



## RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

SECONDO I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI  
“Giuseppe Cerboni”

P.le A. R. Buttafuoco, 1 – PORTOFERRAIO LI

<http://www.itcgcerboni-portoferraio.gov.it/>

### DOCUMENTO: RIESAME DELLA DIREZIONE

ANNO SCOLASTICO

2023-24

Firma Dirigente Scolastico

in data 22/10/2023

## PREMESSA

Nel mese di Settembre 2023 all'interno dell'ISTITUTO sono state variate le figure del Dirigente Scolastico *D.S.*, quella del Direttore dei servizi generali e amministrativi *D.S.G.A.* e del Responsabile gestione e qualità *R.G.Q.*, a seguito dell'Audit esterno è stata avviata una procedura di correzione delle criticità riscontrate, a cui se ne sono aggiunte altre in seguito rilevate.

La presente verbalizzante nonché nuova figura di *R.Q. Arch. Prof.ssa Valentina TECCE*, procede all'intervista dell'esame della direzione con la Dirigente scolastica *Prof.ssa Lorella Di Biagio*, in causa all'analisi di tutti i processi attivi per svolgere un'azione di allineamento degli obiettivi della precedente Direzione, una verifica dei risultati e dei dati in entrata acquisiti durante l'anno, ed in ultimo verificare il sistema Qualità nei punti di criticità, potenzialità, punti di forza, rischi e dati di gradimento.

Si evince come obiettivo per il 2024 la volontà da parte della Dirigente di avviare una serie di corsi finanziati dal PNRR con lo scopo di creare un sistema permanente per lo sviluppo delle competenze digitali e didattiche del personale scolastico mediante corsi di formazione di vari livelli distribuiti durante tutto l'anno scolastico.

L'elaborazione del piano di formazione dei docenti del nostro Istituto partirà dalla rilevazione dei bisogni formativi del personale e del contesto socio culturale dell'istituzione scolastica. I risultati di tale rilevazione serviranno per stabilire quali corsi di formazione organizzare e le modalità di fruizione.

Verranno inoltre organizzati dei corsi ad hoc per l'utilizzo della strumentazione hardware e software acquistata negli ultimi anni per la realizzazione di ambienti di apprendimento e labs, cosicché tutto il personale scolastico possa usufruirne.

I primi corsi, rivolti principalmente a docenti neoimmessi o comunque con pochi anni di esperienza, riguarderanno l'utilizzo del registro elettronico, delle LIM e della piattaforma Google Workspace utilizzata dalla scuola per la didattica e per la coordinazione fra i docenti. Altri corsi riguarderanno l'utilizzo delle Piattaforme Ministeriali come il portale alternanza, rivolto ai docenti tutor PCTO e le piattaforme per gli acquisti, rivolto al personale ATA.

Per quanto riguarda la didattica, verranno trattati argomenti come l'utilizzo di robot educativi, stampanti 3D, aule immersive, software didattici e tecnologie che funzionano grazie all'intelligenza artificiale per la generazione automatica di mappe concettuali, immagini e video.

Verrà istituito uno sportello di mentoring dedicato ai docenti interni dell'istituto per l'attuazione di attività flessibili e personalizzate di confronto e condivisione su vari temi: modalità didattiche innovative e supporto alla progettazione di attività multimediali ed on-line., in linea con i processi definiti dal manuale e dalle varie procedure specificate nel documento 0716.

## COMMENTI E INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Sulla base dei dati riportati nel Rapporto Periodico alla Direzione Scolastica riferito al periodo, e redatto dal Responsabile Gestione Qualità, si rileva che il Sistema di Gestione per la Qualità con la relativa Politica, appare sufficientemente condiviso e avviato secondo le linee guida espresse nella Politica stessa, nonostante le variazioni organiche sopracitate. Tali Linee di scopo si possono sintetizzare nei seguenti punti: impegno sul fronte dell'accoglienza, dell'integrazione, dell'orientamento e della formazione degli studenti e potenziamento delle competenze professionali del personale al fine di perseguire il miglioramento continuo dell'offerta formativa ed educativa dell'istituto.

