e misurazione	Sez.8 par. 8.2	
8.2.1	B-I/8.7.6.6.5	Soddisfazione del cliente	Sez.8 par. 8.2.1	
8.2.2		Audit interno	Sez.8 par. 8.2.2	PO 8.2
8.2.3		Monitoraggio e misurazione dei processi	Sez.8 par. 8.2.3	
8.2.4		Monitoraggio e misurazione del prodotto	Sez.8 par. 8.2.4	
8.3		Tenuta sotto controllo del prodotto/servizio non conforme	Sez.8 par. 8.3	PO 8.2
8.4		Analisi dei dati	Sez.8 par. 8.4	
8.5		Miglioramento	Sez.8 par. 8.5	
8.5.1	B-I/8.4.6	Miglioramento continuo	Sez.8 par. 8.5.1	
8.5.2		Azioni correttive	Sez.8 par. 8.5.2	PO 8.5
8.5.3		Azioni preventive	Sez.8 par. 8.5.3	PO 8.5



MANUALE QUALITA'

Sezione 0 – Presentazione

0. Presentazione

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" nasce come entità unica nell'anno scolastico 2009/2010 dalla fusione di tre Istituti: due preesistenti, l'Istituto Nautico e l'Istituto Professionale per le Attività Marinare, e l'Istituto Einaudi. A seguito della riforma degli Istituti Secondari Superiori l'Istituto Tecnico Nautico è divenuto Istituto Tecnico per i Trasporti e la logistica e l'Istituto Einaudi è divenuto Istituto tecnico per il Settore Economico Indirizzo "Amministrazione Finanza e Marketing" con l'articolazione Relazioni Internazionali per il Marketing. Anche all'interno dell'Istruzione Professionale, i cambiamenti operati dalla Riforma permettono alla filiera del settore produttivo dell'economia del mare una maggiore attenzione alle esigenze espresse dal territorio. L'I.S.I.S. "Duca degli Abruzzi" conta molteplici indirizzi, i valori e i significati che ritroviamo nella vita attuale del nostro Istituto sono il risultato di una costruzione collettiva, avviata negli anni precedenti, alla quale hanno preso parte docenti, studenti, personale ATA, famiglie, Capi d'Istituto. Le diverse competenze discendenti da indirizzi tanto diversificati, sia per quanto concerne i docenti che gli allievi, sono da considerare una preziosa risorsa per la scuola. L'Istituzione formativa garantisce la scuola per il territorio e il territorio per la scuola (valutazione dei saperi) e si propone di raggiungere i seguenti output: miglioramento continuo per mezzo dell'etero-valutazione e dell'auto-valutazione; binomio tradizione-innovazione; formazione continua territoriale, cultura ed intercultura; sinergia con le Istituzioni, le forze sociali e produttive, collaborazioni di rete in verticale (università) e in orizzontale (altre scuole). L'I.S.I.S. Duca degli Abruzzi che dal 13 agosto 2009 è Istituto di riferimento della **Fondazione Istituto Tecnico Superiore per la mobilità sostenibile trasporti** che a seguito dell'applicazione del d.p.c.m. del 28 gennaio 2009 costituisce la prima efficace sperimentazione della gestione pubblico-privato della formazione delle nuove generazioni. prevista per quegli Istituti di secondo grado del settore tecnico e professionale del territorio nazionale che hanno certificata esperienza nel campo dell'alta formazione. L'Istituto Tecnico Trasporti e Logistica è accreditato dal Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture per realizzare i moduli di allineamento di cui al D.M. 30/11/2007 per l'acquisizione della qualifica di allievo ufficiale di coperta o allievo ufficiale di macchina e per i corsi di formazione per il conseguimento delle competenze di livello direttivo per gli Ufficiali di coperta e di macchine. Le finalità dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" sono quelle di essere centro di eccellenza specializzato per il servizio di Istruzione e formazione di base dei futuri professionisti dei trasporti marittimi ed aerei, soddisfacendo le necessità del mondo del lavoro.

SEDE

INDIRIZZO	VIALE ARTALE ALAGONA 99 – 95100 CATANIA
TELEFONO	095 – 61 36 224
FAX	095 – 61 36 225
E-MAIL (SEGRETARIA)	ctis007008@istruzione.it
PEC	ctis007008@pec.istruzione.it
E-MAIL (DSGA)	dsga@politecnicodelmare.gov.it
E-MAIL (DS)	ds@politecnicodelmare.gov.it
E-MAIL (RSG)	Carmela.rapisarda@politecnicodelmare.gov.it
SITO WEB	www.politecnicodelmare.gov.it
CODICE FISCALE	80009570872
Codice Accreditamento Regione	BTR582



Sezione 1 – Scopo ed ambito di applicazione

1. Scopo ed ambito di applicazione

1.1 Generalità

Il Manuale del Sistema di Gestione Qualità (di seguito Manuale Qualità) è il documento che illustra le linee adottate dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" (di seguito "Istituto") e costituisce il documento di riferimento per tutti i componenti della Organizzazione. Attraverso il Manuale Qualità, l'Istituto adotta, attiva e migliora il proprio sistema di gestione per la qualità attraverso:

- la realizzazione di attività di progettazione, erogazione, monitoraggio di processi di istruzione orientati alla formazione di personale marittimo, in grado di recepire le esigenze del mercato e degli utenti/ discenti secondo adeguati livelli di qualità, e di rispondere in modo efficace ed efficiente alle esigenze di cambiamento del settore;
- l'elaborazione di un'appropriata politica per la Qualità
- la garanzia del rispetto delle normative cogenti applicabili;
- il miglioramento continuo dei processi e delle risorse umane e tecnologiche impiegate nel settore;
- l'efficace applicazione del sistema per la crescita del gradimento degli utenti
- monitoraggi che assicurino la direzione che la Qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta.

L'Istituto ha deciso di adottare i criteri per l'assicurazione della Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 : 2015 ponendo particolare attenzione ai momenti di:

- definizione del profilo del servizio in stretto rapporto con l'utente interpretandone le esigenze sia espresse, sia implicite che "latenti";
- ottimale "gestione" del personale e "selezione" dei collaboratori cui segue, rispettivamente, la formazione e la verifica di aggiornamento professionale, per garantire il loro coinvolgimento continuo e la loro consapevolezza rispetto all'effetto del loro intervento sul servizio offerto all'utente;
- controllo costante del servizio prestato sia attraverso azioni interne ma, soprattutto, attraverso una comunicazione continua con l'utenza.



MANUALE QUALITA'

Sezione 1 – Scopo ed ambito di applicazione

1.2 Applicazione

Il Sistema Gestione Qualità dell' Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" di Catania non prevede esclusioni rispetto ai requisiti della norma di riferimento e si riferisce alla gestione delle attività per il seguente scopo di certificazione:

§§§

Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria di secondo grado, inclusi quelli finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica- Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)".

Progettazione ed erogazione di attività di istruzione extracurriculare e di formazione, incluse quelle per il conseguimento delle competenze di livello direttivo per gli ufficiali di coperta e di macchina.

Progettazione ed erogazione di corsi di abilitazione, qualifica e riqualifica, incluso il modulo di allineamento per il conseguimento della qualifica di allievo ufficiale di coperta o allievo ufficiale di macchina.

Progettazione e realizzazione di attività extracurricolari di educational & training finanziate dall'Istituto, da altri organismi pubblici o da privati, per le seguenti aree:

- formazione del personale marittimo di base;
- formazione del personale marittimo per il livello operativo;
- formazione del personale marittimo per il livello manageriale;
- chimica, ecologia ed ambiente;
- informatica;
- meccanica;
- nautica:
 - o diporto;
 - o pesca ed acquacultura;
- Lingua Inglese

Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento scolastico in ingresso ed uscita.



Sezione 1 – Scopo ed ambito di applicazione

1.3 Mission

L' Istituto è una Scuola Pubblica che realizza un ampliamento dell'Offerta Formativa sia interna , mediante una integrazione dei percorsi educational istituzionali, sia esterna , consentendo una diffusione della cultura e delle professioni marittime attraverso erogazione di percorsi professionalizzanti per la Gente di Mare. . In relazione al le priorità strategiche per lo sviluppo economico del Paese persegue le finalità di promuovere la diffusione della cultura tecnica e scientifica, di sostenere le misure per lo sviluppo della economia e le politiche attive del lavoro. L'Istituto opera sulla base del Piano triennale dell' Offerta Formativa e delle progettazioni didattiche sviluppate con processi definiti.

1.4 Vision

La realtà formativa dell' Istituto Statale di Istruzione Superiore “Duca degli Abruzzi ” si caratterizza per la qualità dell'offerta formativa curricolare ed extracurricolare e per la capacità di interpretare i segnali dello sviluppo e di adeguarne le risposte. La nostra vision è quella di voler favorire l'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo della sua cultura umana, civile e professionale ed in coerenza con gli scopi educativi e formativi istituzionali nell' ambito della tecnologia del mare dei Trasporti e della Logistica.



Sezione 2 – Normativa di Riferimento

2. Quadro Normative

2.1 Normativa cogente

Costituzione della Repubblica - Art. 117,
118 e 119

Decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297

Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di Istruzione

DM 39/1998

Testo coordinato delle disposizioni impartite in materia di ordinamento delle Classi di Concorso a cattedre e a posti di insegnamento tecnico-pratico e di arte applicata Nelle scuole ed istituti di istruzione secondaria ed artistica

Decreto del Presidente della Repubblica
275/1999

Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della L. 15 marzo 1997, n. 59

Decreto Interministeriale 44/2001

Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche"

Legge 2 aprile 2007, n. 40

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese;

Legge n. 133 del 6 agosto 2008;

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria

DPR n. 81 del 20 marzo 2009

Norme per la riorganizzazione della rete scolastica e il razionale ed efficace utilizzo delle risorse umane della scuola, ai sensi dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;

DPR n. 119 del 22 giugno 2009

Regolamento recante disposizioni per la definizione dei criteri e dei parametri per la determinazione della consistenza complessiva degli organici del personale amministrativo tecnico ed ausiliario (Ata) delle istituzioni scolastiche ed educative statali, a norma dell'articolo 64, commi 2, 3 e 4, lettera e) del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;

DPR n. 122 del 22 giugno 2009

Regolamento recante coordinamento delle norme vigenti per la valutazione degli alunni e ulteriori modalità applicative in materia, ai sensi degli articoli 2 e 3 del decreto-legge 1° settembre 2008, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 ottobre 2008, n. 16

DPR n. 88 del 15 marzo 2010

Regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti tecnici ai sensi dell'articolo 64, comma 4, del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133

Decreto del Presidente della Repubblica
n. 80 del 28 marzo 2013

Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione

DIRETTIVA MIUR n. 57 del 15 luglio
2010

Linee Guida Primo Biennio Istituti Tecnici

DIRETTIVA MIUR n.4 del 16 gennaio
2012

Linee Guida per il Secondo Biennio e Quinto Anno degli Istituti Tecnici



MANUALE QUALITA'

Sezione 2 – Normativa di Riferimento

DIRETTIVA MIUR n. 69 del 1agosto2012 Linee guida Opzioni Istituti TECNICI

Protocollo di Intesa MIT – MIUR del 24 aprile 2013	per l'implementazione dei requisiti previsti dalla Convenzione STCW'78, nella sua versione aggiornata, e dalla Direttiva 2008/106/CE, come modificata dalla Direttiva 2012/35/CE, riferiti alle attività di istruzione e formazione attuate negli Istituti Tecnici a Indirizzo Trasporti e Logistica - Articolazione Conduzione del Mezzo - Opzioni Conduzione del Mezzo Navale (CMN) e ApparatI e Impianti Marittimi (AIM), già Istituti Tecnici Nautici
STCW '95 as amended	Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers "Manila Amendments" 2010
Decreto Ministro dei Trasporti 30 novembre 2007	Qualifiche e abilitazioni per il settore di coperta e di macchina per gli iscritti alla gente di mare
Decreto Ministro dei Trasporti 17 dicembre 2007	Programmi di esame per il conseguimento delle abilitazioni per il settore di coperta e di macchina per gli iscritti alla gente di mare
D.lgs 196/2003	Codice della Privacy e misura minime di sicurezza
D. Lgs 163/2006	Codice Appalti Pubblici
Legge n. 106/2011	Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, concernente Semestre Europeo - Prime disposizioni urgenti per l'economia.
D.lgs 81/2008 e smi	Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
Direttiva 2008/106/CE e 2012/35/CE	relativa i requisiti minimi di formazione per la gente di mare
D.D. 1365 del 04/12/2013	"Disciplina del corso di formazione per il conseguimento delle competenze di livello direttivo per gli Ufficiali di coperta e di macchina.
CCNL comparto Ministeri 14 settembre 2007	Quadriennio normativo 2006-2009 e I biennio economico 2006/2007
CCNL comparto Scuola 29 novembre 2007	Quadriennio normativo 2006-2009 e I biennio economico 2006/2007
DIRETTIVA 2008/106/CE art.10	concernente i requisiti minimi di formazione per la gente di mare (rifusione)

2.2 Normativa Volontaria

UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
UNI EN ISO 9004:2009	Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 19011:2012	Linee guida per audit di sistemi di gestione
UNI ISO 10005:2007	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per i piani della qualità
UNI ISO 10006:2005	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la gestione per la qualità nei progetti
UNI ISO 10007:2006	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la gestione della configurazione
UNI 11097:2003	Gestione per la qualità - Indicatori e quadri di gestione della qualità - Linee guida generali



UNI 11098:2003

MANUALE SISTEMA DI GESTIONE

MANUALE QUALITA'

Sistemi di gestione per la qualità Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo

MQ
REV.03
03.04.2017
Pag. 12 di 61



MANUALE QUALITA'

Sezione 2 – Normativa di Riferimento

UNI 10999:2002	Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità
UNI ISO 10015:2001	Gestione per la qualità - Linee guida per la formazione.

2.3 Regolamenti / Documenti di riferimento interni

Regolamento d'Istituto 2015-2016

PTOF – Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Carta dei Servizi

2.4 Aggiornamento Quadro Normativo

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" tiene ed aggiornata tutta la normativa, sia cogente che volontaria, tramite collegamento periodici co, a cura del RGQ, a specifici siti internet quali ad esempio:

- www.istruzione.it;
- www.mit.gov.it
- www.guardiacostiera.it
- www.regione.sicilia.it
- www.imo.org
- http://europa.eu/eu-law/index_it.htm
- www.emsa.europa.eu/
- www.parlamento.it;
- www.ricercagiurudica.com

Le modalità di archiviazione delle leggi sono sia informatiche che cartacee .



