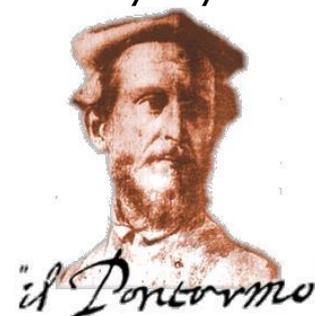


MANUALE DI GESTIONE QUALITA'

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

MQ rev.07 del 11/10/2021



- | | | |
|--|-------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Copia operativa | (controllata) | copia n° |
| <input type="checkbox"/> Copia informativa | (non controllata) | |

Edizione n. 01	rev.00	Emessa in data 27/04/2009
	rev.01	Emessa in data 01/09/2011
	rev.02	Emessa in data 01/09/2012
	rev.03	Emessa in data 26/09/2014
	rev.04	Emessa in data 01/10/2015
	rev.05	Emessa in data 01/09/2017
	rev.06	Emessa in data 01/09/2019
	rev.07	Emessa in data 11/10/2021

Questo Manuale della Qualità è di proprietà dell'Agenzia Formativa dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Il Pontormo"
Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dall'organizzazione

Emesso
dal Rappresentante della Direzione

Approvato
dalla Direzione

firma _____
Prof.ssa Benvenuti Elisabetta

firma _____
Prof.ssa Filomena Palmesano

Via Raffaello Sanzio, 159 - 50053 Empoli (FI)
Tel. 0571/944059 - Fax 0571/80299 -
www.scuola.it/pontormo
preside@ilpontormoempoli.edu.it segreteria@liceopontormo.it

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 2 di 19	

Indice

- Matrice delle revisioni
- Introduzione
- 1. Scopo e campo di applicazione
- 2. Normativa di riferimento
- 3. Termini, definizioni ed abbreviazioni
- 4. Contesto dell'organizzazione
 - 4.1 Descrizione del contesto dell'organizzazione
 - 4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate
 - 4.3 Struttura documentale del sistema gestione qualità
 - 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi
- 5. Politica ed obiettivi strategici per la qualità
- 6. Organigramma funzionale agenzia formativa

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021	
Pagina 3 di 19		

Matrice delle revisioni

DATA DI PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE (RD)		APPROVAZIONE DIREZIONE	
27.04.2009		Prof.ssa Daniela Desideri		Prof. Tommaso Bertelli	
INDICE DI REVISIONE	DATA DI REVISIONE	VISTO PER EMISSIONE (RD)	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DIREZIONE
1	01/09/11		Modifica al nome dell'Istituto. Modifiche ai §§ 3 e 10.	01/09/11	
2	01/09/12		Modificati nominativi Dirigente Scolastico, DSGA, Rappresentante della Direzione	01/09/12	
3	26/09/14		Modificato nominativo Dirigente Scolastico. Inseriti riferimenti Agenzia formativa	29/09/14	
4	01/10/15		Eliminata l'attività relativi ai servizi didattici-formativi curricolari	01/10/15	
5	01/09/17		Adeguamento alla nuova edizione della norma	01/09/17	
6	01/09/19		Modificato nominativi Dirigente Scolastico, DSGA Inseriti riferimenti Agenzia formativa	01/09/19	
7	11/10/21		Modificato nominativo Funzione di Coordinamento	11/10/21	
8					

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 4 di 19	

Introduzione

Il presente Manuale della Qualità costituisce la raccolta delle Norme Direttive che regolano l'istituzione, lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema Gestione Qualità dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Il Pontorno" in conformità della norma internazionale UNI EN ISO 9001 edizione 2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti".

In esso sono definiti l'organizzazione, le risorse, la politica, le metodologie e le tecniche seguite per garantire il controllo continuo di tutte le attività sviluppate dall'Istituto e per mantenere e migliorare gli standard di qualità prefissati per ogni specifico servizio erogato.

Le norme del presente manuale devono essere osservate ed applicate da tutti i livelli organizzativi.

Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Filomena Palmesano

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 5 di 19	

1. Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di definire le norme del Sistema Qualità adottate dall'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Il Pontormo" per l'attività svolta dall'Agenzia Formativa per assicurare la qualità dei suoi servizi e di costituire per tutti i livelli organizzativi un costante riferimento nell'applicazione e nel mantenimento del Sistema stesso.

Nel Manuale vengono descritti la struttura organizzativa, i compiti, le responsabilità, le risorse e le procedure messe in atto per la definizione e l'attuazione della politica organizzativa per la qualità, orientata alla massima soddisfazione delle esigenze degli utenti ed al mantenimento della conformità con il modello proposto dalla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015.

