

P.d.Q.

§ 5.2 UNI EN ISO 9001:2015

# POLITICA PER LA QUALITÀ



## INTRODUZIONE

---

L'IISS "A Vespucci" fonda la sua attività nel pieno rispetto delle leggi generali dello Stato, a partire dalla Costituzione, i cui principi fissano le condizioni basilari di libertà, uguaglianza, imparzialità, regolarità nello svolgimento del servizio scolastico (art. 3, 21, 33, 34 della Costituzione della Repubblica italiana), si occupa di progettare e gestire percorsi di **istruzione tecnica** nei settori nautico, turistico ed economico aziendale e percorsi di **formazione e istruzione professionale** nel settore dei servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.

L'Istituto individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma ISO 9001:2015, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra le parti interessate e l'Istituto ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività. Il nuovo approccio della norma al risk based thinking collima con i fondamenti del Sistema Nazionale di autovalutazione, pertanto la stesura del Rapporto di autovalutazione (RAV) e del conseguente Piano di Miglioramento (PdM) è fondato su criteri di miglioramento connessi al contesto in cui opera l'istruzione scolastica.

Nell'IISS Vespucci il Sistema Qualità ha una struttura di tipo trasversale: essendo ogni persona responsabile del livello di Qualità del proprio operato, a tutti i livelli organizzativi e gerarchici, ed è impostato fondamentalmente sul miglioramento permanente come fattore di crescita per tutti coloro che lavorano e operano per l'Istituto stesso.

Il Sistema Qualità è gestito da tutte le persone che vi sono coinvolte ed è tenuto sotto controllo dal Responsabile Gestione Qualità, che ha l'obbligo di riferire periodicamente al DS, in modo che egli sia messo in condizione di poter riesaminare costantemente il Sistema.

Tale riesame deve portare alla verifica della capacità di raggiungere gli obiettivi indicati e di adottare le misure necessarie per migliorare l'efficacia e l'efficienza del Sistema stesso.

## STRATEGIA E POLITICA PER LA QUALITA'

---

Il Sistema di Gestione della qualità (SGQ) è adottato da tutto l'IISS "A. Vespucci" ma è cogente ed è certificato per l'indirizzo Trasporti e Logistica. Il SGQ è conforme alla Norma ISO EN UNI 9001:2015 ed ha lo scopo di qualificare e certificare i percorsi di istruzione erogati dalla scuola relativi al triennio di Conduzione del mezzo navale (CMN) e Conduzione di apparati e impianti marittimi (CAIM) recependo la progettazione nazionale (tavole sinottiche) conforme con gli standard formativi della Convenzione STCW nella versione Manila 2010.

Nell'erogazione tutti i docenti ma specificatamente quelli dell'area di indirizzo, di inglese, di diritto ed economia struttureranno la propria programmazione disciplinare avuto riguardo ai nuovi Piani di studio dei percorsi CMN e CAIM, inviati alle scuole con nota prot. 5190 del 11.05.2017, utilizzati quindi come ulteriore elemento in ingresso alle progettazioni.

Il SGQ non lede la libertà d'insegnamento, ma opportunamente condiviso e correttamente applicato, favorisce un modo migliore di fare scuola, portando ad un rinnovamento della scuola stessa per garantire un successo durevole.



## PRINCIPI GENERALI

---

La linea strategica di base dell'Istituto, nell'ottica della qualità, si articola sui seguenti principi:

- A. migliorare la qualità dei propri servizi rafforzando i seguenti aspetti:
- 1) professionalità degli operatori;
  - 2) attenzione agli sviluppi delle politiche e delle metodologie della formazione;
  - 3) integrazione delle azioni di sostegno alla formazione e all'occupazione;
  - 4) attenta gestione dei processi dell'organizzazione dal punto di vista dell'efficienza e dell'efficacia, rivolta, in particolare, alla soddisfazione del cliente/utente;
- B. promuovere la creazione, attraverso una didattica pluridisciplinare, di una formazione che unisca all'acquisizione dei saperi di base la conoscenza dei processi ideativi, dei processi operativi e dei processi tecnologici;
- C. promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di percorsi formativi adeguati e fornendo occasioni di crescita culturale e umana attraverso:
- 1) la promozione dell'operare in rete;
  - 2) lo sviluppo di un sistema di integrazione con il territorio;
  - 3) un'attenzione privilegiata alla dimensione europea dell'attività formativa;
  - 4) la responsabilizzazione di tutti i componenti dell'organizzazione al fine di garantire l'efficacia del proprio operato, con massima attenzione alla qualità intesa come:
    - o sviluppo della progettazione per obiettivi;
    - o monitoraggio delle azioni intraprese;
    - o controllo dell'efficacia dei risultati conseguiti in rapporto agli obiettivi prestabiliti.
- D. promuovere l'efficacia della gestione economico- amministrativa, migliorando la capacità di cogliere i finanziamenti sul territorio provenienti da enti, istituzioni, associazioni ecc.

