

La Direzione dell'Agazia Formativa dell' L' I.S.I. **Sandro PERTINI** ha definito ha modificato la politica della qualità focalizzando una maggiore attenzione sul collegamento fra Agenzia Formativa e Territorio attivando indicato su specifici obiettivi in modo da monitorarne il raggiungimento

La strategia per la politica

L'Agazia Formativa dell' L' I.S.I. **Sandro PERTINI** si occupa di progettare e gestire corsi di formazione a catalogo e finanziati prevalentemente nei settori turistico, economico-aziendale e grafico.

L'Agazia Formativa dell' L' I.S.I. **Sandro PERTINI** 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 il cliente/utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

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

1. Contribuire allo sviluppo professionale delle persone e facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro;
2. Contribuire allo sviluppo occupazionale ed economico del sistema produttivo territoriale;
3. 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;
4. Promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana;
5. attivare sinergie con le Associazioni di categoria del territorio (CNA, Confartigianato, ecc.) in modo da sviluppare le future professionalità richieste dal mercato del lavoro.
6. **Garantire la resilienza e la continuità erogativa dei servizi didattici e dei laboratori d'istituto, integrando stabilmente la valutazione e la mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici e dagli eventi meteo estremi**
7. **Adottare logiche di prevenzione precoce del disagio socio-educativo e della dispersione scolastica, potenziando le risorse d'aula attraverso figure specializzate di Mentor per la tutela del successo formativo degli allievi**

L'agenzia formativa basa quindi la propria **Politica della Qualità** sui seguenti obiettivi fondamentali:

- Mantenere l'accreditamento presso la Regione Toscana in base alla nuova normativa DGR 968/07;
- Ottenere la certificazione qualità secondo la nuova norma ISO 9001:2015;
- Responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica degli esiti delle attività di formazione;
- Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando cause di oneri derivanti dalla "non qualità" e privilegiando, in tale modo, la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi;
- Monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;
- Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi (formazione avanzata, nuove professionalità, richieste individuali);
- Continuare ad attivare percorsi formativi realizzati in modo integrato fra Scuola e Formazione professionale, al fine di ridurre la dispersione scolastica;
- Creare un'offerta formativa a catalogo, sulla base di una dettagliata analisi dei fabbisogni formativi del territorio di riferimento;

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.

La direzione inoltre delega il Responsabile della Qualità alla gestione del Sistema Qualità, affinché, interagendo con i fornitori, personale interno, utenti ed Ente di Certificazione possa garantire che il Sistema Qualità sia orientato a soddisfare i requisiti espressi e taciti della propria clientela ed utenza e al miglioramento continuativo.

Il processo

L'Istituto si muove alla luce della Normativa recente, sempre sulla falsariga della Riforma dei Professionali, della Riforma dell'Amministrazione Pubblica, delle Indicazioni Regionali (i vari DGRT), e tenendo presenti le novità introdotte dalla recente **UNI EN ISO 9001:2015**

In questo quadro che è in via di trasformazione e coerentemente con la politica della Qualità già avviata negli anni passati, il nodo strategico che si viene a evidenziare è quello del rapporto tra Istruzione e Formazione, un rapporto che da diversi anni si pone in termini diversi dal passato, stabilendo la Legge di Riforma dei Professionali e i risultati delle Conferenze Stato-Regione (aprile e dicembre 2010) una integrazione tra i due aspetti che non può essere trascurata.

Risulta evidente come, essendo la ragione istituzionale del PERTINI quella di Istituto Professionale (IP), ogni arricchimento che avviene in questo campo, in termini di personale come in termini di strutture, si riflette positivamente sulle altre funzioni che dall'Istituto promanano, come pure la collaborazione con la Regione Toscana nel quadro dell'Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), nonché il rapporto con la stessa nel quadro della Formazione Professionale (F.P.)