Le disposizioni contenute nel Manuale coprono le attività sotto indicate:

"Progettazione ed erogazione di servizi formativi"

Il campo di applicabilità del Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel seguente Manuale ottempera a tutti i requisiti della Norma di riferimento ad eccezione del punto 7.1.5. "Risorse per il monitoraggio e la misurazione" poiché l'organizzazione non ha la necessità di utilizzare dispositivi di monitoraggio e misurazione in quanto le attività relative alle prove e controlli eseguiti, non prevedono l'utilizzo di apparecchiature per prova misurazione e collaudo, ma si basano esclusivamente su strumenti di controllo di tipo visivo/documentale. La descrizione di tali strumenti è esposta nella PR08, mentre la gestione delle relative registrazioni è descritta nella PR01.

Inoltre risulta esclusa dallo scopo di certificazione l'attività primaria dell'Istituto ovvero l'erogazione della didattica. affidati all'esterno

L'Agenzia Formativa dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Il Pontormo" può far eseguire da soggetti esterni docenze o tutoraggio. I soggetti a cui possono essere affidate le suddette attività vengono selezionati, valutati e monitorati seguendo le modalità previste per gli esperti esterni ed indicate nella PR07 "Gestione Approvvigionamenti" e coordinati durante l'erogazione del servizio dal personale sterno.

2. Documenti di riferimento

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema Qualità, l'Istituto ha preso a riferimento le seguenti norme volontarie:

- UNI EN ISO 9000:2015 (Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia).
- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti).

Per un elenco più esauriente si rimanda al documento **"Elenco norme e leggi applicabili"**.

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 6 di 19	

3. Termini, definizioni ed abbreviazioni

Il significato dei termini contenuti nel presente Manuale corrisponde a quello riportato nella norma UNI EN ISO 9000:2015 di riferimento.

Sigla	Significato	Sigla	Significato
AC	Azione correttiva	PR	Procedura
DIR	Direzione (Dirigente scolastico)	RD	Rappresentante della Direzione
DOC	Documenti di registrazione della Qualità	R.d.D.	Riesame da parte della Direzione
MQ	Manuale della Qualità	SEGR	Segreteria
NC	Non conformità	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
PO	Procedura Operativa	VISQ	Valutatore interno SGQ

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021	
Pagina 7 di 19		

4. Contesto dell'organizzazione

DATI GENERALI	
Ragione sociale	Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Il Pontormo"
Anno di fondazione	1960
Codice fiscale e P.IVA	82003530480
Telefono	0571/944059
Fax	0571/80299
e-mail	presidenza@liceopontormo.it segreteria@liceopontormo.it
URL	www.scuola.it/pontormo
Indirizzo sede	Via Raffaello Sanzio, 159 - 50053 Empoli (FI)
Direzione (Dirigente scolastico)	<i>Filomena Palmesano</i>
Rappresentante della Direzione	Benvenuti Elisabetta
Direttore Servizi Generali Amministrativi	Lorella Sorrenti

Il Liceo Scientifico di Empoli nasce nel 1960 in via XX Settembre, nella casa con annessa tipografia della famiglia Barbieri, come "costola" del Liceo Classico Virgilio, ma già dai primi anni settanta diventa autonomo, assumendo il nome de "Il Pontormo", soprannome attribuito al principale interprete del Manierismo fiorentino, Jacopo Carrucci, per aver avuto i suoi natali, nel 1494, nell'antico borgo di Pontormo, all'epoca fuori dalle mura di Empoli.

Sono anni in cui la società e la scuola italiana sono attraversate da nuovi bisogni formativi ed inizia a manifestarsi il fenomeno della "scolarizzazione di massa", destinato ad incidere profondamente sui processi ed i contenuti educativi. Il liceo risponde efficacemente a questa sfida, fino a diventare un punto di riferimento culturale, di sperimentazione, di iniziativa, per l'ampio territorio del suo bacino di utenza.

Da qui derivano le attuali forme di collaborazione con Enti Locali, Associazioni, Istituzioni culturali e altri Istituti Superiori.

Nel frattempo l'Istituto cresce significativamente e occupa in via Amendola i restanti locali della tipografia "Barbieri e Noccioni". Ma gli spazi a disposizione risultano sempre meno adeguati. Pertanto, nel 1987, viene inaugurata in via Raffaello Sanzio la nuova sede, che negli anni si è arricchita di nuovi spazi, fino ad assumere l'assetto attuale con la consegna della palestra e dell'auditorium.

Il poter disporre di laboratori di informatica e, successivamente, di lingue straniere, favorisce, nell'a.s. 1990/1991, la nascita della Sperimentazione del P.N.I. e, nell'a.s. 1993/1994, la sperimentazione della doppia lingua straniera, consolidata dall'adesione a progetti internazionali e a partenariati con scuole di vari paesi europei, come il Belgio, l'Olanda, la Germania, la Francia, la Spagna, di cui il primo passo fu

 <p>AGENZIA FORMATIVA</p>	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	<p>Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 8 di 19</p>	

lo scambio culturale attuato nel 1988, che coinvolse due classi quinte del Liceo e studenti di un istituto superiore di Malta.

Ulteriori interventi di ristrutturazione interna e di ampliamento dell'edificio sono stati da poco attuati con la costruzione di un'ala totalmente nuova per ospitare una popolazione studentesca quasi raddoppiata negli ultimi quindici anni.