## STABILIRE LA POLITICA PER LA QUALITÀ

---

Il DS ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità dell'Istituto.

Ogni anno il DS, prefissati degli obiettivi specifici (documento di riferimento RAV e PdM), valuta se i contenuti della Politica della Qualità (PdQ) sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PdQ, con i relativi obiettivi, scaturiscono:

- da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna (studenti e personale che ci lavora) (documento di riferimento RAV);
- dai risultati conseguiti e dagli obiettivi futuri (documento di riferimento RAV);
- dall'ambiente esterno e dalle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La Politica per la Qualità dell'Istituto si esprime come l'insieme delle azioni tendenti alla formazione dello studente affinché questo assuma le conoscenze, le capacità e le competenze per un inserimento proficuo nel mondo del lavoro o per il proseguimento degli studi a livello universitario. L'Istituto non trascurerà, altresì, di formare i propri allievi come futuri cittadini di una società sempre più in evoluzione e cambiamento, nel rispetto dell'individuale personalità.

Pone inoltre particolare attenzione:



- all'aggiornamento e formazione di tutto il personale al fine di garantire capacità professionali degli operatori per raggiungere gli obiettivi prefissati, mantenere e migliorare i risultati programmati e i livelli raggiunti;
- alla revisione dei curricoli scolastici e delle metodologie didattiche al fine di motivare gli allievi alla frequenza, all'auto-formazione e prepararli alle nuove esigenze del mondo del lavoro;
- ai percorsi differenziati per valorizzare le attitudini e le potenzialità degli studenti attraverso strategie di intervento mirate alla individualizzazione della didattica e alle verifiche periodiche dell'apprendimento;
- al raccordo con altre istituzioni formative italiane e straniere per una messa in rete delle esperienze al fine di migliorare i risultati formativi.

Inoltre, l'Istituto pone al cardine della pianificazione delle proprie attività gli Organi assembleari in special modo:

- Collegio dei docenti, suddiviso per unità organizzative (commissioni di lavoro), che individua le linee generali della politica didattica;
- Consigli di classe, che si occupano dell'attuazione delle attività programmate e delle problematiche specifiche connesse alle esigenze che nascono nelle diverse situazioni delle unità-classe;
- Il Consiglio d'Istituto, che regola nelle linee generali l'organizzazione amministrativa della Scuola, gestendo, in relazione a quanto stabilito nel Piano dell'Offerta Formativa (POF), tutte le risorse umane ed economiche dell'Istituto.

## ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

L'IISS "A. Vespucci" vuole continuare a percorrere le iniziative già intraprese per migliorare la qualità del servizio erogato. A tale scopo intende:

- consolidare l'integrazione della scuola con il territorio;
- valorizzare le risorse umane rendendole consapevoli del loro ruolo significativo nella riuscita del progetto formativo;
- curare la gestione della documentazione inerente l'attività didattica e l'organizzazione dell'istituto, promuovendone la conservazione, trasparenza e consultabilità anche mediante interfaccia elettronica, in armonia con le norme di legge sulla privacy e l'accessibilità e usabilità;
- migliorare il servizio agli utenti - clienti attraverso l'incremento dei servizi offerti dal portale d'Istituto;
- assicurare efficienza nell'utilizzo delle risorse finanziarie e strutturali;
- garantire condizioni di sicurezza e benessere degli utenti e degli operatori del servizio;
- promuovere e sostenere processi di miglioramento organizzativo ad ampio raggio nei servizi didattici ed amministrativi;
- ridurre la dispersione scolastica sommersa;
- diffondere la conoscenza del SGQ e dei principi della qualità.