Negli ultimi anni il PERTINI ha accelerato e sta accelerando il processo di qualificazione dell'Istituto attraverso numerosi passi coerenti con quanto caratterizza la Politica della Qualità:

1. l'attivazione, a partire dall'a.s. 2010-11 dell'indirizzo istituzionale **SERVIZI COMMERCIALI**, all'interno del settore professionale del "Pertini"
2. l'attivazione a partire dall' a.s. 2014-15, in aggiunta ai percorsi quinquennali previsti dal Ministero dell'Istruzione, di un'offerta formativa triennale integrata nota come IEFP ("Istruzione e Formazione Professionale"), secondo gli accordi con la Regione Toscana. A conclusione dei tre anni è previsto un esame finale per il conseguimento di un diploma di qualifica regionale, riconosciuto anche a livello nazionale ed europeo (3° livello EQF).
3. l'attivazione, a partire dall'a.s. 2010-11 all'interno dell'indirizzo PROFESSIONALE del corso per: Operatore del Benessere (addetto estetista).
4. l'attivazione, a partire dall'a.s. 2021-22 all'interno dell'indirizzo PROFESSIONALE del corso per: Operatore del Benessere (addetto acconciatore).
5. La creazione di sinergie con le imprese del territorio e gli Enti economici per preparare le professionalità di cui si ha bisogno soprattutto in collaborazione con le associazioni di categoria del tessuto economico locale.
6. il ripristino di un Comitato Tecnico Scientifico che permetterà di arricchire l'esperienza sia teorica sia progettuale dell'Istituto, per la costituzione del quale si procederà nei prossimi mesi;
7. L'attenzione particolare prestata ai temi e ai percorsi di cittadinanza e Costituzione, contro la dispersione e nell'ottica della inclusione.

8. Attivazione di un costante aggiornamento professionale delle figure che operano all'interno dell'agenzia sia in termini organizzativi che in quelli formativi.
9. Ampliamento delle figure in organigramma con inserimento di esperti nell'ambito organizzativo e di monitoraggio della efficacia ed efficienza del sistema qualità
10. Potenziamento delle attività di orientamento riferite ai profili in uscita specifici delle nostre figure sia rispetto al mondo del lavoro che a quello accademico
11. Mantenimento dell'accreditamento Regionale
12. Verifica periodica dei risultati ottenuti attraverso specifici indicatori di processo

Obiettivi – indicatori di processo – **AREA DI GOVERNO**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Rispettare le scadenze imposte dall'organizzazione	Tempi di emissione dei documenti fondamentali di pianificazione dell'Agenzia Formativa e rispetto delle scadenze	Attivare attraverso il servizio Agenda elettronica del sito calendarizzazioni e delle varie scadenze	Rispetto scadenze previste	100%
Capacità dell'Agenzia Formativa di attivare dialoghi con strutture ed Istituzioni in progetti e/o iniziative che la vedono partecipe	Numero e tipologia di partner con cui l'Agenzia ha convenzioni e progetti comuni formalizzati	Sollecitare i partner ad una costante comunicazione elettronica	Almeno uno per ogni progetto formalizzato ove previsto	100%
Gestione efficace della documentazione in grado di ridurre eventuali non conformità	Verifiche ispettive interne pianificate e svolte	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1	1

Obiettivi – indicatori di processo - **AREA DI ATTIVITA' ORGANIZZATIVA**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Garantire e mantenere un adeguato livello di formazione di tutto il personale rispetto alle esigenze dell'Agenzia	% dei docenti formatori partecipanti agli aggiornamenti rispetto al totale del personale dell'Agenzia	Piano di aggiornamento annuale del personale	80%	90%
Garantire e mantenere un adeguato livello di formazione di tutto il personale rispetto alle esigenze dell'Agenzia	Livello di soddisfazione del questionari di monitoraggio sulla formazione svolta sul personale	Questionario MOD 1_17	85/100	91/100
Permettere un efficace ed efficiente supporto ai processi operativi mediante il rispetto dei tempi e dei modi del personale degli uffici amministrativi	N° di non conformità legate alla funzione	Esecuzione di verifiche ispettive interne	0	0
Garantire un ambiente di lavoro sicuro	N° di reclami o denunce da parte dei lavoratori o del Responsabile della Sicurezza	Redazione di un piano evacuazione e con documento di sintesi per sicurezza per utenza esterna	0	0