L'Istituto di Istruzione Secondaria Il Pontormo, attivo dall'Anno Scolastico 2011/2012, in seguito all'accorpamento del Liceo Scientifico Il Pontormo e del Liceo Pedagogico E. Fermi e con l'avvio del LES (Liceo Economico Sociale) comprende, a partire dall' 1 settembre 2015, oltre alla sede centrale, posta in via Raffaello Sanzio n. 159, le due sedi succursali, una posta in via Bonistallo n. 73 (Liceo delle Scienze Umane), l'altra in via Fratelli Rosselli n. 40 (LES)

La struttura, nel suo insieme, è funzionale alle finalità didattiche e dotata di laboratori, biblioteca, palestra, auditorium. L'edificio è, inoltre, privo di barriere architettoniche ed è quindi adatto all'inserimento di alunni portatori di handicap. E' possibile anche accedere agevolmente alla mensa comunale.

L'Istituto è facilmente raggiungibile dalla stazione di Empoli, con l'autobus urbano, e dalla superstrada, con lo svincolo di Empoli centro. E' servita dalle autolinee extraurbane.

La scuola dispone di:

- Auditorium in grado di accogliere le assemblee studentesche e il Collegio dei docenti, aperto anche ad attività teatrali e musicali, convegni e manifestazioni.
- Palestra per tutte le attività connesse con l'educazione fisica.
- Biblioteca: custodisce oltre seimila volumi, in fase di collegamento con il sistema bibliotecario territoriale.
- Laboratori che permettono una didattica innovativa ed efficace, frequentati da tutti gli studenti, qualunque sia il tipo di corso seguito.

L'Istituto dispone di 41 lavagne interattive, poste nei laboratori e nelle aule delle ultime classi dei vari indirizzi di studio.

I laboratori e le aule attrezzate comprendono:

- Due aule di informatica: tutti i PC sono collegati in rete locale (LAN) e hanno un accesso diretto a internet; tramite linea ADSL, possono inoltre dialogare con il Server Principale. Tutti i PC dispongono di sistema operativo Windows 7 e Windows 10.
- Un laboratorio linguistico audio-attivo comparativo, nella sede centrale, attrezzato anche come aula multimediale con PC collegati in rete.
- Un laboratorio d'informatica nel plesso del Liceo delle Scienze e uno nel plesso del Liceo Economico Sociale.
- Aula attrezzata con PC, lavagna interattiva e videocamera per la visualizzazione delle lezioni in streaming utilizzabile nei casi di studenti costretti a lunghi periodi di assenza per permettere loro di seguire le lezioni da casa.

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021	

- Laboratorio di scienze e chimica, dotato di microscopi per l'osservazione di preparati istologici.
- Laboratorio di fisica, corredato di adeguata strumentazione che permette la realizzazione di molteplici esperienze per la verifica pratica delle leggi della fisica.
- Aula per disegno e storia dell'arte che dispone di adeguati arredi e tavoli ad inclinazione variabile.

Sul piano didattico e progettuale, sebbene alla guida del Liceo si siano succeduti nel tempo diversi dirigenti, la scuola gode di una sostanziale continuità, grazie alla stabilità di un cospicuo numero di docenti. Tuttavia ricambio e alternarsi degli stessi dirigenti e di una parte del personale docente sono sempre stati considerati una opportunità per l'Istituto, traducendosi spesso in valore aggiunto per il contributo in termini di idee, apertura, rinnovamento.

È possibile, quindi, affermare che esiste un'identità specifica del Liceo Scientifico, fatta di professionalità e vivacità intellettuale, di autonomia propositiva e attenzione per il cittadino-studente, fatta anche di capacità di sperimentare e di innovare in risposta alle sollecitazioni e ai bisogni formativi degli studenti e delle famiglie, di integrazione con le realtà culturali, professionali istituzionali, sociali del Territorio.

"Il Pontormo" offre ai suoi studenti un percorso didattico-educativo che stimoli la formazione di una coscienza critica e autonoma e che consenta l'acquisizione di un insieme omogeneo di conoscenze, competenze e capacità necessarie per frequentare con profitto gli studi universitari in qualsiasi area disciplinare. I diplomati, grazie alla cultura di base e alle capacità logico-critiche acquisite, sono anche in grado di affrontare corsi di specializzazione post-diploma e di inserirsi responsabilmente nelle diverse realtà occupazionali.

La programmazione disciplinare del nostro istituto tiene conto anche delle esigenze del territorio ed è preceduta da un esame critico valutativo delle esigenze del comprensorio, per far fronte con offerte di qualità alle richieste culturali e ai bisogni emergenti della società locale.

L'utenza dell'istituto proviene da un bacino piuttosto vasto, comprendente oltre al comune di Empoli, diversi comuni della valle dell'Arno e della val d'Elsa; ne deriva una nutrita presenza di studenti pendolari.

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Il Pontormo" prevede tre Indirizzi:

1. il Liceo Scientifico con opzione Scienze Applicate,
2. il liceo delle Scienze Umane con opzione Economico Sociale
3. il triennio del liceo Socio Psico-pedagogico.