I risultati del processo di apprendimento degli studenti saranno analizzati tramite:

- analisi dei risultati finali;
- analisi degli esiti degli Esami di Stato;
- analisi dei risultati delle prove relative agli interventi di recupero;
- analisi esiti prove di monitoraggio delle competenze in italiano e matematica e scienze fornite dall'organo di controllo nazionale.(prove INVALSI e OCSE PISA)

Il grado di soddisfazione degli utenti del servizio scolastico è rilevato annualmente con questionari relativi alla soddisfazione percepita da un campione significativo di studenti e genitori, tutti docenti (RAV). I dati emersi dal questionario sono utilizzati per fissare gli obiettivi di miglioramento del servizio e come elementi in ingresso alla progettazione per il successivo anno scolastico.

Le condizioni di sicurezza e di benessere degli utenti e operatori del servizio sono garantite:

- dalla scrupolosa osservanza delle norme di legge;
- dalla predisposizione annuale del documento di analisi e valutazione dei rischi da parte del Responsabile Prevenzione e Protezione;
- dalla attenzione alla prevenzione degli infortuni a scuola e durante le attività extrascolastiche;
- dal controllo della efficienza e adeguatezza dei locali e delle attrezzature; dalla cura e della pulizia e igiene dei locali;
- dalla diffusione della cultura di tutela dell'ambiente;
- dalla formazione del personale e degli studenti al rispetto delle norme di sicurezza e prevenzione con due prove annue di simulazione delle situazioni di emergenza.

Al fine di attuare una strategia e una politica per il successo durevole, la scuola mette in atto:

- un'organizzazione flessibile delle attività didattiche, che faciliti l'individualizzazione dell'insegnamento attraverso l'attivazione della modularità, l'aggiornamento dei programmi, la sensibilizzazione ai temi della interculturalità, la forte attenzione alle attività di sostegno;
- la trasparenza dell'azione didattica e di valutazione e la documentazione degli obiettivi per consentire il coinvolgimento nel processo formativo delle famiglie degli allievi;
- l'attivazione di progetti volti a soddisfare specifiche esigenze educative e a valorizzare le eccellenze;
- una collaborazione continuativa tra la scuola e le strutture del territorio (Comune, Pro loco, Aziende, Associazioni, Agenzie di Formazione);
- l'impegno ad organizzare strumenti di monitoraggio e criteri di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei singoli progetti e dell'offerta formativa, in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio scolastico;
- la disponibilità per rendere laboratori e impianti per le esercitazioni pratiche sempre efficienti;
- la possibilità di accesso alle strutture scolastiche anche in orario pomeridiano, condizione indispensabile per la concreta attuazione e realizzazione delle attività elencate PTOF.

Per assicurare l'efficacia e l'efficienza delle proprie azioni l'Istituto :



- anticipa potenziali conflitti fra le aspettative e le esigenze di diverse parti interessate attraverso il dialogo aperto, il continuo confronto, partecipazione a seminari, stage, aggiornamenti sul sistema qualità per l'intero anno scolastico;
- valuta le prestazioni dell'Istituto attuali e passate per individuare cause di problemi attraverso somministrazioni di opportuni test; (RAV, Customer Satisfaction.)
- coinvolge in modo continuo e attivo i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche, e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni
- esegue azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, riesame e rendicontazione attraverso l'individuazione di referenti ed opportune Commissioni preposte.
- verifica che i risultati e gli esiti dei processi siano coerenti con la strategia e che realizzino la mission e la vision dell'Istituto.

## MODALITÀ DI ATTUAZIONE

I metodi adottati per attuare una efficace politica per la qualità sono l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente, nello specifico:

### PROGETTAZIONE

- Definizione di obiettivi formativi coerenti e unitari relativi al profilo d'uscita dello studente;
- Coordinamento dell'azione progettuale e organizzativa;
- Promozione di iniziative, anche in rete, di ricerca e sperimentazione didattica;
- Coinvolgimento dei portatori di interesse nella condivisione del PTOF.

### ORGANIZZAZIONE

- Articolazione del collegio in dipartimenti, commissioni, referenti di progetti e coordinatori;
- Assegnazione di funzioni e compiti con coinvolgimento diffuso per la graduale implementazione del Sistema Qualità.

### DIDATTICA ED INNOVAZIONE

- Definizione di percorsi di potenziamento e arricchimento dell'offerta formativa;
- Azioni di ricerca e sperimentazione didattica;
- Condivisione di criteri e metodi di valutazione dell'apprendimento.

### VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

- Aggiornamento e formazione del personale scolastico;
- Attribuzione di incarichi e responsabilità;
- Protocolli d'intesa e relazioni con enti territoriali.