MANUALE QUALITA'

Sezione 3 – Termini e definizioni

3. Termini e definizioni

	ACRONIMO	DESCRIZIONE
1.	AS	Anno Scolastico
2.	AC	Azione correttiva
3.	ADI	Attività Didattiche Integrative
4.	AGEN	Affari Generali (Protocollo)
5.	AI	Audit interno
6.	AP	Azione preventiva
7.	AA	Assistente Amministrativo
8.	AT	Assistente Tecnico
9.	ATP	Ambito Territoriale per la Provincia di Catania
10.	ATA	Ausiliario Tecnico Amministrativo
11.	CCPP	Capitaneria di Porto
12.	CdC	Consiglio di Classe
13.	CdV	Comitato di Valutazione
14.	CCNL	Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro
15.	CD	Collegio dei Docenti
16.	CI	Consiglio di Istituto
17.	CII	Contratto Integrativo di Istituto
18.	CM	Circolare Ministeriale
19.	COLL	Docente Collaboratore del Dirigente
20.	COMM	Commissione
21.	CONT	Contabilità
22.	COORD	Docente Coordinatore
23.	CQ	Controllo Qualità
24.	CTS	Comitato Tecnico Scientifico
25.	DGIFTS	Direzione Generale per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e per i Rapporti con i Sistemi Formativi Regionali
26.	DGIFTS – UFF 1	Ufficio 1 – DG IFTS
27.	DIP	Dipartimento Disciplinare
28.	DM	Decreto Ministeriale
29.	DOC	Docente
30.	DOC REF	Docente Referente
31.	USR	Ufficio Scolastico Regionale
32.	DS	Dirigente Scolastico
33.	DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
34.	FO	Funzione Obiettivo/Strumentale
35.	FPA	Fascicolo Personale Allievo
36.	FP	Fascicolo Personale
37.	GE	Giunta Esecutiva
38.	GM	Gruppo di Monitoraggio - MIUR
39.	IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi



MANUALE QUALITA'

40.	INVALSI	Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema Educativo di Istruzione e di Formazione
41.	INDIRE	Istituto Nazionale di Documentazione, Innovazione e Ricerca Educativa
42.	IO	Istruzioni Operative
43.	LAB	Laboratorio
44.	MARICOGECAP	Comando Generale Capitanerie di Porto
45.	MC	Medico Competente
46.	MIUR	Ministero dell'Istruzione Università e della Ricerca
47.	MIT	Ministero Infrastrutture e Trasporti
48.	MQ	Manuale della Qualità
49.	MOD	Modulo
50.	MSG	Manuale Sistema di Gestione
51.	NC	Non conformità
52.	OM	Ordinanza Ministeriale
53.	OCC	Organi Collegiali
54.	PdM	Piano di miglioramento
55.	PO	Procedura operativa
56.	PTOF	Piano Triennale dell'Offerta Formativa
57.	RDD	Rappresentante della Direzione
58.	RD	Riesame della Direzione
59.	RGA	Responsabile gruppo di valutazione e audit
60.	RNC	Rapporto di Non Conformità
61.	RPiD	Responsabile Pianificazione Didattica
62.	RPgD	Responsabile Progettazione Didattica
63.	RPrD	Responsabile programmazione e didattica
64.	RSGQ o RSG	Responsabile Sistema di Gestione
65.	RSPP	Responsabile servizio di prevenzione e protezione
66.	RSU	Rappresentanza Sindacale Unitaria
67.	SA	Segreteria Amministrativa
68.	SD	Segreteria Didattica



MANUALE SISTEMA DI GESTIONE

MQ
REV.03
03.04.2017
Pag. 16 di 61

MANUALE QUALITA'

69.	SG	Segreteria Generale
70	SGQ	Sistema Gestione Qualità
71	UGEPA	Ufficio Gestione Patrimonio
72	VVI	Viaggio di Istruzione



MANUALE QUALITA'

Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

4.1 1 Requisiti generali

Il Sistema di Gestione Qualità (SGQ) è strutturato al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza dei processi dell'Istituto attraverso la pianificazione di criteri, procedure e monitoraggi documentati e registrati.

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi" assegna ad ogni risorsa umana la piena responsabilità del processo o delle attività che sono state assegnate in base alla funzione, ruolo e compiti.

L'applicazione dell'approccio per processi è diretta responsabilità di ciascuna risorsa a qualsiasi livello; esso si applica in due fasi distinte:

- **l'analisi dei processi**, che consiste nella identificazione dei processi necessari ad erogare i servizi richiesti, nello stabilirne la sequenza e le loro interazioni. Questa fase, è comune a tutti i sistemi di gestione (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale, trattamento dati, gestione economica).
- **La misura dei processi**, che consiste nell'individuare indicatori necessari a dare una valutazione quantitativa e numerica dell'andamento dei processi. Questa fase, al contrario della precedente, è caratteristica e peculiare del sistema di gestione.

Allo scopo di analizzare, nel dettaglio, le singole attività e le interazioni fra di esse nella Tabella 1 si individuano i seguenti principali processi:

Tabella 1 – Processi

ID	Processo	Descrizione generale
01	Pianificazione e Pubblicizzazione dell'offerta formativa	<ul style="list-style-type: none">• Orientamento in ingresso• Gestione delle iscrizioni allievi• Analisi della rispondenza al piano formativo delle competenze del personale docente e del personale tecnico
02	Progettazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei fabbisogni formativi• Progettazione del piano formativo ivi compresi prove e Criteri di valutazione
03	Erogazione e controllo dell'intervento formativo	<ul style="list-style-type: none">• Pianificazione (definizione orari di erogazione) Gestione delle iscrizioni allievi• Logistica e back office degli interventi formativi• Approvvigionamento.• Monitoraggio e valutazione dei processi definiti
04	Analisi, misurazione e miglioramento	<ul style="list-style-type: none">• Analisi della soddisfazione delle parti interessate (discenti e famiglie)• Rilevazione delle NC e Definizione delle AC e AP,• Audit Interni.• Riesame della direzione.



Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

Nell'Allegato 1 al Manuale Qualità (Riferimenti, sequenza dei processi ed indicatori) sono descritti:

- a) la sequenza e interazioni tra i processi, gli elementi descritti possono considerarsi la sequenza standard delle attività dell'Istituto;
- b) i referenti per i processi/sottoprocessi;
- c) i criteri e metodi per il controllo e la misurazione dei processi (indicatori di processo).

4.1.1 .1 Descrizione dei processi

Il processo di erogazione e controllo dell'intervento formativo si svolge nelle aule e gli uffici e negli altri luoghi definiti dall'Istituto, da ciò la necessità di definire in modo specifico i metodi di organizzazione, pianificazione e controllo.

Il processo di erogazione e controllo dell'intervento formativo è organizzato in modo tale che esso sia una diretta conseguenza della progettazione, pianificazione e organizzazione pianificata e monitorata.

I criteri adottati dall'Istituto per assicurare l'efficace andamento dei processi sono:

- l'organizzazione e programmazione delle attività;
- la capacità e l'esperienza;
- il controllo costante delle attività di erogazione;
- la competenza dei docenti, e l'organizzazione delle attività;
- la scelta di fornitori e partner affidabili;

Gli strumenti a disposizione dell'Istituto per assicurare il controllo dei processi sono:

- monitoraggio e misurazione degli apprendimenti;
- monitoraggio e valutazione delle abilità;
- monitoraggio dell'attività svolte confrontandola con quanto pianificato;
- monitoraggio periodico della percezione della soddisfazione dei discenti e delle altre parti interessate;
- audit di processo interni;
- gestione delle non conformità riscontrate;
- qualifica e competenza dei docenti e monitoraggio dell'attività;
- metodi e gli strumenti di valutazione;

Disponibilità delle risorse necessarie ai processi:

L'Istituto esegue un'attenta analisi dei fabbisogni formativi prima di definire un progetto formativo. Nella fase di progettazione si tiene in alta considerazione la capacità tecnica ed organizzativa in modo da soddisfare efficientemente le richieste normative nazionali ed internazionali per il settore specifico al quale si rivolge l'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Duca degli Abruzzi".

L'Istituto, in tal modo è in grado di pianificare e garantire, durante il processo di erogazione, la disponibilità



MANUALE QUALITA'

Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

di risorse necessaria. In particolare le valutazioni effettuate sono:

- capacità tecnica necessaria per l'erogazione del percorso formativo
- capacità economico/ finanziarie;
- organico tecnico e organizzazione necessaria;
- qualora sia necessario, l'Istituto si avvale di esperti esterni per garantire l'efficacia, la validità e l'efficienza nello svolgimento delle attività.

Monitoraggio ed analisi dei processi

Il monitoraggio della erogazione degli eventi formativi è eseguito dal Responsabile Programmazione e Didattico (RPgD) e dal RSG i quali riferiscono al rappresentante della Direzione (RDD) o al Dirigente sull'andamento.

Detto monitoraggio avviene valutando i seguenti punti:

- rispetto del programma di erogazione;
- disponibilità e necessità di risorse
- corrispondenza delle Progettazioni Didattiche Preventiva con gli Obiettivi definiti (capacità, competenze ed abilità);
- valutazioni intermedie pianificate e finali dei percorsi formativi;
- riscontro di eventuali non conformità;
- audit sulle sui processi e sui servizi erogate;
- valutazione della soddisfazione degli utenti (discenti) e delle altre parti interessate (docenti e genitori);

Azioni per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento dei processi

Il monitoraggio continuo dell'attività da parte dei responsabili è lo strumento che permette a questi ultimi di riuscire ad individuare con prontezza eventuali anomalie del processo stesso e di conseguenza poter predisporre tutti i trattamenti od azioni correttive volte a migliorare il processo produttivo.

Il Rappresentante della Direzione (RDD), inoltre, effettua periodicamente, il riesame del sistema e delle attività produttive congiuntamente con il RSG ed i responsabili dell'Istituto.

Le azioni predisposte consistono principalmente in audit di processo interni, verifica dell'andamento del percorso formativo.

Processi affidati all'esterno

L'Istituto si riserva di affidare all'esterno, in tutto o in parte a seconda della la tipologia di intervento formativo) le seguenti attività: docenze, erogazione di moduli formativi specifici (teorici e pratici), ad organizzazioni/ esperti che svolgono, comunque, come attività principale la formazione delle risorse umane (ad esempio università, altre scuole tecniche, specialisti, ecc..). in riferimento alle attività di stage/ tirocini o attività di alternanza scuola/ lavoro, sono definite nelle apposite convenzioni. Per la pianificazione e l'erogazione delle attività previste, per i riferimenti organizzativi e le specifiche convenzioni si rimanda alla sezione 6 par.6.3 sottoparagrafo IV e V.



MANUALE QUALITA'

Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

4.2 2 Requisiti relativi alla documentazione

L'Istituto ha predisposto una serie di documenti allo scopo di formalizzare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 : 2015 .

Tutta la documentazione è redatta dal RSG ed approvata dalla DS. Le modifiche alla documentazione possono essere proposte da chiunque nell'Istituto e sono predisposte da RSG ed approvate dal DS. Per ogni tipologia di documento è predisposto un indice che determina lo stato di revisione. Il RSG ha la copia su file di tutta la documentazione.

All'interno del MSG, nella tabella "Documenti di Riferimento", di ogni sezione, sono individuate tutte le procedure operative utilizzate nella Istituto.

4.2.1 .1 Descrizione della struttura della documentazione

Il SG è strutturato nel seguente modo:

- Manuale Sistema di Gestione per la Qualità) che ha lo scopo di portare a conoscenza dei terzi la politica e le metodologie seguite dall'Istituto per la gestione dei propri processi e di definire i metodi di gestione delle attività;
- la Raccolta delle Procedure (RPO), l'insieme di documenti che singolarmente descrivono in forma scritta i processi definiti dall'Istituto e sono volti alla individuazione, mantenimento, gestione e miglioramento del suo know-how;
- la Raccolta delle Istruzioni operative (RIO), l'insieme (qualora necessario) dei documenti che descrivono in modo puntuale le attività;
- la raccolta della modulistica (RMOD), l'insieme dei documenti definiti sulla base ai processi individuati dalle procedure. Essi costituiscono lo strumento di raccolta, trasferimento e registrazione delle informazioni, in ingresso ed in uscita dalle attività dell'Istituto.

La struttura del SG è stata definita dall'Istituto, non solo allo scopo di rispondere ai requisiti della norma, ma soprattutto dalla necessità di raggiungere, informare ed addestrare tutti i livelli organizzativi riguardo le metodologie di gestione dei processi.

4.2.2 .2 Manuale Sistema di Gestione per la qualità

E' il documento che descrive i processi del SG, secondo la Politica per la Qualità dell'Istituto, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Esso è strutturato secondo la norma di riferimento.

Ogni pagina riporta, oltre al logo: **il titolo della sezione, il numero di pagina riferita alla Sezione, l'edizione, la revisione e la data dell'ultima revisione.**

In caso di modifica si sostituisce l'intera sezione aggiornandone la revisione.

Il MSG può essere consultato da chiunque all'interno dell'Istituto e può essere dato all'esterno dietro consenso del RSGQ. Il MSG è distribuito, in modo controllato, nella intranet dell'Istituto. Il MSG può essere distribuito all'esterno della Istituto, a coloro che ne fanno richiesta, in modo non controllato.



MANUALE QUALITA'

Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

Raccolta delle procedure (RPO)

E' l'insieme dei documenti (eventuali) che descrivono le attività (i processi), non contenute nel MSG, da eseguire, quando, come devono essere effettuate, da chi e come devono essere documentate. Questi documenti sono redatti dal RSG ed approvato da RDD e/o DS.

Ogni pagina delle procedure riporta, oltre al logo: **il titolo, il numero di pagina, la codifica attribuita, la revisione e la data dell'ultima revisione**. Le procedure sono numerate in funzione del capitolo del MSG a cui fanno riferimento. In caso di modifica della procedura essa viene sostituita nella sua interezza. Le PO sono distribuite, in modo controllato, attraverso la intranet della Istituto.

Raccolta delle istruzioni operative (RIO)

E' l'insieme dei documenti (eventuali) che descrivono le attività da eseguire nel dettaglio, tenendo in considerazione la tempistica "quando", le modalità di esecuzione "come" devono essere effettuate, i responsabili "chi" ed il monitoraggio "come" devono essere documentate. Detti documenti sono redatti dal RSGQ ed approvato dal DS. Ogni pagina delle istruzioni operative riporta, oltre al logo: **il titolo, il numero di pagina, la codifica attribuita, la revisione e la data dell'ultima revisione**. Le istruzioni operative sono numerate in funzione della procedura a cui fanno riferimento. In caso di modifica della istruzione essa viene sostituita nella sua interezza. Le istruzioni operative sono distribuite in modo controllato attraverso l'intranet della Istituto.

Raccolta della modulistica (MOD)

E' l'insieme dei modelli utilizzati nella Istituto. Ogni modello riporta, oltre al logo: **il nome del MOD, il numero di pagine, la revisione e la data dell'ultima revisione**.

Gli utilizzatori della modulistica si devono assicurare di impiegare sempre l'ultima revisione disponibile nella intranet dell'Istituto.

4.2.3 .3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Tutti i documenti del SG sono tenuti sotto controllo e gestiti secondo i seguenti criteri comuni, definiti nel dettaglio nella PO 4.1: codifica di ogni documento; approvazione da parte della Direzione prima dell'emissione; riesame, aggiornamento e ri-approvazione dei documenti (quando necessario); identificazione delle modifiche e dello stato di revisione dei documenti stessi; distribuzione, della documentazione aggiornata e disposizione dei documenti nei luoghi di utilizzazione garantendo l'identificazione dei documenti obsoleti per prevenirne l'uso involontario; per ogni gruppo di documenti esiste un elenco con lo stato di revisione. Sono inoltre gestiti i documenti di origine esterna mediante le modalità di identificazione e distribuzione (messa a disposizione) previsti nella PO 4.1.

4.2.4 .4 Tenuta sotto controllo e delle registrazioni

L'Istituto provvede al controllo delle registrazioni, dettagliato nella PO 4.1 attraverso le seguenti attività:

- identificazione: i documenti sono individuabili attraverso un numero di codice, indice di revisione, titolo e data di compilazione.