## IL RIESAME SI BASA SUI SEGUENTI ELEMENTI IN INGRESSO:

- Le azioni messe in atto a seguito del riesame precedente;
- L'esame dei valori degli indicatori e delle condizioni di accettabilità fissati per ogni processo, da utilizzare quale misura del grado di raggiungimento degli obiettivi;
- L'analisi delle non conformità rilevate;
- L'analisi delle segnalazioni pervenute dai clienti;
- L'efficacia delle azioni correttive chiuse e l'analisi di quelle ancora in corso (azioni di miglioramento);
- I risultati delle indagini di "Customer Satisfaction";
- Lo stato e i risultati delle azioni correttive e preventive intraprese;
- Il monitoraggio delle condizioni di riferimento (ad es. variazioni delle norme, mutamento di norme interne);
- L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità valutati per ogni processo e attività dell'Istituto;
- Il rapporto di autoanalisi d'Istituto (RAV);
- I risultati delle verifiche ispettive dell'ente certificatore;
- Le relazioni delle F.S.

## ANALISI DELLE AZIONI MESSE IN ATTO A SEGUITO DEL RIESAME PRECEDENTE

Si ritengono congrue le azioni di miglioramento previste per l'anno precedente e soprattutto lo stato di attuazione conseguito.

## RECLAMI/SEGNALAZIONI DA CLIENTI

La politica di ascolto messa in atto dalla Dirigenza durante l'anno scolastico in corso, sia nei confronti degli alunni che delle famiglie e dei docenti, ha permesso di intervenire con tempestività in relazione alle necessità emerse. Pertanto non sono state presentate segnalazioni/reclami scritti da parte dei clienti.

Resta evidente che al termine del nuovo anno scolastico, e quindi a fronte di un periodo temporale più significativo, sarà necessario rivalutare l'efficacia della gestione del processo. Lo strumento delle "segnalazioni" sembra funzionale quale fonte preziosa di informazioni utili al miglioramento.

## OSSERVAZIONI SULLA GESTIONE DELLE RISORSE

È necessario mantenere uno stato di "pressione positiva" sulle risorse dell'Istituto, al fine di migliorare il livello di confidenza con il Sistema di Gestione per la Qualità avviato, garantendo il supporto formativo del Responsabile Gestione Qualità per una sempre più completa comprensione dello spirito dello stesso Sistema Qualità.



## VERIFICHE ISPETTIVE

Da come emerso dal rapporto periodico ricevuto dal Responsabile Gestione Qualità, l'audit effettuato dall'ente di certificazione incaricato, CSQ/IMQ, ha avuto esito positivo. Nel corso della stessa sono state però rilasciate alcuni suggerimenti ed una N.C.

## NON CONFORMITÀ

L'Auditor esterna segnala una N.C. indicando il fatto che non risulta un'analisi dei rischi, oltre ad osservare che le operazioni di erogazione non sempre forniscono dati esaustivi, nei negli aspetti del processo erogazione- feedback- criticità- azioni di miglioramento.

## AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Viene riscontrata l'esigenza di avviare un processo di revisione e aggiornamento a tutta la documentazione, fornendo un corso di aggiornamento ai docenti dell'Istituto.

## INDICAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO DA PERSEGUIRE

Di seguito le azioni di miglioramento che intendo perseguire e mettere in atto compatibilmente con il piano finanziario. Nel caso di compatibilità, le singole azioni verranno discusse preliminarmente con le funzioni interessate:

azione	descrizione	Responsabile dell'azione	Funzioni coinvolte	tempi	Compatibilità finanziaria
1	REVISIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	RQ		1 ANNO	SI
2	FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PERSONALE AMMINISTRATIVO E DOCENTI	DIRIGENTE/DSGA/RQ		1 ANNO	SI
3	RILEVAZIONE DEI BISOGNI DI FORMAZIONE	DOCENTI PNRR		1 ANNO	SI
4					
5					

## AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

Svolgere un corso su un'isola quale è l'Elba, presenta diverse criticità che devono essere attentamente considerate. Di seguito, si elencano alcuni dei fattori emersi a seguito della progettazione e dell'erogazione del servizio di formazione.