I trienni dei Licei Scientifico e Socio Psico-Pedagogico conservano il profilo e la struttura precedente la riforma del 2008.

4.1 Descrizione del contesto aziendale

L'istituto nell'implementazione del proprio Sistema di gestione della Qualità ha tenuto conto del contesto in cui si muove; contesto che si concretizza nei seguenti segmenti:

❖ Contesto legislativo: caratterizzato dalla tendenza all'introduzione di nuove normative legate alla

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 10 di 19	

qualità, alla sicurezza e all'ambiente e dalla necessità della conoscenza e aggiornamento, nonché del rigoroso rispetto delle Leggi e Regolamenti in materia fiscale, amministrativa e previdenziale.

L'Istituto rispetta tutte le normative e regolamenti applicabili (nazionali, regionali e locali) e le regole imposte dalle norme volontarie.

Per essere sempre aggiornato sugli obblighi cogenti, è iscritto a newsletter e si affida a consulenti per i diversi aspetti.

I rapporti con gli enti, locali e non, sono di massima trasparenza, di rispetto degli obblighi imposti e degli accordi stipulati e di collaborazione.

- Contesto di mercato: caratterizzato da elevate barriere all'ingresso in quanto il servizio offerto richiede strutture e personale qualificato, da elevata concorrenza in quanto sul territorio sono presenti altre agenzie formative con analoga vocazione, da basso potere contrattuale con i Clienti privati in quanto i prezzi non possono essere troppo elevati data la concorrenza presente sul mercato.
- Contesto interno nel rapporto con i dipendenti: caratterizzato dalla estrema complessità nella gestione del fattore "umano" e delle singole e diverse aspettative dei singoli.

La Direzione attribuisce ruoli di responsabilità a personale qualificato ed illustra l'organigramma a tutti i dipendenti in modo che siano chiare le responsabilità ed i punti di riferimento per i vari settori.

Le responsabilità vengono attribuite in base alle caratteristiche della persona stessa in modo che ricopra nella maniera migliore il ruolo assegnato e sia quindi efficiente ed efficace il suo intervento nella gestione del settore affidato e nell'eventuale risoluzione di problematiche che possono verificarsi.

Il personale viene formato spesso, in modo speciale su aspetti critici, e vengono accolti i suggerimenti emersi dalle periodiche riunioni. Inoltre, viene coinvolto nelle prospettive aziendali.

- Contesto relativo ai fornitori
I fornitori vengono scelti e qualificati dall'istituto sulla base dei prodotti e servizi offerti (puntualità, qualità, performance, etc.).
Per prodotti e servizi particolari vengono utilizzate ditte specializzate e/o esperti.
- Contesto relativo alle altre parti interessate
Le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità sono principalmente i Dipendenti, gli Utenti, i Collaboratori (interni ed esterni), gli Organismi di ispezione e controllo, la Pubblica Amministrazione, i Cittadini con cui il l'istituto può entrare in relazione nello svolgimento delle proprie attività.
La Direzione provvede, nel corso dei periodici riesami a determinare i requisiti rilevanti delle parti interessate e quindi a monitorare e riesaminare le informazioni che le riguardano.

4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate

I requisiti richiesti dalle parti interessate possono, in linea generale, essere definiti nel modo seguente. Per gli organismi di ispezione e controllo, per la Pubblica Amministrazione e per i Cittadini i requisiti rilevanti e quindi i fattori critici di successo possono ricondursi ai seguenti aspetti: eticità nell'impostazione e nell'implementazione delle attività, rispetto sostanziale e formale delle Leggi e delle regole, trasparenza nella fornitura dei dati e delle informazioni significative.

Per gli utenti e i dipendenti dell'Istituto le esigenze e quindi i fattori critici di successo sono mutevoli per ogni singolo interlocutore e possono essere sintetizzati in questo modo: soddisfazione dei bisogni e delle aspettative di ognuno, che possono variare anche in funzione del tempo, della particolare situazione e dell'esigenze delle amministrazioni pubbliche coinvolte.

In linea generale le aspettative possono ricondursi alla garanzia della qualità del servizio e rispondenza ai requisiti di legge, al rispetto delle clausole contrattuali, alla qualità dei servizi connessi, alla gamma e innovazione delle soluzioni.

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 11 di 19	

Le situazioni e le esigenze particolari devono, in ogni caso, essere affrontate e risolte nell'ambito dello specifico rapporto contrattuale e quindi vengono gestite nei processi di riesame offerta e riesame contratto.

Anche per i dipendenti, una volta assicurati i bisogni di base (economici e di sicurezza), le aspettative e le motivazioni sono estremamente mutevoli in relazione alla singola situazione e personalità, rappresentando inoltre fattori universalmente riconosciuti di estrema complessità e criticità.

Questi ultimi aspetti vengono affrontati con azioni sistematiche di formazione e di sostegno, cercando di adottare, per ciascuno, nei limiti del possibile, uno stile di direzione "situazionale".