MANUALE QUALITA'

Sezione 4 – Sistema gestione Qualità

- raccolta e catalogazione: i documenti relativi alle varie funzioni sono o resi disponibili nell'area "comunicazioni" del Registro Elettronico dell'Istituto o negli uffici e riposti in raccoglitori adeguatamente identificati da etichette riportanti gli estremi dei documenti ivi contenuti.
- accesso: l'accesso alle registrazioni è consentito a tutti coloro che provvedono direttamente alla loro compilazione e ne sono direttamente coinvolti; nel caso d'informazioni che rivestono caratteristiche di riservatezza l'accesso è limitato a persone specificamente indicate.
- archiviazione: i documenti sono archiviati dai responsabili secondo criteri descritti nella documentazione del SG;
- conservazione: le registrazioni sono conservate per periodi definiti dall'Istituto o dalla Normativa di settore;
- aggiornamento ed eliminazione: i documenti contenenti le registrazioni sono rivisti o eliminati in relazione alla loro modifica o scadenza dei periodi definiti.

L'eventuale prolungamento dei termini di archiviazione è definito o dalle normative o da eventuali necessità.

- l'elenco delle registrazioni è definito nella PO 4.1.

Definizione del contesto

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

È ha effettuato un'analisi organizzativa ed ha quindi :

- identificato i processi necessari per il SG e la loro applicazione nell'ambito dell'organizzazione;
- stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi;
- assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi;
- definito i modi per monitorare, analizzare e misurare questi processi e mettere in atto le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi;

Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Di seguito viene riportata la mappatura delle parti interessate con la definizione delle relative aspettative/esigenze.

Pertanto la direzione ha :

- identificato le parti interessate rilevanti per il sistema gestione per la Qualità
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema gestione Qualità
- quali di queste esigenze e aspettative diventano suoi obblighi di conformità.



MANUALE QUALITA'

L'organizzazione monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti

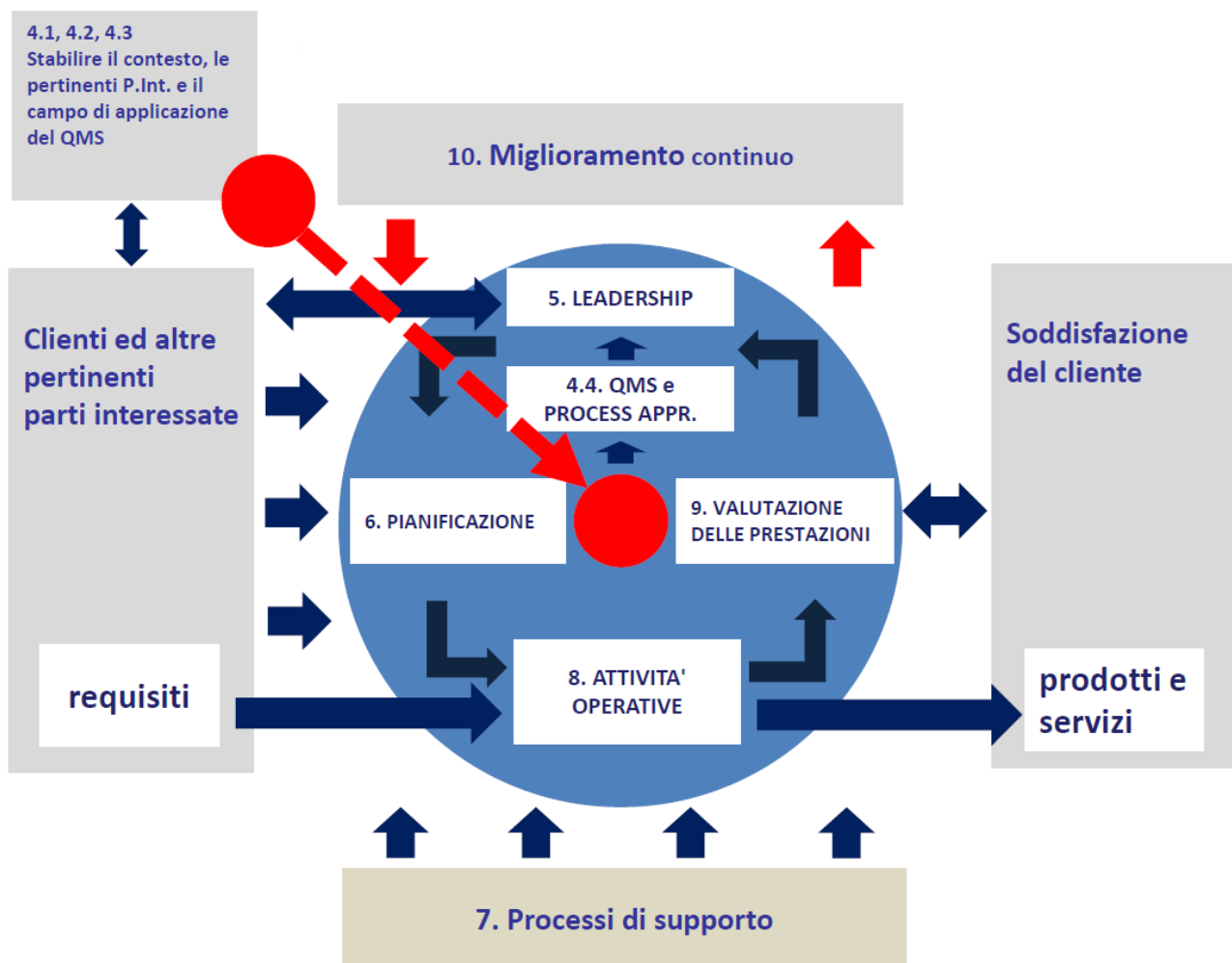
Definizione dei Processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

- identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
- garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
- definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi di e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:





MANUALE QUALITA'

Sono stati identificati i processi interessati dal SGQ. Si distinguono tra processi primari e quelli di supporto. I processi primari e di supporto si definiscono nel seguente modo:

- Processi primari: creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (costi, qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- Processi di supporto: necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dal cliente esterno.

Ogni processo comprende:

- Input: fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- Attività: azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- Output: rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- Indicatori: strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo. Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/compleso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità.

- Processi Primari:
 - Responsabilità della direzione
 - Programmazione didattica
 - Erogazione del servizio di formazione:
 - Approvvigionamenti
 - Gestione risorse umane
- Processi di supporto:
 - Infrastrutture e materiali
 - Sistema qualità
 - Gestione delle non conformità, azioni correttive e azioni preventive
 - Misurazioni, analisi e miglioramento
 - Acquisizione e riesame dei requisiti dei clienti
 - Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, si assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.



MANUALE SISTEMA DI GESTIONE

MQ
REV.03
03.04.2017
Pag. 25 di 61

MANUALE QUALITA'

Documenti di Riferimento

Allegato 1	Sequenza dei processi, indicatori
PO 4.1	Gestione della documentazione e delle registrazioni



Sezione 5 – Responsabilità della Direzione

5. Responsabilità della Direzione

5.1 Impegno della Direzione

- La Direzione (DS e RS G e funzioni strumentali) si impegna a sostenere i seguenti punti:
- Definire una strategia politica che faccia della qualità il punto di partenza per ogni attività aziendale e che stabilisca obiettivi realmente raggiungibili;
- Comunicare a tutto il personale dell'importanza di soddisfare le esigenze dell'utente e di tutte le parti interessate;
- Definire la Politica per la Qualità;
- Definire gli Obiettivi per la Qualità;
- Effettuare dei riesami periodici;
- Disporre risorse adeguate (compatibilmente con quanto a disposizione dell'Istituto).

5.2 Attenzione focalizzata all'utente

La Direzione garantisce che siano definiti i requisiti richiesti dalle parti interessate e soddisfatte le sue aspettative allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

Le modalità di monitoraggio della soddisfazione delle parti interessate sono descritte nella sezione 8 di questo Manuale Qualità.

L'analisi della soddisfazione delle parti interessate e le modalità di miglioramento, descritte al paragrafo 8.2.1, sono analizzate e documentate in sede di Riesame della Direzione.

5.3. Politica della qualità

La Direzione considera la Politica per la Qualità (Allegato 2) parte integrante della strategia dell'Istituto e come tale appropriata e coerente con l'organizzazione.

Da tale definizione discende che la Politica per la Qualità dovrà essere adattata e sviluppata in relazione all'ambiente interno ed esterno all'organizzazione ed inoltre, essa è un mezzo per condurre l'organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni.

Essa è pubblicata nella bacheca e sul sito internet dell'Istituto.

5.4 Pianificazione

5.4.1 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 PTOF;

definisce gli obiettivi per la qualità. Essi sono annualmente analizzati in sede di riesame della direzione ed integrati nella politica. Tali obiettivi riguardano tutte le aree e di processi dell'Istituto. Per ogni obiettivo è sempre individuato il responsabile/referente per il suo raggiungimento, il tempo di raggiungimento e le risorse necessarie.



MANUALE QUALITA'

Sezione 5 – Responsabilità della Direzione

Gli obiettivi sono espressi in forma misurabile e vengono controllati per verificare il loro grado di raggiungimento attraverso gli indicatori di processo.

Gli obiettivi sono verificati in sede di Riesame della Direzione. Gli obiettivi dell'Istituto si suddividono in:

- **Obiettivi Esterni** che riguardano l'ambiente esterno (miglioramento della competitività formativa, della soddisfazione dell'utenza e dell'immagine dell'Istituto);
- **Obiettivi Interni** che riguardano la promozione di iniziative di miglioramento da parte di tutto il personale, l'ottimizzazione delle Risorse Umane, l'ottenimento degli standard qualitativi e di ottimizzazione del processo di erogazione delle attività formative.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La definizione dei processi, l'individuazione degli obiettivi per la qualità per ogni processo ed il loro monitoraggio, l'individuazione e la pianificazione di responsabilità e risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi, consentono la pianificazione del SG ed il raggiungimento degli obiettivi in conformità ai requisiti normativi.

La pianificazione è adeguatamente documentata nel Manuale Qualità, nelle Procedure e nei riesami della Direzione. Modifiche alla pianificazione del Sistema di Gestione Qualità comporteranno modifiche alla documentazione garantendone l'integrità.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

La struttura organizzativa dell'Istituto è concepita al fine di avere determinati compiti ben distinti e definiti tra le varie funzioni cui fa capo la Direzione che, oltre a svolgere importanti compiti di "relazioni pubbliche", coordina tutte le fasi tecniche ed amministrative interne all'Istituto.

Nonostante però la suddivisione degli incarichi tra il personale ci si prefigge di riuscire anche ad ottenere una discreta intercambiabilità tra personale di pari professionalità e ruolo.

La Direzione definisce le responsabilità e le autorità delle figure del sistema.

Nell'Allegato 3 è illustrato l'organigramma dell'Istituto ed il mansionario.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione dell'Istituto al fine di garantire la competenza del RSG, prevede che la figura designata debba avere le necessarie caratteristiche e conoscenze (MOD 6.1_1)

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione si fa garante dell'attivazione di adeguati processi di comunicazione fra gli operatori interni all'organizzazione al fine di ridurre al minimo i disguidi dovuti alla mancata od erronea trasmissione delle informazioni. A tale scopo viene fatto uso regolare della post



MANUALE QUALITA'

Sezione 5 – Responsabilità della Direzione

a elettronica, del sito internet per le circolari e sono stati istituiti sistemi di comunicazione e intranet per un sostegno della comunicazione sia cartacea sia elettronica.

Rispetto alle comunicazioni riguardanti l'efficacia del SG sono previsti momenti ed attività di diffusione dei dati che riguardano:

- gli indicatori della Qualità
- l'attività di formazione specifica sul SG
- l'analisi di eventuali RNC rilevanti e relativi al SG
- le sessioni di incontro del CdI, del CD, dei CdC.

Tali dati vengono resi disponibili nella rete intranet (Struttura Documentale Informatizzata) e/o affissi sulla bacheca dell'Istituto.

La Direzione assegna tale compito al RSG che, col supporto di tutti gli operatori, gestisce sia gli strumenti per la comunicazione sia il contenuto della stessa. La comunicazione all'interno dell'Istituto, pertanto, avviene con: tre canali, principali, di comunicazione:

- comunicazione scritta
- intranet dell'Istituto e portale pubblico nella quale sono disponibili, per tutte le figure, i documenti e le informazioni;
- altri tipi di comunicazioni anche non formalizzati (istruzioni verbali, bacheche, e-mail)

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

La Direzione si riunisce, almeno, annualmente al fine di:

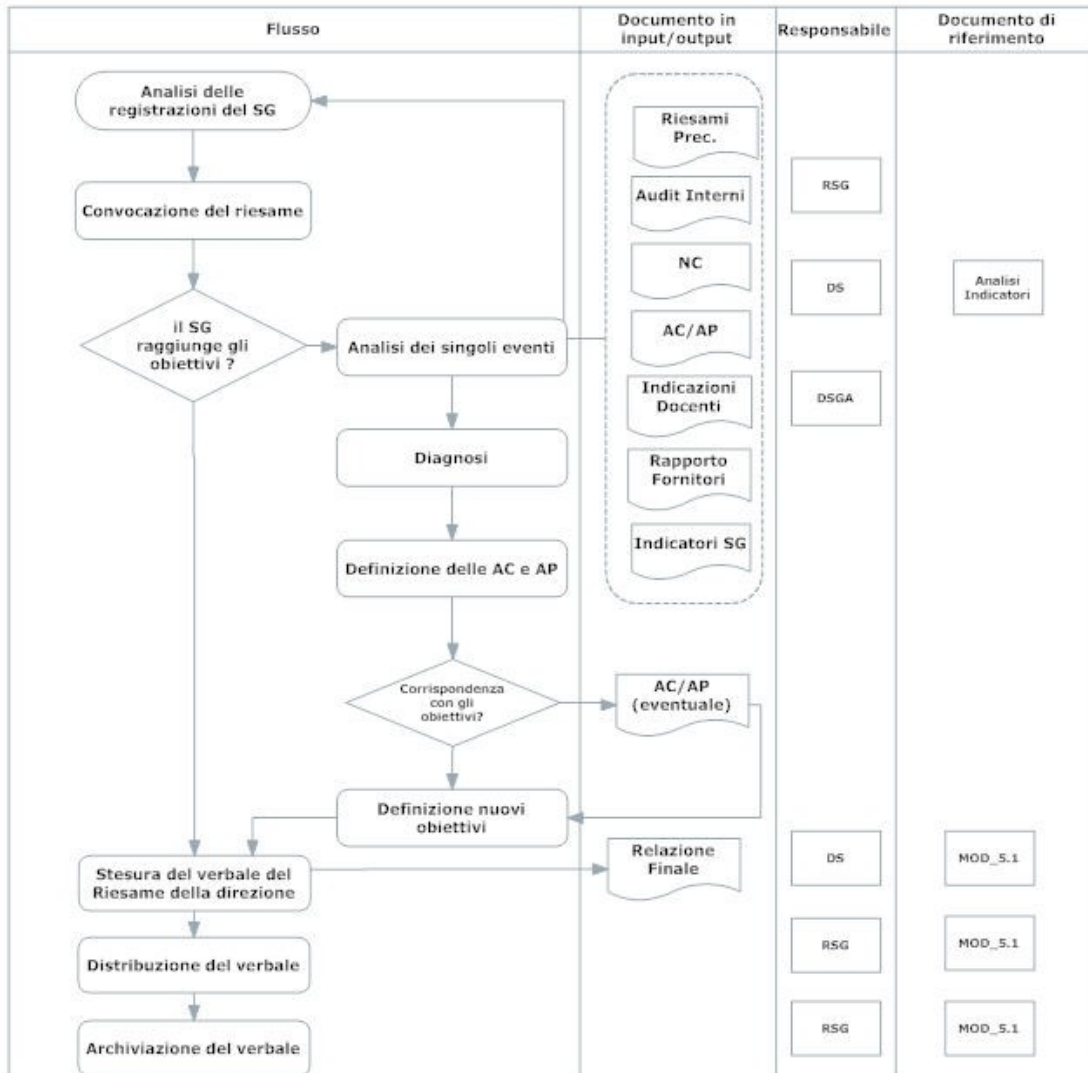
- assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
- monitorare l'efficienza del SG, avendo particolare attenzione al raggiungimento degli obiettivi di qualità contenuti nella Politica per la Qualità dell'Istituto o fissati nel corso di precedenti riesami;
- definire gli obiettivi in relazione alle esigenze di miglioramento del SG;
- definire le azioni correttive e preventive necessarie a garantire la conformità del SG alla norma ISO 9001:2008 e le direttive STCW.
- riesaminare l'efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese in precedenza. Ciascuna riunione è convocata dal RSG e presieduta dal DS.