**Isolamento:** La più ovvia delle criticità è l'isolamento geografico. Essendo su un'isola, gli accessi possono essere limitati e potrebbero sorgere difficoltà nel raggiungere rapidamente risorse o assistenza esterna in caso di emergenza.

**Logistica:** Organizzare un corso su un'isola richiede una pianificazione logistica complessa. La fornitura di cibo, acqua, alloggio e altre risorse può essere difficile e costosa, specialmente se l'isola è remota.

**Condizioni meteorologiche:** Le isole, specialmente quelle in regioni tropicali o temperate, possono essere soggette a condizioni meteorologiche estreme come tempeste, uragani o forti piogge. Questo potrebbe compromettere il regolare svolgimento del corso e mettere a rischio la sicurezza dei partecipanti.

**Limitazioni delle risorse:** Le risorse disponibili sull'isola potrebbero essere limitate. Ad esempio, potrebbe mancare accesso a Internet ad alta velocità, elettricità costante o attrezzature specializzate necessarie per alcune attività didattiche.

**Impatto sull'ambiente:** Organizzare un corso su un'isola potrebbe avere un impatto significativo sull'ambiente circostante. L'influenza dei partecipanti e delle attività del corso potrebbe disturbare gli ecosistemi locali, danneggiare la fauna e la flora o contribuire alla produzione di rifiuti.

**Emergenze mediche:** In caso di emergenze mediche, l'accesso a strutture sanitarie qualificate potrebbe essere limitato. Questo potrebbe aumentare i rischi legati alla salute dei partecipanti, specialmente se l'isola è priva di strutture mediche adeguate.

**Costi aggiuntivi:** Organizzare un corso su un'isola può essere molto costoso a causa delle spese aggiuntive legate alla logistica, alla sicurezza e alla gestione delle risorse.

L'istituto pianifica:

- a) Le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità;
- b) le modalità per rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi;
- c) valutarne l'efficacia.



## OBIETTIVI PER AUMENTARE LA QUALITÀ

L'obiettivo è quello di definire gli **i risultati** che si intendono perseguire per l'anno scolastico in accordo con il piano di miglioramento ed il RAV.

I processi/prodotti che l'Istituto, per il presente anno scolastico, intende monitorare sono:

### INDICATORE DI MIGLIORAMENTO NELL'ELABORAZIONE DATI DELLE PROVE INVALSI

Indicatore	Descrizione	Realizzazione 2021-22	Obiettivo 2022-23
l <sub>1</sub>	% alunni promossi	91%	94%
l <sub>2</sub>	% alunni ritirati	4,5%	3 %
l <sub>3</sub>	% alunni che hanno ottenuto una media superiore ad 8/10	29,4%	31%
l <sub>4</sub>	% studenti che hanno ottenuto una votazione maggiore di 80/100 all'esame di stato.	47,29%	48%
l <sub>5</sub>	Numero di prove di simulazione effettuate nelle classi seconde	1	2
l <sub>5</sub>	Numero di prove di simulazione effettuate nelle classi seconde quinte	1	2

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO PROGRAMMATE

L'Istituto come anticipato nella premessa ha avviato una serie di azioni volte al miglioramento del servizio e dell'organizzazione interna, pianificando degli interventi, con un termine massimo di un anno, di correzione e miglioramento.

Coinvolgendo: la parte procedurale, il coinvolgimento dei docenti ed il loro aggiornamento, la modulistica, l'integrazione delle procedure mancanti.

Portoferraio 22/10/2023

RQ. Valentina Tecce