Per la Direzione le aspettative classiche si concretizzano nelle seguenti linee strategiche: sicurezza nella redditività e nell'equilibrio finanziario, sviluppo di servizi e attività coerenti con la mission, reputazione (immagine) e riduzione del fattore rischio in senso lato.

La Direzione provvede, nel corso dei periodici riesami a determinare i requisiti rilevanti delle parti interessate e a monitorare e riesaminare le informazioni che le riguardano.

4.3 Struttura documentale del Sistema Gestione Qualità

La struttura documentale del Sistema Gestione Qualità è composta da un Manuale Qualità contenente il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, compresi dettagli e giustificazioni relativi ad eventuali esclusioni, la mappa dei processi e la descrizione della loro interazione, una procedura avente funzione di mansionario (PR00 – Compiti e Responsabilità) e una procedura per ciascun processo, articolate come segue:

PR00	Compiti e responsabilità
PR01	Gestione dei documenti e delle registrazioni
PR02	Riesame da parte della Direzione
PR03	Gestione delle risorse
PR04	Gestione della comunicazione interna ed esterna / soddisfazione del cliente
PR06/A	Tenuta sotto controllo dei requisiti relativi al servizio e progettazione dei corsi di formazione professionale
PR07	Gestione degli approvvigionamenti
PR08/A	Erogazione del servizio di formazione professionale
PR10	Gestione delle non conformità
PR11	Gestione degli audit interni
PR12	Gestione delle azioni correttive
PR13	Rendicontazione di attività orientative/ formative finanziate con fondi pubblici
PR14	Valutazione degli apprendimenti
PR15	Valutazione dei rischi ed opportunità

Le disposizioni contenute nelle varie procedure coprono tutti i requisiti applicabili della norma ISO 9001:2015 presa a riferimento e hanno valenza di "informazioni documentate", come prescritto dalla norma.

Le Procedure documentate predisposte, sopraccitate citate, pur essendo gestite autonomamente con proprio indice di revisione (All.1) sono parte integrante del sistema di gestione per la qualità descritto, sono incluse in questo Manuale e distribuite secondo le necessità delle parti interessate.

4.4 Mappa dei processi e loro interazione

Le tabelle che seguono riportano in modo sintetico, per ogni processo individuato:

- **input e output**
- **responsabile del processo**
- **sequenza delle attività**
- **documenti del Sistema di Gestione per la Qualità di riferimento.**

Per un maggiore dettaglio di ogni processo si rimanda alla documentazione del sistema di gestione della Qualità di riferimento indicata per l'attuazione di ogni processo.

In carattere **rosso** sono indicati i punti di contatto fra processi.

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Caso A) Richieste dei committenti Caso B) Bandi di gara, richieste dei committenti e/o iniziative interne	<p style="text-align: center;">DEFINIZIONE DEI REQUISITI DELL'UTENTE E PROGETTAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI</p> <p>Resp. Processo: Resp. Coordinamento Dirigente Scolastico</p> Caso A) a) Identificazione e analisi delle esigenze specifiche del committente. b) Elaborazione della proposta preliminare, eventualmente da definire meglio con il committente. c) Elaborazione dell'offerta definitiva. d) Valutazione della fattibilità tecnica, economica e logistica dell'offerta da proporre. e) Approvazione della proposta definitiva da parte della Direzione. f) Approvazione dell'offerta da parte del committente. g) Formalizzazione del contratto/convenzione: riesame della presenza di tutti i dati dell'offerta e firma della Direzione per dare evidenza dell'avvenuto riesame. Caso B) a) Analisi della richiesta formativa. b) Individuazione dello Staff progettuale e del relativo responsabile. c) Pianificazione delle attività e definizione dei costi. d) Stesura del progetto di massima e relativa verifica. e) Riesame del progetto di massima. f) Validazione del progetto di massima. g) Eventuali modifiche in corso di progettazione. h) Attribuzione incarichi (processo di approvvigionamento) i) Pianificazione di dettaglio. j) Predisposizione del materiale didattico e relativa verifica. k) Riesame e validazione del progetto di dettaglio.	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta preliminare • Offerta • Contratto/ convenzione • Apertura cartella di progetto. • Elaborati progettuali e materiale didattico. • Verbali di riesame e validazione. 	PR06A