### VALUTAZIONE

- Monitoraggio interno del PTOF ;
- Autovalutazione dei risultati, RAV;
- Valutazione esterna attraverso l'INVALSI;
- Rilevazione di Customer Satisfaction (vari stakeholders)
- Progettazione azioni di Miglioramento (PDM)
- Monitoraggio azioni di Miglioramento

Per raggiungere i risultati, la Direzione traduce impegni e azioni per ogni funzione.

In particolare:



- nomina un Gruppo di Miglioramento responsabile dell'istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ, coordinato dal responsabile SGQ;
- individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area educativo - didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- effettua periodicamente e al termine dell'anno scolastico il riesame ai fini del miglioramento continuo;
- attua un sistema di deleghe attraverso l'individuazione di referenti e la costituzione di commissioni comprendenti i docenti e le funzioni ATA;
- comunica in modo trasparente le proprie scelte;
- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

## COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica della Qualità è formalizzata dal DS su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Istituto.

È pubblicata sul sito istituzionale [www.avespucci.gov.it](http://www.avespucci.gov.it) e affissa all'Albo Qualità.

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali dell'Istituto i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione dell' IISS "A. Vespucci" risorse per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- riunioni informative;
- Sito Istituzionale;
- circolari interne;
- bacheca e albo nella sala professori;
- Consiglio di Classe;
- Collegio dei Docenti;
- Consiglio di Istituto;
- Commissioni.

Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e da un sistema informatico; i flussi delle informazioni sono definiti sulle diverse procedure del SGQ. Le comunicazioni inerenti il SGQ sono diffuse mediante circolari, approvate dal DS e affisse in bacheca o sito Istituzionale. Sul sito web dell'istituto è presente una sezione dedicata. In questa sono inseriti tutti i documenti del SGQ. Nell'ambito del CD, la Direzione informa i docenti sugli obiettivi annuali della qualità e sulle modalità da attuare per il miglioramento continuo.

L'Istituto perseguirà e raggiungerà questi obiettivi solo con l'impegno di tutti ed è indispensabile pertanto che tutti coloro che operano all'interno di essa aderiscano allo spirito e alle modalità operative della presente politica per la qualità al fine di conseguire i risultati che ci auspichiamo in termini di efficienza, soddisfazione dell'utenza e delle parti interessate.





## OBIETTIVI A MEDIO E LUNGO TERMINE

Gli obiettivi sono stati individuati in modo da essere S.M.A.R.T (Specifici, Misurabili, Accettabili, Realistici e tracciati nel tempo).

**Specifici.** Per ottenere il massimo risultato, un obiettivo deve essere chiaro e specifico così come indicato nel PDM dell'Istituto:

- A. Incrementare i momenti di analisi relativi alla revisione della programmazione comune per aree disciplinari e dei dipartimenti, progettazione per competenze e costruzione di UdA, valutazione comune per classi parallele basata su prove uniche strutturate in dipartimento
- B. Ridurre il gap formativo nei risultati delle prove standardizzate nazionali, in rapporto allo stesso indice di status socio-economico (INVALSI).
- C. Migliorare le competenze civiche e di cittadinanza
- D. Monitorare le scelte post diploma
- E. Promuovere attività di alternanza scuola lavoro e valutarla pre-post erogazione
- F. Monitorare e verificare, negli stadi intermedi, l'erogazione del servizio, in relazione ai piani di studio inviati alle scuole con nota prot. 5190 del 11.05.2017, in conformità alla STCW integrata con gli emendamenti di Manila 2010
- G. Innovazione della didattica
- H. Diminuzione delle non conformità o osservazioni individuate negli Audit interni ed esterni
- I. Accrescere la consapevolezza del personale della scuola circa l'importanza dei processi legati alla qualità e della connessa formazione
- J. Favorire la "Dematerializzazione" in ambito scolastico e garantire sicurezza informatica e privacy a tutti i soggetti della scuola

**Misurabili.** Allo scopo di rendere tali obiettivi di qualità efficaci essi devono essere misurabile, per gli obiettivi **A-B-C-D** ciò viene definito nel PDM dell'Istituto attraverso la scala di rilevanza tenendo conto della fattibilità e dell'impatto dell'azione