Il flusso delle attività previste per il Riesame della Direzione è descritto nel seguente flusso di attività descritto, in seguito, al paragrafo 5.6.2:



MANUALE QUALITA'

Sezione 5 – Responsabilità della Direzione



5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il RSG esamina le registrazioni della qualità prodotte nel periodo intercorso dall'ultimo riesame. In particolare sono esaminati:

- risultati degli audit interni ;
- informazioni di ritorno dalle parti interessate;
- prestazione dei processi e stato di conformità degli intervento formativi;
- stato delle azioni correttive e preventive;
- stato delle azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione;
- modifiche che possono avere effetto sul SG;



MANUALE QUALITA'

Sezione 5 – Responsabilità della Direzione

- raccomandazioni per il miglioramento;
- idoneità della Politica per la Qualità;
- non conformità riscontrate e/o reclami degli utenti dei relativi trattamenti;
- indicatori di processo;
- le indicazioni di miglioramento proposte dai Docenti;
- i risultati del monitoraggio effettuato sui fornitori;
- le registrazioni relative al processo formativo erogato.

Contestualmente al riesame, la Direzione coadiuvata dal RSG, definisce le azioni correttive e preventive necessarie a garantire la conformità del SG, stabilisce obiettivi specifici e valuta le esigenze di risorse specifiche per lo svolgimento efficiente ed efficace delle attività. Tali risorse comprendono:

- risorse umane;
- risorse economiche;
- risorse strumentali;
- risorse organizzative;
- risorse logistiche.

Preparazione della convocazione del riesame del sistema qualità

Il RSG convoca il riesame del SG con congruo anticipo per consentire ai convocati di poter proporre integrazioni ai punti all'ordine del giorno.

Riesame del sistema qualità

Alla riunione di riesame del SG possono partecipare oltre che i membri della direzione anche altro personale interno invitato per specifici contributi.

Definizione delle azioni correttive e preventive

Dall'analisi delle registrazioni e degli indicatori possono essere definite dalla Direzione, e eventuali Azioni correttive (AC) ed Azioni preventive (AP) (vedi paragrafo 8.5) indirizzate al miglioramento continuo.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Nel riesame gli elementi in uscita sono sempre valutati la necessità relative a:

- Miglioramento dell'efficacia del SG e dei relativi processi;
- Miglioramento del servizio in relazione ai requisiti di tutte le parti interessate;
- Esigenza di risorse;

L'Istituto, durante le sessioni di riesame della direzione, inserisce negli elementi di input e di output quanto è richiesto dall'evoluzione normativa e dalle esigenze del mercato del lavoro locale, nazionale ed internazionale.



MANUALE QUALITA'

Sezione 5 – Responsabilità della Direzione

I risultati delle sessioni di riesame, oltre a verificare ed indirizzare il SG, contribuiscono (input) alla definizione delle strategie operative ed alla conseguente stesura dei piani annuali finalizzati al raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

Tali piani si concretizzano nel Piano Triennale Offerta Formativa (PTOF) e Programma Annuale descritto nella sezione 7.

Stesura del verbale di riesame del sistema qualità

Il RSG elabora il verbale del riesame riportando per ogni argomento discusso:

- Valutazione (eventuale) delle attività svolte
- Definizione dell'attività da intraprendere
- Risorse
- Responsabilità
- Tempi di attuazione

Tale verbale è, infine, firmato per approvazione dalla Direzione.

Distribuzione del verbale

Il RSG provvede ad inserire la copia informatica nella intranet dell'Istituto al fine di renderlo disponibile a tutte le figure dell'Istituto

Archiviazione

Il RSG provvede all'archiviazione della copia originale del riesame.

Documenti di Riferimento

Allegato 2	Politica per la Qualità
Allegato 3	Organigramma e mansionario
MOD 5.1_1	Riesame della Direzione



Sezione 6 – Gestione delle risorse

6. Gestione delle risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'Istituto rende disponibili le risorse necessarie, per attuare e tenere aggiornato il SG ed i processi che ne fanno parte (compatibilmente con le risorse a disposizione), mirando a migliorare continuamente l'efficacia. A tale scopo si assicura che il personale (docente e tecnico) operi con esperienza, formazione e qualifiche adeguate alle necessità al fine di consentire il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PTOF o nelle altre fonti che intervengono nella individuazione dei fabbisogni formativi.

6.2 Risorse umane

Per i percorsi formativi curricolari il personale dell'Istituto è inserito attraverso la determinazione degli organici per i vari profili professionali secondo modalità definite nell'ambito del Ministero di riferimento.

La selezione di tale personale non è, quindi, svolta all'interno dell'istituto.

Per il personale, di nuova nomina, è previsto un programma di formazione introduttivo, durante il quale viene anche illustrato il SG dell'Istituto con la presentazione della documentazione che coinvolge la nuova risorsa da inserire. L'Istituto considera rilevanti per il personale le informazioni relative al grado di competenza relative a:

- livello d'istruzione scolastica;
- livello di formazione (extrascolastico e lavorativo);
- esperienza lavorativa maturata;
- abilità necessarie, individuate internamente per incarichi specifici (requisiti minimi necessari relativi ai ruoli da ricoprire)

In fase di progettazione di un nuovo corso extra-curricolare, finanziato o non, la direzione valuta la disponibilità delle risorse umane atte a far fronte agli impegni da dover assumere.

L'Istituto considera rilevanti per il personale le informazioni relative al grado di competenza relative a:

- livello d'istruzione scolastica;
- livello di formazione (extrascolastico e lavorativo);
- esperienza lavorativa maturata;
- abilità necessarie, individuate internamente esclusivamente per incarichi specifici (requisiti minimi necessari)

6.2.1 Competenza e consapevolezza

La formazione è per l'Istituto un elemento fondamentale per garantire la crescita delle risorse umane del SG e per garantire gli obiettivi fissati dalle norme cogenti Nazionali, Europee e Internazionali del settore marittimo.

Essa implica attività di formazione tradizionale, esperienze pratiche, seminari e tutte quelle attività decise dall'organizzazione scolastica o definite a livello ministeriale per la crescita professionale del personale.

Gli input per la definizione delle necessità formative vengono rilevati dalla scuola in r



MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

elazione alle competenze didattiche rese necessarie dalle modifiche al Sistema Nazionale di Istruzione, dall'introduzione di norme cogenti del settore marittimo e attraverso la distribuzione del questionario rivolto alle risorse umane per il monitoraggio costante delle competenze e in base ai risultati degli audit interni. Vengono, inoltre, verificate le esperienze extrascolastiche che hanno arricchito il profilo professionale delle singole risorse. Ogni risorsa è, quindi, responsabile dell'aggiornamento dei dati personali relativi alla formazione e all'aggiornamento professionale. Tali informazioni sono archiviate nel fascicolo personale; esse sono, inoltre, sintetizzate nel MOD 6.1_5 al fine di monitorare la condizione professionale d'insieme delle risorse.

Il DS e RSG, avvalendosi delle registrazioni presenti nel MOD 6.1_5 della Matrice delle competenze professionali - annualmente propongono/sottopongono al CD le ipotesi di formazione per i docenti, siano esse determinate dalla normativa cogente o richieste dagli stessi; sarà il CD nell'ambito delle sue attribuzioni, a deliberare che tipologia di corsi da attivare.

La direzione annualmente definisce le esigenze di formazione e di addestramento individuale previsto sia per il personale coinvolto nei corsi curriculari che extra-curriculari nel Mod 6.1_2 "Programma annuale formazione". Tale modulo contiene:

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

Appartiene alla libera scelta di ciascun docente la decisione di partecipare ai corsi proposti.

Per il personale ATA è il DS, in collaborazione con il DSGA e RSGQ, ad individuare le tematiche per la formazione, avvalendosi della Matrice di Qualificazione Risorse Umane.

Tutte le iniziative formative rientrano nel piano della formazione, discusso in sede di riunioni della direzione, che esprime anche una valutazione della relativa efficacia, prendendo in considerazione i dati emergenti dalle verifiche ispettive interne, le relative eventuali non conformità e le richieste di ulteriori attività formative espresse nei questionari rivolti alle risorse umane.

L'Istituto:

- definisce- nella tabella MOD 6.1_1 - le competenze necessarie per il personale che svolge attività che possono in qualche modo influenzare la qualità/conformità del servizio formativo erogato;
- verifica le competenze del personale dell'istituto e le migliora, attraverso attività di formazione o di altra natura;

Sezione 6 – Gestione delle risorse

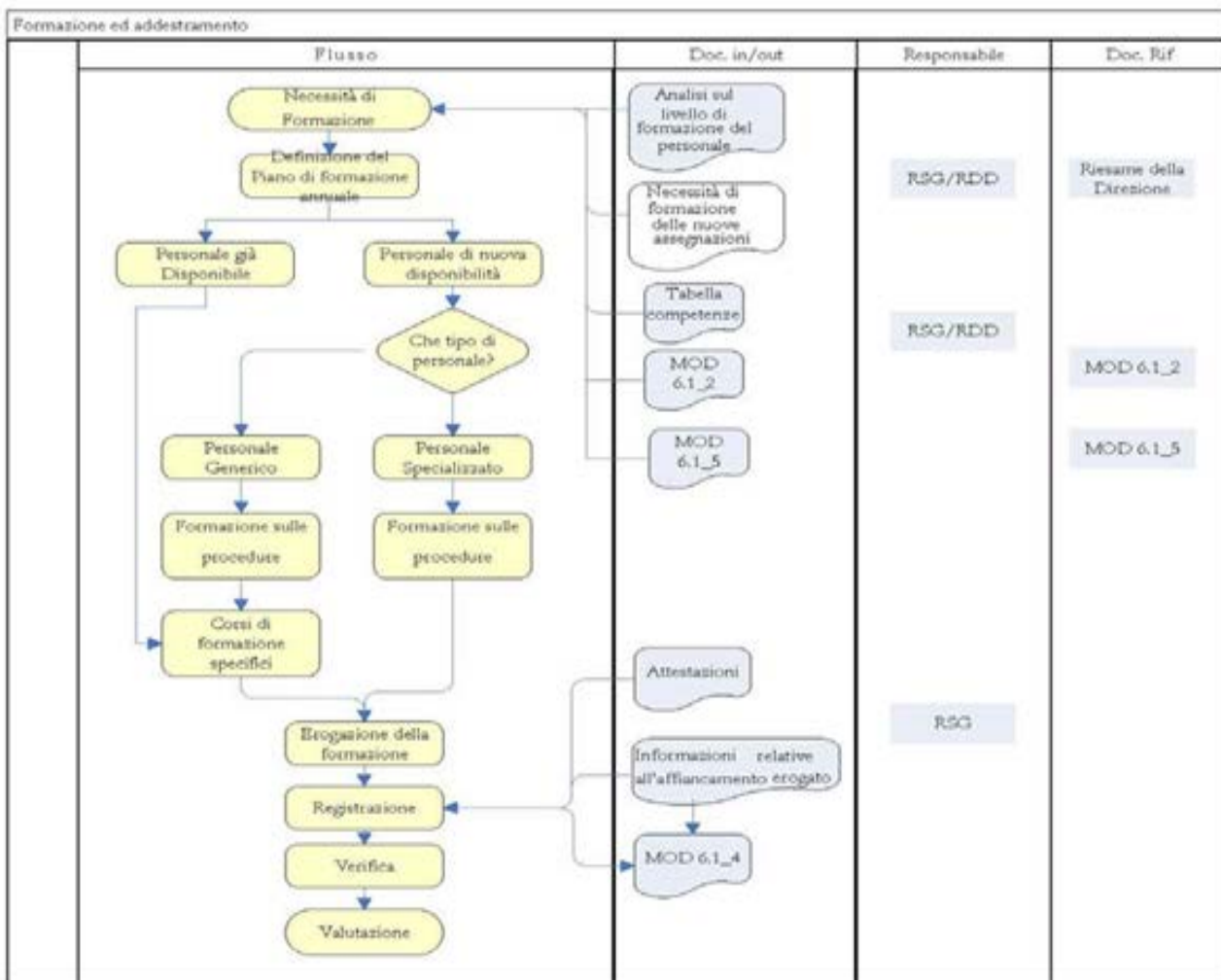
- valuta l'efficacia della formazione impartita e delle altre azioni intraprese;



MANUALE QUALITA'

- valuta periodicamente i fabbisogni di formazione dei propri collaboratori;
- garantisce la consapevolezza del personale riguardo all'importanza delle attività formative per il raggiungimento degli obiettivi del SG e della soddisfazione dell'utente;
- conserva le registrazioni relative al grado di istruzione, di formazione erogata, alle abilità ed all'esperienza del personale.

Le modalità di programmazione, gestione e registrazione della formazione sono definite nel seguente diagramma di flusso:





MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

Le attività di formazione sono registrate e la documentazione relativa é archiviata. In sede di Riesame della Direzione e con periodicità annuale, le attività svolte vengono valutate.

I. Formazione del personale

Il Programma di formazione prevede normalmente:

- attività di accoglienza del personale in ingresso comprendente informazioni 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 RSG 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.

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.

La formazione rivolta al personale può essere:

- a) Programmata: durante il Riesame della Direzione è approvato il programma annuale di formazione (MOD 6.1_2), redatto in base ai risultati conseguiti nel passato, agli obiettivi identificati ed alle proposte provenienti dai RSG/RPgD
- b) Non programmata: RSG ed RPgD, sulla base delle esigenze di aggiornamento professionale e dell'offerta formativa presente sul mercato, inoltrano la richiesta di intervento formativo al RSG. Successivamente all'approvazione ed all'avvenuta formazione, i discenti consegnano ad RSG copia della documentazione di frequenza (attestati, risultati di test, etc.); è inoltre effettuata una valutazione sulla efficacia dei corsi esterni frequentati.
- c) Formazione e sensibilizzazione interna: Per la formazione svolta all'interno e senza il rilascio di attestati, la registrazione avverrà con la compilazione del verbale di formazione (MOD 6.1_3), nel quale sono riportati il personale formato, i docenti, le date, i contenuti e la durata della formazione. Copia del verbale viene consegnata a RSG. La formazione tecnica impartita al personale di nuova nomina viene registrata allo stesso modo, sotto la responsabilità di RSG.
- d) Formazione a seguito di modifiche del SG: in questo caso è svolta una attività formativa a tutte le funzioni che hanno influenza sulla qualità al fine di aggiornare le loro competenze sul governo del SG.