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Progetto Contratto	<p style="text-align: center;">EROGAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI</p> <p>Resp. Processo: Esperto Marketing Funzione Amministrativa Resp. Coordinamento Docente/Tutor Dirigente Scolastico</p> <p>a) Pubblicizzazione dell'evento formativo. b) Ricevimento ed analisi delle domande di iscrizione. c) Programmazione e gestione operativa. 1) Calendarizzazione del servizio. 2) Attivazione dei ruoli responsabili dell'erogazione del servizio. 3) Predisposizione dei locali, delle attrezzature e delle tecnologie necessarie o verifica della loro disponibilità (quando queste sono a carico del Cliente). 4) Predisposizione del materiale didattico. 5) Gestione della logistica, nel caso di eventi formativi erogati presso sedi periferiche o del Cliente. 6) Predisposizione dei servizi di supporto (ristorazione, accoglienza partecipanti, ecc.), ove applicabili. d) Attivazione del servizio. e) Controlli durante l'erogazione del servizio (processo di gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive) f) Predisposizione delle attività di stage (ove previste). g) Rilevazione e valutazione degli esiti finali (ove applicabile). h) Rilevazione ed analisi del grado di soddisfazione degli allievi e dei Committenti (ove applicabile). i) Rendicontazione. j) Validazione periodica del servizio (processo di Direzione e di miglioramento continuo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piani operativi delle attività • Fogli di presenza e registro consegna materiali didattici. • Relazioni di fine modulo e di fine stage. • Attestati di partecipazione e/o qualifica. • Rapporto di validazione periodica del servizio. 	PR08A PR04

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Fabbisogno derivante da convenzioni o lancio di nuovi progetti	<p style="text-align: center;">GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</p> <p>Resp. Processo: Dirigente Scolastico Rappresentante Direzione Segreteria</p> <p>a) Definizione delle competenze per ogni profilo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella requisiti minimi • Scheda personale • Programmi, verbali ed attestati 	PR03

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021	

	b) Ricerca personale per ricoprire i profili richiesti c) Apertura/aggiornamento della scheda personale. d) Definizione, pianificazione e soddisfacimento delle esigenze formative. e) Verifica dell'efficacia dell'addestramento e della formazione ricevuta dal personale.	relativi all'addestramento.	
--	---	-----------------------------	--

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Fabbisogni ordinari Progetti formativi	<p style="text-align: center;">PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO</p> <p>Resp. Processo: Dirigente Scolastico DSGA Segreteria Docenti</p> a) Analisi dei fabbisogni b) Qualificazione dei fornitori/docenti c) Redazione e approvazione ordine di acquisto/incarico professionale. d) Controllo dei prodotti/servizi approvvigionati e) Eventuali rilevazioni di disservizi	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco dei fornitori qualificati • Ordini di acquisto ed incarichi professionali. • Fatture e relativi documenti accompagnatori • Rapporto non conformità a fornitore 	PR07

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Riesame della Direzione (Programmazione annuale audit interni)	<p style="text-align: center;">ESECUZIONE DEGLI AUDIT INTERNI</p> <p>Resp. Processo: Rappresentante Direzione Auditor interno</p> a) Pianificazione degli audit b) Comunicazione delle date di esecuzione. c) Esecuzione e verbalizzazione degli audit interni d) Verifica della chiusura delle eventuali NC rilevate.	<ul style="list-style-type: none"> • Verbale di audit interno • Rapporti di NC 	PR11

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Audit Interni Analisi dati Monitoraggio dei processi	<p style="text-align: center;">PROCESSO DI GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, DEI RECLAMI E DELLE AZIONI CORRETTIVE</p> <p>Resp. Processo: Rappresentante Direzione</p> a) Registrazione della NC/reclamo e notifica alla funzione interessata. b) Analisi delle cause che hanno generato la NC od il reclamo.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro NC/reclami • Rapporto di AC • Riesame della Direzione 	PR10 PR12