	Obiettivo	Fattibilità (da 1 a 5)	Impatto (da 1 a 5)	Prodotto: valore che identifica la rilevanza dell'intervento (da 1 a 25)
A	Incremento significativo dei momenti di analisi relativi alla revisione della programmazione comune per aree disciplinari e dei dipartimenti	5	5	25
	Progettazione per competenze e costruzione di UdA	4	5	20
	Rendere più efficace e diffuso l'uso della valutazione comune per classi parallele basata su prove uniche strutturate in dipartimento	4	5	20
B	Ridurre il gap formativo nei risultati delle prove standardizzate nazionali, in rapporto allo stesso indice di status socio-economico (INVALSI).	5	4	20





C	Migliorare le competenze civiche e di cittadinanza	4	4	16
D	Monitorare le scelte post diploma	4	4	16
E	Promuovere attività di alternanza scuola lavoro e valutarla post erogazione	4	5	20
F	Monitorare e verificare, negli stadi intermedi, l'erogazione del servizio, in relazione ai piani di studio inviati alle scuole con nota prot. 5190 del 11.05.2017, in conformità alla STCW integrata con gli emendamenti di Manila 2010	5	5	25
G	Innovazione della didattica	4	5	20
H	Diminuzione delle non conformità o osservazioni individuate negli Audit interni ed esterni	4	5	20
I	Accrescere la consapevolezza del personale della scuola circa l'importanza dei processi legati alla qualità e della connessa formazione	4	5	20
J	Favorire la "Dematerializzazione" in ambito scolastico e garantire sicurezza informatica e privacy a tutti i soggetti della scuola	4	4	16

OB.	PRINCIPALI AZIONI	TEMPISTICA	INDICATORI DI MONITORAGGIO
A	Incontri mensili dei dipartimenti disciplinari per assi	Intero a.s.	Verbali dei dipartimenti
	Formazione sulla progettazione per competenze e sulla costruzione di UdA, prove esperte e rubriche di valutazione	Entro febbraio	Coinvolgere almeno l'80% del personale docente nella formazione "sulla didattica per competenze"
	Inserire nella progettazione del curricolo per competenze prove di valutazione autentica e/o rubriche di valutazione orizzontali ("prova esperta" multidisciplinare)	Settembre	Realizzazione di almeno una prova esperte nelle classi 4° e una nelle classi 5°
B	<ul style="list-style-type: none"><li>• promuovere il coinvolgimento attivo dello studente nel percorso di apprendimento</li><li>• Realizzazione di corsi di formazione ed aggiornamento rivolti ai docenti affinché si superi la didattica trasmissiva privilegiando la didattica per competenze, attraverso un</li></ul>	Intero a.s.	Esiti nelle prove INVALSI 2019 e confronto con gli esiti delle prove precedenti



	<p>potenziamento della lezione laboratoriale, tale da rendere l'alunno protagonista dei processi di apprendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi dei quadri di riferimento delle prove al fine di rilevare criticità e punti di forza delle prove.</li><li>• Analisi, condotta con gli alunni, dei risultati conseguiti nelle prove INVALSI attraverso l'individuazione degli errori commessi e delle difficoltà incontrate attivando in tal modo percorsi metacognitivi.</li><li>• Intensificare l'uso di tecniche per l'educazione linguistica, varie per forma. Tale varietà permette di stimolare con prove diverse intelligenze diverse e promuovere così la capacità di sfruttare al meglio stili cognitivi e di apprendimento personali</li><li>• puntare sull'intensificazione delle attività che implicino necessariamente il ricorso alle abilità logiche, così da promuovere la capacità di ragionare anche in contesti diversi da quelli abituali</li><li>• promuovere l'estensibilità delle competenze sviluppate in un certo settore disciplinare a tutti gli altri settori affini, per consentire la reversibilità e la pluri-applicabilità degli schemi cognitivi riorganizzati ad ogni singolo apprendimento</li><li>• evitare la ricorsività e la monotonia delle tecniche didattiche utilizzate in classe: si instaurano stereotipie strutturali che limitano la creatività dello studente nelle quotidiane situazioni di problem-solving</li><li>• Monitoraggio finale</li></ul>		
C	Sviluppo delle competenze di cittadinanza individuando specialmente quelle tecniche giuridiche e sociali legati all'ambiente di appartenenza	Intero a.s.	+1% numero di valutazioni pari a 8 in comportamento