La formazione interna ed esterna è registrata nella scheda personale (MOD 6.1_4) nella quale sono riportate tutte le esperienze pregresse e tutti i corsi e le qualifiche ottenute.



MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

II. Qualifica dei Docenti

L'Istituto acquisisce il personale docente utilizzato nei corsi curriculari attraverso il DM 39/1998 ed altra normativa vigente.

Il personale docente utilizzato nei percorsi Extracurricolari ed extrascolastici viene validato con modalità diverse secondo la provenienza dello stesso.

- il personale interno, o comunque reclutato dall'Istituto ai sensi del DM 39/1998 e s.m.i., deve rispettare i criteri ivi indicati per l'accesso all'insegnamento delle discipline che saranno insegnate;
- il personale esterno, già validato dal Comitato Tecnico Scientifico dell'Istituto Tecnico Superiore – Mobilità Sostenibile Trasporti di cui questo Ente è Istituto Tecnico di Riferimento ai sensi del DPCM 25/01/2008, si ritiene acquisito ed idoneo. Si chiederà alla segreteria dell'ITS di fornire l'elenco dei docenti approvati con l'indicazione delle aree disciplinari attribuite;
- per il personale esterno direttamente reclutato dall'Istituto con le diverse forme previste dalla norma, si richiedono titoli di studio e professionali specifici o una esperienza lavorativa, nell'ambito specifico per il quale si accede all'attività di docenza.

6.2.2 Valutazione dell'efficacia dell'attività formativa

La Direzione è consapevole dell'importanza che il grado di formazione e orientamento alle problematiche della Qualità del personale ha sulla qualità finale delle attività formative erogate. Pertanto favorisce la formazione continua del personale, in funzione delle necessità che si presentano, e valuta l'efficacia della formazione erogata con le seguenti modalità:

- durante gli audit interni, per la formazione riguardante il SG;
- raccogliendo e conservando in copia gli attestati rilasciati dai formatori, in caso di formazione erogata da enti esterni ed effettuando una valutazione sulla efficacia dei corsi esterni frequentati;
- con la registrazione dell'esito, a cura del formatore, sul MOD 6.1_3 in caso di formazione interna erogata durante il normale svolgimento delle attività lavorative;

6.3 Infrastrutture

La direzione definisce, predispone e mantiene efficienti le infrastrutture necessarie per garantire la conformità dei servizi offerti, tenuto conto delle risorse a disposizione.

Le infrastrutture, costituiscono parte integrante delle risorse necessarie a valorizzare la gestione dei processi aziendali. Esse, infatti, contribuiscono anche in modo determinante nel garantire la qualità del servizio fornito al cliente.

Le infrastrutture comprendono:

- lo spazio di lavoro, le aule ed i servizi connessi;
- le attrezzature e le apparecchiature varie, sia hardware che software;
- sito WEB ed area intranet;
- materiali per esercitazioni;



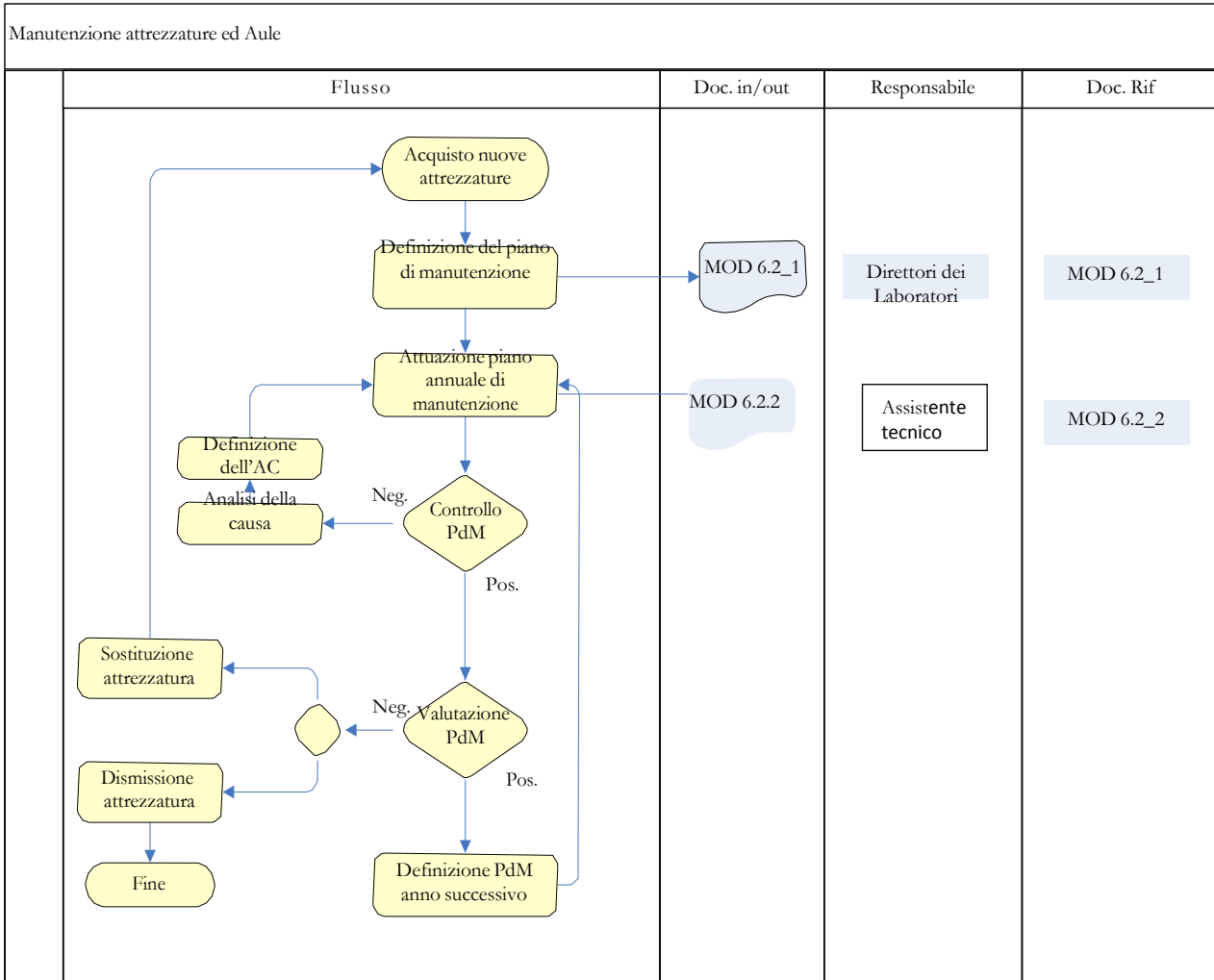
MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

- libri di testo e dispense;
- dotazioni delle aule;

Annualmente in sede di riesame, la direzione, bada a valutare la disponibilità delle risorse sulla base dei corsi da realizzare e del personale impiegato.

Viene garantita la manutenzione delle attrezzature utilizzate come definito dal seguente flusso:





Sezione 6 – Gestione delle risorse

I. Inserimento nel piano di manutenzione (PdM)

L'attrezzatura è inserita nel piano di manutenzione/controllo che ne gestisce le scadenze e le modalità di intervento registrandone gli esiti.

II. Attuazione e controllo del Piano di Manutenzione

Durante lo svolgimento delle attività sarà effettuata e registrata la manutenzione prevista a cura del responsabile predefinito.

Il RSG durante gli AI controllerà l'avanzamento del PDM e se necessario definirà delle opportune azioni correttive.

III. Valutazione del Piano di Manutenzione

Annualmente l'analisi degli indicatori relativi alla manutenzione sono discussi in sede di riunione della Direzione.

Tale analisi è volta all'individuazione delle seguenti caratteristiche delle attrezzature:

1. costo di manutenzione (ordinaria e straordinaria);
2. rapporto tra il costo di manutenzione e reale utilizzazione delle attrezzature (analisi costi/benefici);

Tali analisi portano alle seguenti valutazioni:

1. proseguo del programma manutentivo;
2. sostituzione del bene;
3. dismissione del bene.

IV. Infrastrutture utilizzate

L'ambiente di lavoro (spazi, illuminazione, dotazione delle strutture primarie), deciso è idoneo e sufficiente alla realizzazione del servizio. In particolare per la realizzazione degli Obiettivi L'Istituto ha disponibile le seguenti strutture didattiche e laboratoriali di proprietà dello stesso:

a) AULE:

L'Istituto è dotato di 30 aule, destinate alla didattica curricolare ed extracurricolare.

b) IMBARCAZIONI:

o Imbarcazione a Vela con Motore Ausiliario da 40 piedi

o 3 Imbarcazioni a remi e a motore da 3,50 mt

o N. 1 Lancia a 8 Remi

o Eventuali ulteriori imbarcazioni idonee all'addestramento degli allievi che dovessero pervenire nella proprietà dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi



MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

c) LABORATORI ED APPARATI DIDATTICI

Laboratori
Planetario
Chimica
Elettrotecnica e Misure
Controlli e automazione
Fisica
Ecologia Pesca e Acquacoltura
Esercitazioni Nautiche
N. 2 Laboratori Informatica
N. 1 Laboratorio Linguistico Multimediale con N. 6 Postazioni per il Marlins Test
Laboratorio Meccanica
Navigazione e Meteorologia
Officina meccanica ad uso didattico
N. 3 Aule LIM per corsi specifici
Disegno e Carteggio
Scrittura Creativa e produzione multimediale
SIMULATORE ED APPARATI DI SIMULAZIONE
Simulatore di navigazione e manovra
Sistema di Simulazione Radar
Aula Didattica - Debriefing
Simulatore di macchine e impianti

Per i punti b c, oltre all'inventari sono stati predisposti i seguenti mod.

- 6.2.1 programma di manutenzione (descrizione dei controlli di ordinaria manutenzione da eseguire e frequenza degli Stessi)
- 6.2.2 Registrazione dei controlli effettuati (attività di manutenzione, tipo e durata dell'intervento)
- 6.2.4 Kit esercitazioni. (descrizione e controllo dei kit e registrazione del loro utilizzo)

Per le imbarcazioni sono eseguite le manutenzioni previste per Legge.

V. Protocolli d'intesa – attività formative in realtà del mondo del lavoro

Per le attività dedicate allo sviluppo delle competenze ed abilità presso realtà del mondo del lavoro l'istituto stipula protocolli d'intesa con entità pubbliche e private– nelle singole convenzioni sono definite caratteristiche e modalità per la gestione delle attività convenzionate.



MANUALE QUALITA'

Sezione 6 – Gestione delle risorse

6.4 Ambiente di lavoro

Eventuali condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per garantire il corretto e conforme svolgimento dell'erogazione della formazione sono individuate e tenute controllate.

In riferimento all'applicazione del D.lgs 81 del 09/04/2008 l'Istituzione scolastica ha predisposto il proprio Documento di Valutazione dei Rischi con lo scopo di effettuare la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. Ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. n. 81/08, il DVR è redatto a conclusione della valutazione e contiene:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale sono stati specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

Il contenuto del documento rispetta le indicazioni previste dalle specifiche norme sulla valutazione dei rischi contenute nel D.Lgs. 81/08.

Si procederà alla rielaborazione del DVR in caso di variazioni nell'organizzazione ed ogni qualvolta l'implementazione del sistema di sicurezza, finalizzato ad un miglioramento continuo del grado di sicurezza, la faccia ritenere necessaria.



Sezione 6 – Gestione delle risorse

L'organizzazione dell'attività formativa è pianificata in sede di progettazione definendo:

- ✓ luogo di svolgimento adeguato;
- ✓ attrezzature tecniche necessarie;
- ✓ personale necessario;
- ✓ necessità di acquisto.

Documenti di Riferimento

MOD 6.1_1	Schema Capacità/Competenze
MOD 6.1_2	Programma annuale di formazione
MOD 6.1_3	Verbale di formazione
MOD 6.1_4	Scheda Personale
MOD 6.1_5	Matrice delle competenze professionali



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto**7. . Realizzazione del prodotto**

Le descrizioni ed i requisiti contenuti nella presente sezione fanno riferimento ai processi di **progettazione del servizio** (programmazione preventiva), **pianificazione** (cronoprogramma annuale), ed **erogazione dell'intervento formativo**. L'intera sequenza dei processi è regolata dalla SG e dalle normative correlate applicabili.

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

La pianificazione della realizzazione del servizio è svolta in funzione delle attività che l'Istituto svolge.

Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria di secondo grado, inclusi quelli finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica-Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)".

La loro pianificazione rispecchia le direttive del MIUR e dell'Ass. Regionale all'istruzione e formazione. Il collegio dei docenti stabilisce ed approva il calendario didattico all'inizio di ogni anno scolastico; in seno al collegio dei docenti sono stabilite anche le attività didattiche, incluse quelle che si svolgono fuori dai locali dell'Istituto (visite guidate, viaggi di istruzione, ecc...). È stato istituito il comitato tecnico scientifico per l'erogazione dei servizi di istruzione secondaria di secondo grado, come previsto dall'art. 5 comma 3, lettera d) del D.P.R. n°87 del 15/03/2010. Il CTS esercita una funzione consultiva generale in ordine all'attività di programmazione e alla innovazione dell'offerta formativa dell'Istituto. Tutti i provvedimenti del consiglio di Istituto che attengono all'esercizio della predetta attività sono emanati sentito il comitato. Il comitato può esprimere parere su ogni altra questione che sia ad esso sottoposta dal proprio presidente e dai suoi componenti in particolare dai membri rappresentativi.

La pianificazione per l'erogazione dell'intervento formativo – cronoprogramma annuale, è sviluppata in coerenza con i requisiti degli altri processi del SG. La pianificazione comporta la definizione di:

- requisiti ed obiettivi della programmazione preventiva;
- risorse definite nella programmazione preventiva;
- criteri di monitoraggio e registrazioni necessarie (portfolio allievo) a dare evidenza che l'intervento formativo soddisfi tutti i requisiti pianificati.

Progettazione ed erogazione di attività di istruzione extracurricolare e di formazione, incluse quelle per il conseguimento delle competenze di livello direttivo per gli ufficiali di coperta e di macchina.

Progettazione ed erogazione di corsi di abilitazione, qualifica e riqualifica, incluso il modulo di allineamento per il conseguimento della qualifica di allievo ufficiale di coperta o allievo ufficiale di macchina.

Progettazione e realizzazione di attività extracurricolari di educational & training finanziate dall'Istituto, da altri organismi pubblici o da privati, per le seguenti aree:

- formazione del personale marittimo di base;
- formazione del personale marittimo per il livello operativo;
- formazione del personale marittimo per il livello manageriale;
- chimica, ecologia ed ambiente;
- informatica;
- meccanica;
- nautica o diporto;
- pesca ed acquacultura;
- Lingua Inglese

Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento scolastico in ingresso ed uscita.

La loro pianificazione è definita dalle funzioni strumentali all'orientamento, elette in seno al collegio dei docenti. È data evidenza di tutte le attività e processi descritti in questo capitolo attraverso apposite registrazioni, che sono via via richiamate.



Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

7.2 Processi Relativi al Cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I requisiti richiesti, implicitamente o esplicitamente, e quelli stabiliti dall'Istituto stesso sono in generale differenti per le classi di parti interessate. I requisiti di una scuola sono definiti nelle linee generali dalle disposizioni del MIUR; in quest'ambito, però, l'Istituto di Statale di Istruzione Superiore Duca degli Abruzzi puntualizza, definisce e pubblica ulteriori requisiti nel documento "Piano Triennale dell'offerta formativa" (PTOF).