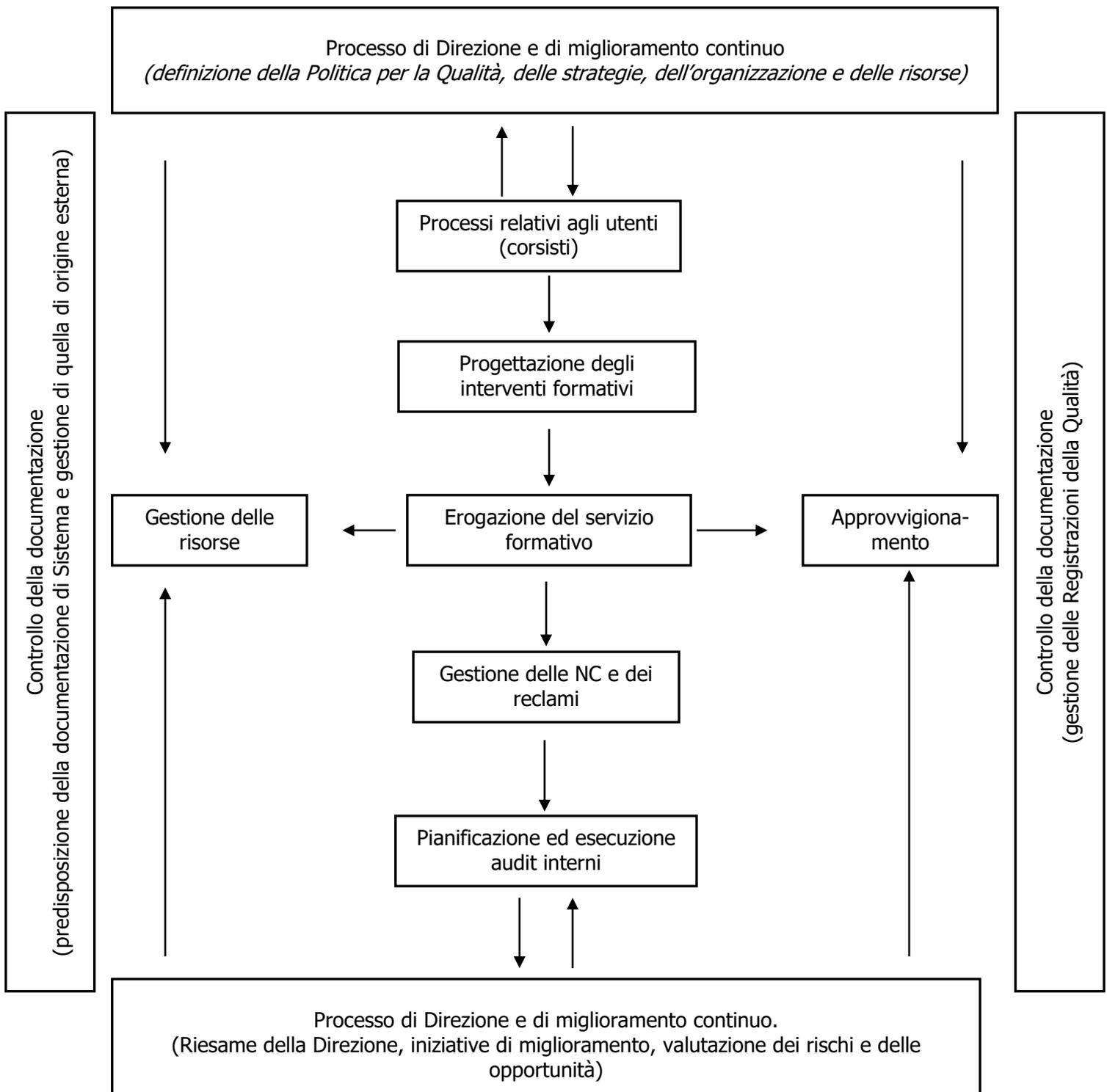
 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021	

	c) Definizione della risoluzione della NC o del reclamo. d) Informazione al reclamante circa le azioni adottate per risolvere il problema. e) Registrazione delle NC/reclami sull'apposito registro. f) Analisi periodica del registro ed individuazione della necessità di eventuali AC. g) Proposta di AC e relativa approvazione del Dirigente Scolastico h) Verifica dell'efficacia della AC. i) Riesame delle AC intraprese		
--	--	--	--

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
Necessità di disporre di documentazione idonea alla gestione del Sistema Qualità	<p style="text-align: center;">PROCESSO DI GESTIONE DEI DOCUMENTI</p> Resp. Processo: Rappresentante Direzione a) Redazione ed identificazione della bozza del documento. b) Verifica dell'adeguatezza del documento c) Approvazione ed autorizzazione all'emissione del documento. d) Aggiornamento della lista dei moduli validi e dell'indice delle procedure. e) Identificazione e registrazione della documentazione di origine esterna. f) Distribuzione della documentazione g) Aggiornamento/Modifica della documentazione. h) Identificazione ed archiviazione delle registrazioni della qualità i) Back - up periodico dei dati j) Eliminazione periodica delle registrazioni scadute.	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco dei moduli validi • Indice delle procedure • Lista di distribuzione della documentazione • Quadro normativo di riferimento 	PR01

Input	Processo	Output	Doc. di Rif.to
- Politica per la Qualità - Obiettivi aziendali - Risultati degli audit interni	<p style="text-align: center;">PROCESSO DI DIREZIONE E DI MIGLIORAMENTO CONTINUO</p> Resp. Processo: Dirigente Scolastico a) Definizione e riesame della Politica per la Qualità. b) Pianificazione generale dei servizi didattico/formativi. c) Validazione periodica dei servizi. d) Pianificazione ed esecuzione del riesame della Direzione e) Definizione delle eventuali azioni preventive	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali dei riesami della Direzione • Piano di miglioramento • Piano degli obiettivi 	PR02 PR12

SEQUENZA ED INTERAZIONE FRA I PROCESSI DEL SGQ



 <p>AGENZIA FORMATIVA</p>	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	<p>Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 17 di 19</p>	

5. POLITICA ED OBIETTIVI STRATEGICI PER LA QUALITÀ

In linea con la normativa relativa alla Gestione per la Qualità, l'Istituto "Il Pontormo" si è prefissato di accrescere la soddisfazione dei propri portatori d'interesse e migliorare, nel tempo, gli standard qualitativi per rispondere in modo qualificato alle mutevoli e diverse richieste della società.

A tale scopo, il Dirigente scolastico è impegnato ad attuare un SGQ volto a migliorare in modo continuativo i processi di erogazione del servizio didattico e adottare azioni correttive in tutte le fasi dell'attività.