Obiettivi – indicatori di processo – **AREA DI ATTIVITA' OPERATIVA**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Diffondere all'esterno le azioni promosse dell'Istituto relative all'offerta formativa	N° dei rapporti con i referenti di altri enti	Pubblicazione sul sito web di attività ed iniziative	80% degli enti	90%
Assicurare forniture di un elevato livello di qualità e servizio	N° aggiornamenti dell'elenco fornitori	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1 all'anno	1 all'anno
Monitorare il servizio formativo in itinere e l'aderenza tra quanto dichiarato in sede di programmazione e quanto effettivamente svolto	N° check sulla realizzazione di quanto programmato nel percorso formativo	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1 per ogni percorso formativo	1
		Riunioni del comitato di progetto PROSVI	Almeno 2: avvio-itinere-finale	1
Monitorare il servizio prestato dai fornitori intesi come prestatori d'opera	Punteggio dei docenti ricevuto nei questionari di soddisfazione fatti dai corsisti	Somministrazione modulo google sulla valutazione del docente	40	42
		Somministrazione modulo google sulla valutazione del corso	40	38
		Somministrazione modulo google sulla valutazione del stage	40	43

Obiettivi – indicatori di processo – **AREA DI VERIFICA**

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Monitoraggio efficacia servizio formativo erogato	% ex corsisti che a 6 mesi dalla conclusione del percorso formativo trovano impiego nel settore di riferimento	Esecuzione di verifiche ispettive interne	60%	60% 8 su 14
	% corsisti che al termine del percorso formativo hanno superato le prove d'esame	Analisi risultati finali	90%	100%
Monitorare con continuità l'efficienza del Sistema Qualità	% copertura del Sistema Qualità rilevato dalle verifiche ispettive interne	Esecuzione di verifiche ispettive interne	80%	100%
Monitorare l'attività di progettazione di percorsi formativi finanziati FSE	N° progetti finanziati rispetto a quelli presentati	Analisi degli esiti delle graduatorie di aggiudicazione dei progetti	80%	90%
Monitorare e qualificare l'attività dei docenti ed esperti esterni coinvolti nell'erogazione didattica.	% di fascicoli docenti compilati con gli esiti quantitativi della Customer Satisfaction	Integrazione sistematica dei punteggi di gradimento dei docenti formatori	100%	100%

Obiettivi – indicatori di processo – AREA DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Attuare azioni di miglioramento in relazione ai punti deboli dell'Agazia Formativa evidenziati delle risposte ai Questionari di soddisfazione	N° azioni di miglioramento concluse su quelle previste in rapporto ai punti critici rilevati	Riesame della direzione	100%	100%
Attuare azioni tese a risolvere le cause in essere delle potenziali non conformità	% dei problemi risolti sul totale numero non conformità e reclami	Riesame della direzione	100%	100%
Migliorare lo svolgimento di questionari di soddisfazione durante l'erogazione dei percorsi formativi	% questionari svolti su quelli distribuiti	Somministrazione questionari Google Moduli	80%	90%
Contenimento della dispersione e abbandono scolastico nei percorsi IeFP	% di allievi che completano il percorso di qualifica sul totale degli iscritti all'inizio dell'anno scolastico.	Attivazione del protocollo al 15% delle assenze e inserimento in organigramma della figura del Mentor (Dott.ssa Pisani) .	>= 90%	80%
Mitigazione dei rischi da interruzione servizio per eventi esterni	% di notifiche di alert inviate tempestivamente a famiglie/docenti tramite messaggistica d'istituto su totale allerte meteo regionali emesse	Applicazione della procedura PGQ 10 e utilizzo dei moduli di comunicazione integrati in Google Workspace	100%	100%