Gli interventi formativi Extracurricolari ed Extrascolastici erogati dall'Istituto sono definiti sulla base delle esigenze degli utenti e delle parti interessate. A tale scopo l'Istituto determina i requisiti relativi "al servizio da realizzare" ed in particolare:

- i requisiti direttamente definiti dagli utenti ;
- i requisiti non direttamente precisati dagli utenti, relativi alla erogazione dell'intervento formativo;
- i requisiti cogenti;
- gli altri requisiti stabiliti dall'Istituto per soddisfare esigenze non direttamente espresse dagli utenti , ma implicite o latenti,
- i requisiti che consentano di dare maggiore valore aggiunto all'intervento formativo.

L'individuazione dei requisiti dei committenti e dei fruitori dei servizi, secondo la tipologia di corso è realizzata dall'Istituto attraverso:

- l'analisi dei bandi degli enti erogatori di fondi pubblici e dei fabbisogni formativi;
- l'analisi dei requisiti cogenti definiti dalle norme istitutrici dei corsi per la Formazione del Personale Marittimo;
- l'analisi della richiesta e dei fabbisogni formativi provenienti dall'utenza e dal mondo del lavoro;

Tali analisi sono commissionate internamente dalla Direzione al fine di completare e meglio definire gli elementi in ingresso per la progettazione di nuovi interventi.

In generale per i fruitori i requisiti possono essere sintetizzati come di seguito:

- conformità dell'attività formativa rispetto alle finalità enunciate nei documenti promozionali (conoscenze, competenze, capacità operative raggiunte);
- professionalità e competenza nell'erogazione del servizio;
- fornitura di supporti didattici adeguati;
- rispetto dei programmi;

I requisiti espliciti relativi ai servizi formativi sono specificati all'interno della documentazione progettuale. Per tutte le altre attività i requisiti non coperti da normativa (ad esempio S.T.C.W.) sono definiti in fase di progettazione e quindi diffusi alle parti interessate.

L'organizzazione scolastica, attraverso la redazione del PTOF, specifica annualmente i requisiti relativi al servizio offerto, comprendendo: quelli proposti dall'Istituto, quelli cogenti e quelli precisati in via indiretta dai destinatari del servizio. Essendo il PTOF oggetto di valutazione annuale, con i singoli progetti in esso contenuti, ogni anno, per la sua stesura vengono presi in considerazione gli input suggeriti dai destinatari del servizio.

La definizione del PTOF tiene conto degli input provenienti dal territorio: enti istituzionali (Regione, Provincia, Comune, CCIAA), aziende, Associazioni, centri per l'impiego, il tutto viene formalizzato nella Relazione di Inizio Anno del DS.



Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

L'iscrizione degli studenti e degli allievi rappresenta a tutti gli effetti un contratto che le due parti sottoscrivono; fanno parte integrante del contratto il patto di corresponsabilità ed il piano triennale dell'offerta formativa. L'iscrizione è perfezionata quando è corredata di tutta la documentazione richiesta, come ad esempio eventuali nulla osta rilasciati da altri Istituti oppure ancora, attestazione dell'avvenuto superamento degli esami di licenza media. Può essere richiesto agli studenti un contributo volontario per il supporto al funzionamento dell'Istituto; il mancato versamento del contributo non ha natura ostativa all'accoglimento dell'iscrizione. Nel caso di corsi ed altri eventi organizzati dall'istituto, le iscrizioni si accolgono secondo l'ordine cronologico di presentazione e fino ad esaurimento posti; i corsi che prevedono una quota di iscrizione obbligatoria si considerano perfezionate soltanto dopo il suo pagamento completo.

Il riesame dei requisiti relativi al servizio erogato avviene all'inizio di ogni anno scolastico durante il collegio dei docenti. In questa occasione si analizzano, discutono ed approvano, eventualmente modificati, i requisiti di tutte le attività coperte da scopo di certificazione.

7.2.2 Comunicazione con gli utenti

La comunicazione è fondamentale per la garanzia di un servizio assolutamente conforme alle richieste ed specifiche stabilite dalle parti interessate ed aiuta nella trasparenza della gestione dell'Istituto. Le comunicazioni tra le Istituzioni e l'I.S.I.S. DUCA DEGLI ABRUZZI avvengono per iscritto tramite posta ordinaria, se è il caso anche posta ordinaria a firma, ovvero posta elettronica, se è il caso posta elettronica certificata. I documenti possono essere autografati dal dirigente scolastico, in seguito scansionati ed in fine allegati ai messaggi di posta elettronica, anche PEC, oppure firmati digitalmente o in formato .pdf o in formato .p7m. In ogni caso, la posta elettronica certificata è il canale di comunicazione preferito sia con le Istituzioni, che con le altre parti interessate. La comunicazione tra gli studenti e le loro famiglie avviene anche con documenti chiamati "Circolari", diffuse agli interessati durante l'orario delle lezioni a cura dei docenti, che ne registrano l'avvenuta lettura alle classi; comunicazioni di variazione di orari delle attività scolastiche o disposizioni particolari riguardanti gli studenti (ad esempio: partecipazione di uno o più di loro ad attività fuori dalla struttura scolastica durante l'orario delle lezioni) sono trascritte dal docente nel registro di classe. Comunicazioni di disposizioni disciplinari sono inviate ai genitori (o tutore) degli studenti minorenni, o direttamente agli studenti se maggiorenni, attraverso documento scritto recapitato per posta a firma ordinaria; in questi casi, è cura del coordinatore della classe informare per le vie brevi i genitori. Su decisione del dirigente scolastico, sentito il coordinatore della classe, la comunicazione ai genitori dello studente avviene durante apposita loro convocazione presso la struttura scolastica; è il caso di comunicazioni riguardanti comportamenti censurabili dello studente o situazioni che possono comportarne la perdita dell'anno scolastico. Le comunicazioni riguardanti l'andamento del profitto avvengono durante le giornate di incontro scuola-famiglia, che si verificano almeno due volte all'anno (a metà del primo quadrimestre e a metà del secondo quadrimestre); ogni insegnante rimane a disposizione per le comunicazioni dirette con i genitori dello studente per un'ora a settimana secondo l'orario stabilito. La consapevolezza del valore del ruolo svolto e l'importanza della piena collaborazione con la famiglia rendono disponibili i docenti a eventuali incontri, concordati in anticipo, anche fuori dall'orario di ricevimento.



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

L'Istituto ha stabilito modalità efficaci di comunicazione con gli utenti e le parti interessate relative a:

- informazioni sugli interventi formativi;
- modalità di gestione degli aspetti relativi al contratto formativo con i partecipanti
- risposte ad eventuali quesiti o richieste di chiarimenti da parte degli utenti;
- informazioni di ritorno da parte dei discenti, con particolare attenzione ai reclami ed alle segnalazioni di feedback;

Ogni reclamo (PO 8.2) o informazione di ritorno viene registrata, valutata e gestita adeguatamente (eventualmente mediante azioni correttive).

Viene data risposta agli utenti sulle modalità di gestione del reclamo e viene verificata l'adeguata chiusura dello stesso (Vedi 8.3). I reclami e la documentazione relativa alla loro gestione sono archiviati e costituiscono elemento di analisi da sottoporre al riesame della Direzione.

Tutta la comunicazione è gestita tramite il sito WEB dell'Istituto <http://www.politecnicodelmare.gov.it/> nel quale sono pubblicizzati e gestiti i contatti, le iscrizioni agli interventi formativi e alla documentazione didattica per gli utenti/discenti.

7.3 Progettazione e sviluppo

La progettazione e lo sviluppo si svolgono in modo differente per ogni ambito di applicazione della attività coperte da scopo di certificazione e si svolgono attraverso l'iter descritto nel dettaglio nella PO 7 . 03 nel riportato flusso e pianificata tramite il MOD 7.3_1 (Scheda progetto) e tutta la documentazione correlata.

7.3.1 .1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Questa fase è comune per tutte le attività incluse nello scopo di certificazione; essa consiste nel definire:

- le responsabilità e le autorità per la progettazione e sviluppo;
- gli elementi in ingresso della progettazione e sviluppo;
- gli elementi in uscita alla progettazione e sviluppo;
- le interfacce tra le altre attività didattiche;
- le fasi della progettazione e sviluppo;
- il riesame della progettazione e sviluppo;
- la verifica della progettazione e sviluppo;
- la validazione della progettazione e sviluppo;
- la tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo

L'attività di Progettazione e sviluppo, segue iter, in parte distinti, a secondo che si tratti di:

a. (istruzione curriculare): Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria di secondo grado, inclusi quelli finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica- Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)".

b. attività extracurricolari volte all'ampliamento dell'Offerta Formativa dell'Istituto, rivolto agli allievi dei corsi Curricolari;

c. attività di Istruzione e formazione extrascolastiche.



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

A ciascuna attività corrisponde uno specifico Modello di Pianificazione con relativa documentazione.

A. (istruzione curriculare): Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione secondaria di secondo grado, inclusi quelli finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica- Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)".

L'attività di progettazione dell'organizzazione scolastica prende l'avvio dalla progettazione del PIANO TRIENNALE dell'OFFERTA FORMATIVA (PTOF), che ha, come riferimento, la verifica dell'attività svolta nell'anno precedente, i requisiti cogenti derivanti anche dalle norme e dalle indicazioni del MIUR e dell'IMO STCW 95, gli input del CTS gli input del territorio, l'analisi dei bisogni dell'utenza. Tali input consentono l'interiorizzazione degli obiettivi istituzionali, definiti dal Ministero, adeguandoli alla specifica realtà della scuola, e la loro declinazione rispetto alla politica per la qualità dell'organizzazione scolastica.

La progettazione del PTOF trova la sua attuazione nella Progettazione Didattica sviluppata dai dipartimenti disciplinari, cui segue quella dei consigli di classe a cui fanno riferimento quelle dei singoli docenti. L'Istituto pianifica e controlla la progettazione degli interventi formativi e definisce:

- le fasi della progettazione
- l'attività di riesame, verifica e validazione della progettazione
- le responsabilità ed autorità;
- modifiche alla progettazione

Tale processo è gestito all'interno della "Scheda Progetto" (MOD 7.3_1) dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per pianificare tutte le attività. Il Responsabile della progettazione (RPD) in collaborazione con lo staff di progettazione, provvedono alla definizione della scheda di progetto nella quale sono raccolti tutti i dati necessari alla realizzazione dell'intervento formativo e nella quale sono, altresì, definite le diverse fasi per la realizzazione e coordinamento del progetto.

Tale modello (MOD 7.3_1) sarà poi aggiornato periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l'effettiva data di esecuzione.

7.3.1-A1 le responsabilità e le autorità per la progettazione e sviluppo:

a) responsabilità

ogni docente è responsabile della progettazione del proprio programma di insegnamento, che deve essere comunque conforme a quanto previsto dalle linee guida ministeriali, dai programmi ministeriali e dalla politica di qualità dell'Istituto. I docenti condividono la progettazione all'interno dei propri dipartimenti con la finalità di rendere omogenei obiettivi formativi e programmi.



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

b) fasi della progettazione e sviluppo

Le fasi della progettazione consistono in:

1. progettazione preventiva: prima dell'avvio delle attività per ogni classe, ciascun docente definisce i moduli ed i contenuti della disciplina a lui affidata, identificando anche il modulo da tenere in una lingua comunitaria diversa dall'italiano. Si identificano in questa fase anche la necessità di attrezzature didattiche e di laboratorio.
2. Progettazione di dettaglio: entro due settimane dall'inizio dell'attività scolastica, dopo aver svolto le verifiche in ingresso, il docente stila un calendario di svolgimento delle lezioni indicando in dettaglio l'argomento che intende svolgere, le verifiche di apprendimento, le attività di recupero, le attività extrascolastiche.

7.3.2-A1 gli elementi in ingresso della progettazione e sviluppo;

Gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo sono costituiti dagli obiettivi didattici, dal numero degli allievi per classe, dalle linee guida ministeriali, dal calendario didattico, dai programmi ministeriali, dalla propedeuticità degli argomenti da trattare, dai risultati delle riunioni di dipartimento, dalla necessità di programmi specifici per studenti con particolari esigenze. In particolare per il servizio di erogazione di istruzione secondaria di secondo grado finalizzati al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica- Articolazione conduzione del mezzo-Opzioni conduzione del mezzo navale (C.M.N.) e conduzione apparati e impianti marittimi (A.I.M.)", fanno parte degli elementi di ingresso i requisiti espressi dalle convenzioni S.T.C.W. Standard of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (standard di addestramento, abilitazione e tenuta della guardia per i marittimi) applicabili ed il decreto legislativo 7 luglio 2011, n. 136, Attuazione della direttiva 2008/106/CE concernente i requisiti minimi di formazione per la gente di mare.

7.3.3-A1 gli elementi in uscita alla progettazione e sviluppo

Costituiscono elementi di uscita: competenze finali che ogni allievo deve acquisire, argomenti da sviluppare durante il corso, dalla programmazione preventiva e di dettaglio, dal tipo e la cadenza delle verifiche di apprendimento (che devono essere almeno: una iniziale, due al primo quadrimestre, una al secondo quadrimestre ed una finale su tutti gli argomenti trattati durante l'anno scolastico), il materiale didattico aggiuntivo al libro di testo adottato, alle attrezzature didattiche necessarie, alle esercitazioni di laboratorio, alle visite, gite e viaggi di istruzione. Gli elementi in uscita sono registrati da ciascun insegnante e raccolti dal coordinatore della classe. Le competenze finali degli studenti rappresentano l'obiettivo principale dell'azione formativa; questo comporta la necessità della progettazione gestita per dipartimento e del controllo collegiale e costante dell'apprendimento.

7.3.4 – A1 il riesame della progettazione e sviluppo

Il riesame della progettazione e sviluppo avviene singolarmente per ogni disciplina e per ogni classe è svolto a cura del docente che ne è titolare; si svolge a seguito delle verifiche, già a partire da quella di ingresso. Al fine di massimizzare l'efficacia della didattica, se è il caso il docente modifica il calendario della progettazione di dettaglio, aggiornandone la revisione. Il riesame dalla progettazione avviene anche quando si verificano situazioni tali da



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

modificare la struttura della classe, quando si presentano nuove necessità o quando il docente lo ritiene necessario per aumentare il livello di partecipazione degli studenti. Si ricorda che è oggetto di riesame anche la modalità di erogazione e presentazione della disciplina. Anche i consigli di classe che si svolgono durante l'anno scolastico costituiscono riesame della progettazione e sviluppo; evidenza di ciò è data dal relativo verbale.

7.3.5-A1 la verifica della progettazione e sviluppo

La verifica della progettazione e sviluppo consiste nella valutazione dell'efficacia didattica, ossia nel grado di raggiungimento competenze da parte di ogni allievo e del raggiungimento degli obiettivi finali.

7.3.6-A1 validazione della progettazione e sviluppo

La validazione della progettazione e sviluppo avviene alla fine dell'anno scolastico ed è rappresentata dalle riunioni dei consigli di classe per lo svolgimento degli scrutini ordinari e quelli relativi alla valutazione degli studenti con sospensione del giudizio. Consiste nell'analizzare l'efficacia formativa sia intermini quantitativi (percentuale di promossi, di sospesi e di respinti), che in termini qualitativi (media dei voti conseguiti). L'analisi corretta e completa della validazione della progettazione non può prescindere dalle condizioni iniziali dai singoli studenti e della classe in generale. Può, quindi, accadere che l'intera classe sia respinta per non aver raggiunto i saperi e le competenze minime richieste per l'accesso all'anno seguente, ma che l'efficacia didattica sia stata massima per aver innalzato le loro competenze al massimo livello possibile per la loro preparazione iniziale; ovviamente, può anche accadere l'opposto. Ulteriore elemento di validazione, relativo però alla progettazione dell'intero corso di studi, è data dal successo lavorativo e/o accademico degli ex-studenti.