L'alta Direzione ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica per la Qualità. Tale Politica contribuisce in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità dei servizi assicurando il soddisfacimento dei bisogni nell'ottica dell'attenzione focalizzata allo studente/corsista.

La responsabilità della definizione e verifica del SGQ è del Dirigente scolastico che sviluppa e documenta la Politica per la Qualità:

- individuando i reali e legittimi bisogni dei portatori di interesse;
- operando per il continuo adeguamento ai bisogni dei portatori d'interesse, bisogni assunti come base per definire gli obiettivi dell'organizzazione conseguenti agli indirizzi generali;
- qualificando l'azione formativa attraverso un orientamento alla cultura della programmazione e del controllo dei processi, con il coinvolgimento sempre più consapevole degli studenti;
- sperimentando e consolidando strategie formative di innovazione didattica che consentano di far acquisire agli studenti capacità organizzative, relazionali, progettuali, capacità di operare scelte, di assumersi responsabilità (abilità trasversali);
- determinando il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento degli obiettivi per la Qualità;
- ottimizzando risorse e mezzi in base alle necessità e alle disponibilità;
- coinvolgendo i propri partner in iniziative congiunte di miglioramento;
- rispettando la normativa in vigore in termini di salute, sicurezza, ambiente e lavoro;
- facendo dell'ambiente di lavoro dell'Istituto una comunità educante in cui interagiscono generazioni diverse;
- favorendo un'esperienza scolastica da cittadini e cittadine, educando gli studenti alla partecipazione consapevole e democratica;
- caratterizzando l'esperienza scolastica con apertura europea e multiculturale, valorizzando le occasioni di incontri interculturali attraverso scambi e lo studio delle lingue;
- mantenendo aggiornato il personale docente e ATA con corsi di formazione/aggiornamento in modo da metterli nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro;
- riesaminando periodicamente il SGQ per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del Sistema stesso nel tempo;
- privilegiando le azioni di prevenzione per evitare l'insorgere dei problemi.

Gli **obiettivi strategici** fissati dall'organizzazione sono:

- fornire strumenti conoscitivi della realtà contemporanea per inserirsi in essa con idee nuove capaci di incidere sulla sua trasformazione ed educare alla contemporaneità cercando nella memoria il futuro;
- contribuire alla formazione di un individuo consapevole di sé e della realtà in cui vive, capace di scelte autonome e responsabili con il supporto culturale fornito dalle esperienze scolastiche;
- formare una mente rispettosa delle diversità etniche, religiose, ideologiche e culturali e del diverso orientamento sessuale, capace di considerare le diversità come arricchimento per il proprio patrimonio individuale;

 AGENZIA FORMATIVA	MQ	MANUALE DELLA QUALITA'
	Revisione 07 del 11/10/2021 Pagina 18 di 19	

- creare entusiasmo verso lo studio tramite l'esempio vivo di quanto la conoscenza ha prodotto nei docenti stessi;
- favorire le relazioni che consentano di attivare e far scaturire il sapere di altri e di apprezzare le intelligenze diverse;
- fornire allo studente le ali per "volare nel mondo" con la disponibilità al dialogo costruttivo e mai critico fine a se stesso;
- cogliere nel territorio la cultura che su di esso si è depositata e creare occasioni affinché il territorio stesso viva quello che la scuola elabora.

L'Istituto intende perseguire questi obiettivi attraverso una politica graduale volta al miglioramento continuo e a tale scopo ha individuato nella Gestione per la Qualità conforme ad uno standard internazionale (UNI EN ISO 9001/2015) uno degli strumenti in quanto:

- la qualità si raggiunge solo con il coinvolgimento di tutti;
- il conseguimento degli obiettivi si realizza identificando e gestendo efficacemente i processi e le loro interazioni;
- le decisioni efficaci si basano sull'analisi dei dati e delle informazioni.

A seguito dell'identificazione dei sopracitati obiettivi teorici di massima, generati dai principi della filosofia dell'organizzazione, qui sopra riportata, l'alta Direzione individua e programma, a caduta, gli obiettivi specifici, misurabili, adeguati, raggiungibili e temporalmente definiti dei quali darà evidenza oggettiva nel Verbale di Riesame da parte della Direzione (RdD). La programmazione e pianificazione di tali obiettivi è evidente nel citato Verbale di Riesame, dove si indica anche chi fa che cosa e quando. La quantificazione degli obiettivi, per livelli pertinenti e funzioni dell'organizzazione, e la valutazione degli stessi, sono fatte in sede di Riesame del SGQ da parte dell'alta Direzione, definendo tali obiettivi, verificandoli attraverso l'individuazione di opportuni indici che ne consentano la misurazione.

L'alta direzione si impegna ad assumere un ruolo sempre più attivo nella promozione e nella guida di tutte quelle attività che possano avere impatto positivo sulla qualità. Si propone quindi, la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti, nonché il riesame e la verifica costante della Politica della Qualità.

la Direzione

firma _____
Prof.ssa *Filomena Palmesano*

6. Organigramma "Formazione professionale"