D	Mediante le attività connesse al Job Center creare un database delle scelte post diploma a breve e medio termine	Intero a.s.	Conoscenza percorsi post diploma del 50% dei diplomati a due anni di distanza e del 70% dei diplomati ad un anno di distanza
E	Sottoscrivere ulteriori convenzioni e protocolli d'intesa con Enti e/o associazioni di categoria e/o imprese operanti sul territorio per il miglioramento delle attività di alternanza	Intero a.s.	Aumento del 10% delle convenzioni già in essere monitorate attraverso il numero di convenzioni firmate nei registri dell'alternanza.
F	Utilizzo piattaforma Piazza Virtuale per le discipline afferenti ai percorsi CAIM e CMN Utilizzo registro elettronico per tutte le discipline	Intero a.s.	il raggiungimento della quota dell'80% alla fine del primo trimestre e del 100% alla fine del pentamestre secondo una scansione trimestrale-pentamestrale. Qualora si dovessero ravvisare scostamenti $\geq 15\%$ rispetto alle programmazioni iniziali anche sul singolo modulo verificabili in fase di monitoraggio o nella fase di verifica e riesame della progettazione e dello sviluppo individuare immediatamente cause e azioni correttive
G	Progettazione di piattaforme sul sito d'Istituto (e-learning) e relative rubriche di valutazione in entrata e in uscita	Settembre 2019	
H	Adozione per tutto l'istituto delle procedure previste dal manuale di certificazione qualità (rif. MSGQ, STCW)	Settembre 2018	Mantenimento dell'assenza di N.C. Diminuzione del 20% delle osservazioni
I	Formazione del personale	Gennaio/ Febbraio '19	Coinvolgere almeno l'80% del personale docente nella formazione
J	Utilizzo della modulistica on-line		Diminuzione del 50% delle pratiche su supporto cartaceo

**Accettabili.** Tutti gli obiettivi sono stati definiti e approvati al livello della direzione, se ne dà evidenza nel verbale del riesame dove tali obiettivi sono stati discussi e formalizzati nella politica.. Una volta che la direzione ha accettato tali obiettivo sono stati comunicati a ogni livello dell'organizzazione a cui è stato richiesto di implementare i piani e tutti hanno concordato che il piano è accettabile



attraverso circolari e comunicazioni nei vari organi collegiali, Collegio Docenti, Riunione di Dipartimento oltre alla pubblicazione della politica sul sito istituzionale.

**Realistici.** Tali obiettivi risultano essere realistici considerando impatto e fattibilità che ha reso più facile farli accettare all'interno dell'organizzazione.

**Tracciati nel tempo.** Tali obiettivi vengono tracciati attraverso monitoraggio continuo e raggiungibili entro il prossimo anno (a.s. 2019/2020).

**Ulteriori** obiettivi sia cogenti che di qualità risultano:

1. l'interpretazione e la soddisfazione delle esigenze in risposta alle richieste dei clienti e delle parti interessate;
2. la progettazione e lo sviluppo tempestivo di nuovi servizi e modalità di erogazione in rapporto a nuove esigenze condivise dall'Istituto;
  - La scuola è dotata di laboratori di informatica ed è Test Center AICA per il rilascio di certificazioni ECDL;
  - La scuola è dotata di laboratorio linguistico per la preparazione finalizzata al conseguimento delle certificazioni linguistiche (inglese, francese e tedesco) secondo i framework europei;
  - La scuola partecipa alle azioni del Fondo Sociale Europeo con progetti sia di sostegno che di innalzamento delle competenze di settore e trasversali.
3. la flessibilità dell'offerta formativa e dei servizi offerti, nel rispetto dei fini istituzionali e del PTOF;
4. la garanzia dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo e dell'inserimento qualificato nel mondo del lavoro o nell'Università.

In ottemperanza alla Legge n. 107 del 13 luglio 2015, è stato stilato un Piano di Miglioramento triennale, (allegato n.5) al PTOF 2019-2022, che tiene conto degli esiti del RAV redatto secondo gli standard della ISO 9001:2015 che fa parte integrante della presente politica della qualità costituendo elemento in ingresso alla progettazione e sviluppo del SGQ.

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione di questa politica all'interno di un quadro di disponibilità economiche definite e approvate dagli Organi Collegiali. La direzione riveste un ruolo attivo nella promozione e guida di quelle attività aventi impatto sulla qualità, attraverso la diffusione, ai diversi soggetti interessati, dei concetti esposti, nonché al riesame e alla verifica costante della Politica e degli Obiettivi della Qualità.

Il Responsabile SGQ collabora con la Direzione nel proporre azioni preventive e correttive al fine di realizzare la presente politica della qualità ed ha la responsabilità di controllare l'attivazione e l'efficacia delle medesime.

Data 27.12.2018



IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Prof.ssa Paola Apollonio