7.3.7-A1 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e sviluppo

Ogni modifica alla progettazione e sviluppo genera la stesura di una nuova registrazione della progettazione, che deve essere riemessa con indice di revisione aggiornato. Le modifiche apportate alla progettazione e sviluppo sono richiamate, anche in sintesi, durante i consigli di classe. Ogni modifica è intesa come nuova progettazione per cui vale quanto previsto dai paragrafi 7.3.1 al 7.3.7.

L'attività di progettazione dell'organizzazione extrascolastica ed extracurricolare prende l'avvio dalla progettazione del PIANO TRIENNALE dell' OFFERTA FORMATIVA(PTOF), Per questo, annualmente, il Dirigente scolastico insieme al corpo docenti e al CTS, a seguito:

- della verifica delle attività svolte nell'anno precedente
- dell'analisi dei bisogni dell'utenza
- dall'analisi dei risultati dei monitoraggi e dei riesami della Direzione;
- dall'analisi delle carenze rilevate e delle richieste di miglioramento pervenute
- dagli input ricevuti dal territorio
- dagli input provenienti dall'analisi di nuove leggi, circolari del MIUR, MIT, CCPP, UE, Regione Sicilia



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

B. attività extracurricolari volte all'ampliamento dell'Offerta Formativa dell'Istituto, rivolto agli allievi dei corsi Curricolari;**7.3.1. B1 Pianificazione della progettazione e sviluppo delle attività extracurricolari volte all'ampliamento dell'Offerta Formativa dell'Istituto**

Il Dirigente, sulla scorta delle verifiche e degli input di cui al precedente punto 7.3 invita i docenti alla presentazione di nuovi progetti da attivare attraverso la compilazione del Mod 01/PO 7.3 “Scheda proposta progetto”.

Tale processo, definito dalla PO 07 . 3 è gestito all' interno dalle “ Schede Progetto” (MOD 07 . 03 . 01 _01 ; MOD07 . 03 . 01 _02 ; MOD07 . 03 . 01 _ 03 ; MOD07 . 03 _ 04) dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell' attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per pianificare tutte le attività. Il Responsabile della progettazione Didattica (RPg D) in collaborazione con lo staff di progettazione presente nella Commissione Autonomia, provvedono alla definizione della “ Specifica di Progetto Formativo” nella quale sono raccolti tutti i dati necessari alla realizzazione dell' intervento formativo. Il processo di Sviluppo del Piano Formativo è definito nella PO 07 . 03 . 02 e gestito all' interno dei Moduli (MOD 07 . 03 . 02 _02 ; MOD 07 . 03 . 02 _ 03 ; MOD 07 . 03 . 02 _ 04) nei quali sono, altresì, definite le diverse fasi per la realizzazione e coordinamento del progetto. Tali modelli (MOD 07 . 03 . 01 _ XX; MOD 07 . 03 . 02 _ XX) saranno successivamente aggiornati periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l' effettiva data di esecuzione.

C. Attività di istruzione e formazione extra scolastiche**7.3.1. C Pianificazione della progettazione e sviluppo delle attività extrascolastiche**

Tale processo riguarda tutta l'attività formativa erogata verso l'esterno dell'Istituto in risposta dei fabbisogni formativi e input che provengono dal territorio e dal mondo del lavoro. Tali attività formative possono riguardare:

- la formazione del personale marittimo secondo gli standard definiti a livello Nazionale , Europeo e Internazionale;
- la formazione di competenze specifiche per il personale marittimo;
- la formazione di competenze
- in risposta a bandi regionali, nazionali o europei
- in risposta agli input del sistema produttivo e del territorio
-

Tale processo è gestito all'interno del MOD 7.3_2 - “Progetto esecutivo”, dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per pianificare tutte le attività. Il Responsabile della progettazione (RPD), in collaborazione con lo staff di progettazione, provvede alla definizione:

- del Progetto esecutivo, nel quale sono raccolti tutti i dati necessari alla realizzazione dell'intervento formativo e nel quale sono, altresì, definite le diverse fasi per la realizzazione e coordinamento del progetto.
- "Programmazione didattica", al fine di raccogliere tutti i dati necessari per la realizzazione del corso.



Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

Nella “Scheda Progetto”, sarà poi aggiornato periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l'effettiva data di esecuzione.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Gli elementi in ingresso alla progettazione comprendono, oltre ad una descrizione sintetica del progetto:

- requisiti cogenti da norme, convenzioni, regolamenti e indirizzi regionali, nazionali e internazionali;
- indicazioni ed input della DG IFTS, della DM del MIT, del Comando Generale CCPP, dell'UE, dell'IMO
- informazioni sul mercato di riferimento;
- obiettivi;
- destinatari;
- requisiti di ingresso e selezione;
- eventuali partenariati;
- risorse umane e strumentali;
- moduli didattici;
- criteri e strumenti di valutazione;
- competenze in uscita;
- monitoraggio;
- eventuali rilevazioni da edizioni precedenti;
- eventuali note.

Tali elementi sono riesaminati per verificarne:

- la completezza;
- la realizzabilità;
- la chiarezza.

Il riesame è effettuato dal DS e dal RDD in collaborazione ai soggetti coinvolti.

7.3.3 3 Elementi in uscita dalla progettazione e dello sviluppo

Nei livelli di progettazione e sviluppo vengono forniti gli elementi di uscita ai livelli di progettazione successivi in forma scritta, per permettere la verifica a fronte degli elementi di ingresso.

Gli elementi di uscita:

1. soddisfano i requisiti di ingresso alla progettazione e sviluppo
2. forniscono adeguate informazioni per:
 - a. individuare gli elementi da dover acquisire (risorse materiali/umane)
 - b. definire la sequenza delle azioni delle attività oggetto della progettazione



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

- c. contenere i vincoli di accettazione dei servizi
- d. precisare eventuali caratteristiche del servizio, essenziali per una loro efficace prestazione

Tali elementi vengono tutti registrati in specifici moduli o negli appositi spazi stabiliti nella Programmazione Integrata.

Gli elementi in uscita dalla progettazione possono essere:

- relazioni;
- progettazioni;
- analisi documenti precedenti;
- incarico con docenti;
- contratti di collaborazione o di partenariato;
- definizione di moduli didattici con suddivisione in unità didattiche e dove possibile definizione del docente;
- criteri di misurazione delle conoscenze
- criteri di valutazione delle abilità
- ecc.

Nel caso comunque di progetti finanziati da Enti esterni, l'output principale della progettazione è spesso costituito da un formulario e dalla scheda finanziaria secondo il format fornito dall' ente finanziatore, redatto dal Responsabile di progett azione (RDP) in collaborazi one con lo s taff ed ottenuto dai bandi pubblici di riferimento. E' compito del Responsabile di progettazi one aggiornerà il registro dei progetti inserendo oltre a l titolo del progetto:

- il responsabile della progettazione;
- il periodo di progettazione;
- l'indicazione dei finanziatori privati;
- il contratto formativo
- le condizioni e le modalità di erogazione
- la data massima di inizio corso.

7.3.4 .4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

I riesami delle attività di progettazione e di sviluppo, avvengono in conformità a quanto previsto nei Mod 02/PO 7.3 "Pianificazione delle attività progettuali" e MOD 7.3_1 " Scheda Progetto" e sono registrati, per opera del responsabile della progettazione, sul Mod 07/PO 7.3 "Verbale delle attività progettuali". 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. 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 RDP compila il Mod



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

01/8.3 "Verbale di NC" in cui sono descritte le Non Conformità riscontrate ed il riferimento alle successive azioni da intraprendere.

7.3.5 .5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Sono effettuate verifiche sull'attività di progettazione per assicurare che gli elementi in uscita siano coerenti e compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Sono adeguatamente conservate le registrazioni di tali attività.

Le attività di verifica vengono eseguite dal Responsabile progettazione (RPD) al fine di accertare che i risultati delle attività progettuali rispecchiano le aspettative iniziali. Tali attività di verifica sono registrate su apposita modulistica. In caso di esito negativo di una verifica, la Direzione compila il Mod 01/8.3 "Verbale di NC" in cui sono descritte le Non Conformità riscontrate ed il riferimento alle successive azioni da intraprendere.

7.3.6 .6 Validazione della progettazione

Lo scopo della validazione della progettazione è quello di assicurarsi che il risultato di tale attività sia in grado di soddisfare le aspettative dell'utenza. Per la particolarità dell'oggetto della progettazione, è evidente che la sua valutazione completa, soprattutto in termini di efficacia. Per questo è necessario per una valutazione completa effettuare l'attività di validazione in due fasi distinte: pre e post erogazione dell'intervento formativo.

Pre-erogazione: valutando che i contenuti dell'intervento formativo siano coerenti con gli orientamenti dettati dagli organi di indirizzo;

Post-erogazione: valutando l'intervento formativo soprattutto in termini di efficacia, e efficienza. A tale scopo all'interno del progetto formativo sono definiti opportuni indicatori di valutazione. L'Istituto ha definito all'interno del Mod 11/PO 7.3 "Verbale di validazione progetto" 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.

La validazione è registrata sul Mod 07/PO 7.3 "Verbale attività progettuali" redatto dal Responsabile progettazione e sottoscritto dalla direzione.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e dello sviluppo

Le modifiche alla progettazione possono derivare da:

- attività di verifica, di riesame o di validazione;
- variazioni delle esigenze del cliente;



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

- nuove normative;
- odifiche in corso di realizzazione.

La loro descrizione, è ripor tata, dal Responsabile della progettazione sul Mod 07/PO 7.3 "Verbale attività progettuali" e coinvolge tutte le figure che hanno collabora to alla prog ettazione. Il progetto revisionato deve poi seguire lo stesso iter di quello iniziale cioè le fasi di verifica, riesame e validazione.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Istituto assicura che i prodotti e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati attraverso, monitoraggio, valutazione e ri-qualificazione dei fornitori, gestione degli acquisti e controllo del servizio fornito. I fornitori sono suddivisi in fornitori di beni e servizi che hanno influenza sulla qualità dell'intervento formativo.

Per i fornitori di beni e servizi L'Istituto sceglie e approva i propri fornitori in funzione della loro capacità di soddisfare i requisiti specificati (PO 7.4)

La qualificazione , valutazione e ri-qualificazione dei fornitori è effettuata dal RSG sulla base di:

- Non conformità accertate sulle forniture;
- Mancato rispetto dei requisiti specificati;
- Risultato delle verifiche durante la fornitura/erogazione;

Per i fornitori è prevista una tempistica di ri-qualificazione biennale.

7.4..2 Informazioni per l'approvvigionamento

Gli ordini di acquisto sono regolati dal "Regolamento acquisti" definito dall'Istituto sulla scorta del DI 44/2001 opportunamente integrato dalle disposizioni emanate dal D. Lgs 163/2006 e s.s.m..

Tutti gli ordini di acquisto contengono le informazioni necessarie a definire e identificare in modo chiaro ed univoco i prodotti e servizi ordinati. Per tutti gli acquisti di servizi materiali esiste un contratto/ordine accettato dal fornitore in cui sono specificati tutte le caratteristiche del servizio da mettere a disposizione.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Sulla base delle informazioni riportate nell'elenco dei fornitori si stabiliscono controlli più o meno dettagliati al ricevimento dei prodotti. In ogni caso, deve essere controllata la corrispondenza tra quanto descritto nell'ordine e quanto consegnato, sia come quantità che come tipo. I controlli in ricezione sono responsabilità del responsabile dell'Ufficio Tecnico che accetta la merce approvvigionata e procede controllando la corrispondenza documentale tra l'ordine inviato, quanto riportato dal documento di trasporto e quanto fisicamente consegnato; al momento della ricezione deve essere controllato anche il rispetto dei tempi di consegna. La firma sul documento di trasporto è evidenza dell'avvenuto controllo. Qualora l'esito sia negativo, il responsabile dell'Ufficio Tecnico informa il legale rappresentante, che valuta la necessità di inoltrare un reclamo al fornitore. Nel caso di merce a carattere tecnologico o di software il controllo e la sua registrazione sono responsabilità dell'utilizzatore finale



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

7.5 Produzione ed erogazione dei servizi

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

Tutti i servizi di erogazione di istruzione e formazione si svolgono con le medesime modalità. Le lezioni scolastiche si svolgono nel periodo indicato dal MIUR e dall'Ass. regionale all'istruzione e formazione per un periodo non inferiore a 200 giorni secondo il calendario definito dal dirigente scolastico e approvato dal consiglio di istituto. Gli altri interventi di istruzione e formazione si svolgono all'interno del periodo stabilito dall'ente finanziatore o dall'istituzione competente secondo il calendario deciso dai pertinenti comitati tecnici scientifici o dal direttore del corso; nel caso in cui non vi siano requisiti esterni, il CTS definisce anche il periodo di erogazione del servizio. Tutte le lezioni sono pianificate secondo l'orario predisposto, sviluppato, controllato e messo a punto da una risorsa incaricata dalla presidenza.

- L'orario delle lezioni è basato su una settimana lavorativa ed è costruito rispettando i seguenti elementi:
- Numero di ore per disciplina e per classe
- Numero di ore di teoria e di laboratorio per classe
- Numero di ore di impegno dei docenti
- Omogeneizzazione dell'orario di uscita delle classi
- Presenza di un'ora di ricevimento a settimana per docente
- Sovrapposizioni di servizio dei docenti in altre scuole

La cadenza dello svolgimento delle lezioni è caratterizzata dal suono della campanella o altro avvisatore acustico attivato dal personale ATA secondo le indicazioni fornite dal dirigente scolastico.

Dal momento di ingresso in aula e fino alla fine dell'orario giornaliero delle lezioni, gli studenti sono sotto la responsabilità dell'Istituto, cioè degli insegnanti durante le ore di lezione e del personale ATA che vigila durante il cambio dell'ora. Non è consentito agli insegnanti lasciare incustodita una classe, così come non è consentito agli studenti abbandonare l'aula senza il permesso dell'insegnante presente. Il regolamento di istituto stabilisce i casi, i limiti e le modalità di ingresso o uscita dell'aula per gli studenti, anche maggiorenni. Il docente ha il compito di registrare le assenze sul registro di classe e sul proprio, erogare la lezione secondo quanto programmato in fase di progettazione (tenendo conto delle eventuali modifiche alla progettazione), svolgere le prove di verifica dell'apprendimento previste valutando le competenze acquisite piuttosto che le nozioni imparate, si pone a disposizione degli studenti per chiarire ed eliminare dubbi. Ogni docente, essendo il responsabile del proprio processo, ha piena libertà di svolgere le lezioni secondo il modo che più ritiene adatto alla propria personalità e più opportuno alla classe in cui insegna, utilizzando le attrezzature che più ritiene opportune tra quelle che la scuola mette a disposizione.

Il docente indica nel proprio registro il voto che esprime la valutazione dell'apprendimento dello studente secondo la griglia stabilita dal C.D e pubblicata sul sito e lo rende pubblico. Si adottano modalità di insegnamento e tecniche didattiche appropriate anche per studenti con difficoltà particolari, concertate eventualmente con l'insegnante di sostegno, se nominato. Al termine delle lezioni, il docente riporta nel registro di classe e nel proprio l'attività svolta,



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

gli argomenti trattati, i compiti assegnati e le eventuali note (incluse quelle relative al comportamento dell'intera classe o dei singoli studenti). Tutti i campi previsti dal registro di classe anche elettronico, che rappresenta il documento ufficiale dell'attività svolta durante le lezioni e rientra nella fattispecie dei beni culturali dello Stato, in forza del comma 2, articolo 10 della legge 6 luglio 2002 n. 137 (richiamata dal decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42). In modo analogo si svolgono gli altri servizi di istruzione extracurriculare e formazione coperti da scopo di certificazione. I comitati tecnici scientifici possono ulteriormente regolare l'erogazione del servizio, mantenendone comunque la conformità ai requisiti espressi dalle parti interessate e dalla norma UNI EN ISO 9001. Il servizio di orientamento si svolge mostrando ai potenziali studenti il piano di studi offerto dai corsi attivati presso l'Istituto e gli sbocchi professionali, corredando le informazioni con le statistiche sul successo scolastico. Sono presentate inoltre tutte le attività previste nel piano triennale dell'offerta formativa. L'orientamento di uscita si svolge mostrando ai maturandi le possibilità di ulteriore formazione offerte dalle aziende con cui l'istituto ha stipulato accordi, ovvero con l'analisi delle necessità dell'industria, ovvero ancora indicando le possibilità di accesso ai corsi universitari.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi

La validazione è applicabile per tutti i servizi di istruzione e formazione erogati ed è articolata in tre distinti momenti:

- 1) Analisi dei curricula dei docenti, tutor e formatori esterni e loro condivisione della dichiarazione di intenti dell'Istituto;
- 2) Strumenti di valutazione dell'apprendimento;
- 3) Assegnazione al docente della classe da parte dell'alta direzione;
- 4) Assegnazione al tutor e al formatore esterno dell'incarico.



7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Gli elaborati sono identificati attraverso l'apposizione del nome e cognome dello studente e dell'allievo, la data ed il nome del corso da egli seguito. In situazioni particolari può essere definita altra forma di identificazione e rintracciabilità che garantisca la correzione anonima dell'elaborato e il successivo abbinamento del risultato allo studente o all'allievo.

7.5.4 Proprietà degli utenti

Gli studenti e gli allievi sono i proprietari legittimi di qualsiasi elaborato scritto o altro tipo di prodotto sviluppato durante le attività di laboratorio; tuttavia, come descritto in seguito, gli elaborati dovranno rimanere in custodia presso l'Istituto. Se il proprietario non dimostra la volontà di rientrare in possesso dell'elaborato entro i 5 anni da quando esso è stato prodotto, allora si considera definitivamente proprietà della scuola.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

In riferimento alla tipologia di servizio erogato le attività di conservazione si traducono in attività di protezione e manutenzione dei supporti materiali (cartacei ed informatici) necessari alla corretta erogazione e rintracciabilità dell'intervento formativo erogato al fine di permettere la corretta archiviazione e controllo.

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Data la natura delle attività di formazione, L'Istituto non prevede l'impiego di mezzi fisico/meccanici di controllo qualità. In quest'ambito rientra invece la verifica di validità ed efficacia dei metodi e mezzi adottati per misurare la qualità e l'efficacia dell'intervento formativo.

I dispositivi di monitoraggio e misurazione sono costituiti dagli strumenti di verifica dell'apprendimento (cioè tracce per gli elaborati scritti, interrogazioni orali e prove di apprendimento ed elaborazione del pensiero di qualsiasi tipo e natura) predisposti da ciascun docente nella fase di progettazione e dai formulari di valutazione predisposti dall'Istituto. Tali dispositivi devono tendere ad acquisire informazioni sui livelli di competenza e non soltanto di nozioni apprese. La valutazione degli studenti e degli allievi si svolge sulla base della griglia allegata, riesaminata nel primo collegio dei docenti assieme alla griglia di valutazione del "comportamento".

È ammesso utilizzare testi di prova (ad esempio quiz, esercizi, problemi, ecc...) prelevati da libri differenti da quelli adottati, purché siano rivolti allo stesso indirizzo di studio ed allo stesso anno della classe in cui si somministrano.



MANUALE QUALITA'

Sezione 7 – Realizzazione del prodotto

Griglia di valutazione del profitto scolastico

Giudizio	Conoscenze	Competenze	Capacità
Molto negativo 1-3	Nessuna conoscenza o pochissimo	Non riesce ad orientarsi minimamente di fronte ad un qualsiasi testo e ad applicare alcuna procedura.	Non effettua alcuna analisi, si esprime confusamente senza utilizzare il lessico specifico. Non è partecipe e non risponde alle sollecitazioni e agli stimoli di carattere organizzativo.
Negativo 4	Frammentarie	Riesce ad applicare le poche conoscenze in situazioni molto semplici, ma commette gravi errori nell'esecuzione.	Effettua analisi solo parziali ed imprecise. Sollecitato e guidato, effettua valutazioni molto sommarie. Espone in modo né coerente né corretto.
Insufficiente 5	Superficiali ed incomplete	Commette errori non gravi nell'esecuzione di esercizi semplici e rimane disorientato di fronte ad applicazioni di natura più complessa.	Effettua analisi incomplete e poco approfondite. Guidato e sollecitato, sintetizza le conoscenze acquisite e sulla loro base effettua semplici valutazioni. Si esprime con incertezza, utilizzando un lessico non sempre coerente e corretto.
Sufficiente 6	Essenziali	Applica correttamente le conoscenze acquisite in ambiti non complessi.	Effettua analisi essenziali, ma non approfondite. Guidato e sollecitato, riesce ad effettuare semplici valutazioni. Espone in modo sostanzialmente coerente e corretto.
Discreto 7	Complete	Esegue applicazioni non complesse senza difficoltà; in situazioni complesse presenta qualche incertezza.	Effettua analisi e sintesi complete ma con qualche incertezza. Espone i contenuti appresi utilizzando in genere il lessico specifico.
Buono 8	Complete ed approfondite	Esegue esercitazioni complesse applicando bene contenuti e procedure seppure con qualche imprecisione di forma.	Effettua analisi e sintesi complete e approfondite. Articola in modo autonomo gli argomenti richiesti utilizzando un lessico appropriato.
Ottimo / Eccellente 9-10	Complete, approfondite e personalizzate	Esegue esercitazioni complesse, applica le conoscenze e le procedure in contesti ampi dimostrando di avere sviluppato autonomamente le competenze acquisite.	Effettua analisi e sintesi complete e approfondite, stabilisce relazioni, effettua valutazioni autonome e personali. Articola organicamente il discorso utilizzando con padronanza il lessico specifico.

Documenti di Riferimento

PO 7.1	Gestione del servizio formativo
PO 7.3	Gestione del progetto formativo
PO 7.4	Acquisti e Qualifica dei fornitori di beni e servizi
PO 7.5	Misurazione dei processi e dei servizi
PO 7.6	Controllo e gestione dei test e prove iniziali, intermedie e finali



Sezione 8 – Misure, analisi e miglioramento

8 Misure, analisi e miglioramento

8.1 Generalità

Nelle righe che seguono si dettagliano le attività che hanno la funzione di raccogliere informazioni sull'andamento del sistema di gestione per la qualità, di elaborarle e di apportare eventuali correzioni.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

Il monitoraggio riguarda la soddisfazione del cliente, i risultati degli audit interni l'andamento dei processi e le caratteristiche dei servizi erogati l'istituto partecipa ai sistemi di valutazione esterna INVALSI ed al sistema VALES; i risultati sono acquisiti ed utilizzati rispettivamente come monitoraggio del servizio di istruzione secondaria superiore e andamento dei processi.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Almeno una volta all'anno, l'Istituto misura la soddisfazione degli studenti e delle loro famiglie e degli allievi degli altri servizi attraverso la raccolta e l'analisi dei moduli di valutazione (questionari) predisposti in base alle caratteristiche del servizio fruito. I docenti raccolgono e registrano la soddisfazione degli studenti e dei loro genitori e quella degli allievi anche in modo informale, registrandola nei verbali dei consigli di classe.

Riferimenti:

B-I/8.7.6.6.5 STCW Manila 2010

8.2.2 Audit interni

L'Istituto esegue pianificati e sistematici audit per verificare che le attività svolte ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito, che quanto stabilito sia attuato efficacemente e che risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi. Le verifiche ispettive sono eseguite sulle attività svolte direttamente dall'istituto e su tutte quelle che possono avere influenza sulla sua organizzazione; esse sono eseguite da personale che non ha diretta responsabilità nei settori oggetto di verifica. Il rappresentante della direzione pianifica un ciclo completo di verifiche ispettive interne, in modo tale che ciascuna attività sia verificata almeno una volta l'anno, escluse quelle attività e processi interessati da miglioramento programmato o di modifiche di processo, per le quali si aumenterà opportunamente la frequenza. Tale piano è poi convalidato dall'alta direzione. Nei casi in cui nascano particolari esigenze si procede alla programmazione e svolgimento di verifiche straordinarie, sempre previa approvazione dell'alta direzione. Come

Sezione 8 – Misure, analisi e miglioramento

ripreso anche nel paragrafo 8.3, non è ammesso che non conformità rilevate in fase di audit costituiscano base per azioni disciplinari.



Riferimenti:

Proc. 8.2.2 Audit interni

Mod. I 8.2.2 – 1 Pianificazione della verifica

Mod. I 8.2.2 – 2 Evidenze oggettive.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Ogni responsabile di processo, attività o operazione tiene registrazione continua ed aggiornata degli indici che lo riguardano e la rende disponibile per le analisi statistiche per l'alta direzione ed in occasione degli audit. Il sistema VALES, a cui la scuola ha aderito, rende una misura dei processi che è utilizzata come base di dati per la valutazione dell'andamento complessivo dell'intera organizzazione dell'Istituto.

Riferimenti:

Istr. 4.1-1 Processi ed attività.

8.2.4 – Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati

Il monitoraggio e la misurazione del servizio avviene attraverso l'analisi dei risultati di valutazione dell'efficacia formativa (interrogazioni orali, elaborati scritti e prove di laboratorio), che raccolti durante le verifiche che devono essere svolte secondo le modalità ed i tempi stabiliti nel § 7.3.3 (Elementi in uscita alla progettazione). Per quanto riguarda il servizio di orientamento, il monitoraggio consiste nella registrazione ed analisi degli interventi svolti (n° di scuole visitate, n° di studenti incontrati, n° di studenti che partecipano alle giornate di apertura dell'Istituto), del n° di iscrizioni acquisite, del n° di allievi orientati e del n° di studenti in uscita orientati. I dati dell'orientamento sono messi in relazione con quelli del successo scolastico al primo anno, del tasso di abbandono ed altri dati significativi di statistica sugli studenti ed allievi. Inoltre, attraverso semplici e brevi questionari sviluppati di volta in volta si svolgono I seguenti monitoraggi:

- attività dei docenti/formatori e personale ATA da parte degli studenti e degli allievi,
- intera gestione dell'Istituto da parte dei docenti/formatori e personale ATA
- attività dei docenti/formatori e personale ATA da parte dell'organizzazione.

I risultati delle prove INVALSI, seppur limitati a due sole discipline ed a un numero ristretto di studenti, costituiscono una base molto importante di dati per la misurazione del servizio di istruzione secondaria di secondo grado. La valutazione del profitto non è funzione della valutazione del comportamento e vice versa.

Sezione 8 – Misure, analisi e miglioramento

Riferimenti:

griglia di valutazione del profitto

griglia di valutazione del comportamento



MANUALE QUALITA'

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Sono considerati prodotti non conformi e sono denominati “non conformità” tutti I prodotti, i servizi, le operazioni, le attività ed i processi che non soddisfano i requisiti specificati. Qualora si verifichi una non conformità deve essere data notizia al rappresentante della direzione, che provvede a trascriverne gli estremi nell'apposito registro. Egli provvede anche a stabilire la correzione della non conformità, di concerto con il responsabile del settore nel quale la non conformità è stata rilevata. Periodicamente, il rappresentante della direzione assieme ai responsabili di gestione del sistema per la qualità analizza il registro delle non conformità per trovare le cause comuni e determinare le azioni correttive necessarie.

I concetti fondanti della norma ISO 9001 considerano le non conformità come opportunità di crescita e sviluppo; per tale ragione non è ammesso che le non conformità siano utilizzate quali prove o basi per avviare azioni disciplinari. Si ricorda che la non conformità riguarda il processo, il prodotto o il servizio, non la risorsa umana che di quel processo, prodotto o servizio è responsabile.

Riferimenti:

Proc. 8.3 Servizio non conforme

8.4 Analisi dei dati

La gestione di un sistema per la qualità genera una grande messe di dati, la cui analisi è uno strumento potentissimo in grado di rendere informazioni circa l'andamento dell'organizzazione con estrema chiarezza e precisione. Le tecniche di analisi scelte dall'Istituto sono la raccolta e la rappresentazione nel dominio del tempo di dati riguardanti la soddisfazione delle parti interessate, il numero di non

conformità, le prestazioni dei processi, tutti i possibili dati statistici sugli studenti e gli allievi (presenti, assenti, respinti, ammessi, iscritti, ecc...) , le azioni preventive intraprese, il rispetto dei tempi definiti in fase di progettazione (già incluso nelle non conformità), quant'altro sia possibile recuperare dal sistema informatico.

Sezione 8 – Misure, analisi e miglioramento

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

L'impostazione di tutta l'organizzazione è orientata al miglioramento continuo, che si persegue attraverso la definizione di obiettivi della qualità (vedere § 5.4)

Riferimenti:

B-I/8.4.6 STCW Manila 2010

8.5.2/3 Azione correttive ed Azioni Preventive

L'Istituto prevede un sistema di gestione delle azioni da intraprendere a seguito di effettive o potenziali non conformità per eliminare le cause di processi, attività o operazioni in cui si sia già rilevata una non conformità oppure in cui essa potrebbe



MANUALE QUALITA'

potenzialmente accadere. Le azioni correttive sono quelle intraprese per individuare e rimuovere le cause di non conformità, difetti esistenti o altre situazioni indesiderabili verificatesi, per evitare che si ripetano. Le azioni preventive sono quelle intraprese per individuare e rimuovere le cause potenziali di non conformità, difetti o altre situazioni indesiderabili per prevenire il loro verificarsi. La non conformità, ossia il mancato soddisfacimento di un qualsiasi requisito implicito o esplicito, può essere relativa al processo o relativa al servizio che attraverso il processo è stato erogato. Ogni volta che si verifica una non conformità, o che si individua una non conformità potenziale il responsabile della funzione interessata provvede alla sua registrazione e successivamente egli, insieme al responsabile di gestione per la qualità, la analizza allo scopo di identificare le cause che l'hanno generata e di pianificare l'azione correttiva o preventive appropriata. Tuttavia, quando la non conformità è circoscrivibile ad singoli episodi sporadici di cui non sia possibile con certezza individuarne le cause, si procede al trattamento o correzione della non conformità; cioè, se ne eliminano gli effetti, registrando comunque l'evento.

Una volta avviata l'azione, sia essa correttiva che preventiva, si prevede l'esecuzione di controlli volti a verificarne l'esito e registrarlo (audit di chiusura).

Riferimenti:

Proc. 8.5 Azioni correttive e preventive.