

1. Premessa

Una organizzazione complessa quale è un Istituto di Istruzione Superiore interagisce fortemente con il contesto territoriale nel quale si trova ad operare; per parte sua, l'Agenzia Formativa che prende forma a fianco dell'Istituzione scolastica mutua e fa proprie queste interazioni, condividendone punti di forza e di debolezza, sfruttando le opportunità che si presentano e prevedendo i rischi che dovessero palesarsi.

Se da un lato i punti di forza e di debolezza sono ben conosciuti, in quanto costitutivi dell'organizzazione, i rischi e le opportunità mutano al mutare del contesto sociale, geopolitico, economico del territorio di riferimento. Una corretta analisi del contesto dovrà dunque servire quale strumento efficace ed efficiente di pianificazione per la valutazione delle sopradette opportunità e dei relativi rischi.

Premessa imprescindibile per la implementazione di uno strumento snello ed efficiente è quindi una attenta valutazione della rilevanza e dell'impatto di ciascuna delle interazioni fra l'organizzazione e il territorio, al fine di concentrare l'attenzione sugli elementi maggiormente rilevanti ed impattanti: dei numerosi parametri che regolano l'osmosi fra Scuola e territorio (e quindi fra Agenzia Formativa e territorio) occorrerà individuare quelli maggiormente significativi, che sono in grado di interagire con i processi, generare opportunità, costituire minacce; si lascerà alla gestione ordinaria la valutazione di tutte quelle componenti tipiche di un'organizzazione a legame debole, quale un'istituzione scolastica, che influenzano la quotidianità ma interagiscono scarsamente con la pianificazione del sistema di gestione per la qualità e che possono essere usati come input nello sviluppo del sistema di gestione per la qualità.

2. Scuola e Agenzia Formativa

Un istituto di istruzione secondaria superiore - realtà distinta dall'Agenzia Formativa - genera di per sé alcune opportunità e alcuni rischi che sono connaturati alla sua funzione. Tali opportunità e rischi sono da considerarsi quali fattori *esterni* all'agenzia formativa, nonostante che quest'ultima possa condividere alcune debolezze e alcuni punti di forza dell'istituzione scolastica (che divengono quindi fattori *interni*). L'ambiguità, peculiare delle agenzie formative legate agli Istituti scolastici, è intrinseca, e non rappresenta di per sé né un punto di forza né un punto di debolezza. Fra i punti di forza troviamo la presenza e la condivisione di ingenti risorse strumentali (aule specializzate, laboratori, sussidi informatici) e la possibilità di reperire con facilità, fra il personale interno, elevate professionalità per le docenze e l'organizzazione. Fra i punti di debolezza, proprio per quanto riguarda le strutture e il personale, c'è la necessità di dover garantire il servizio essenziale di erogazione dell'istruzione curriculare, al quale non possono essere sottratte risorse umane e strumentali per il funzionamento dell'Agenzia Formativa. Risulta quindi essenziale una pianificazione attenta, su base annuale, dell'uso di queste risorse, sì da non ingenerare criticità nell'uno o nell'altro sistema.

3. Agenzia Formativa e territorio

Il territorio di riferimento dell'istituzione scolastica non è nettamente delimitato, e varia in relazione ai corsi e agli indirizzi di studio: nell'area liceale è prevalentemente riferito al comune di Figline e Incisa e a quelli confinanti; nell'area tecnica e professionale giunge a comprendere ampie zone delle due provincie, da Firenze ad Arezzo, interessando un bacino potenziale di oltre centocinquantamila persone. Per parte sua, l'Agenzia Formativa ha come area di interesse quest'ultimo bacino, ma si trova ad interagire in condizioni privilegiate con il Comune di Figline e Incisa Valdarno. L'Agenzia rispecchia dunque la struttura "a due livelli" della scuola che la ospita. Il livello d'elezione, quello comunale, che interessa circa 25.000 abitanti, vede nell'Amministrazione Comunale l'interlocutore privilegiato, quale tramite fra l'Agenzia e gli altri stakeholders:

piccole e medie imprese del territorio, artigiani, strutture ricettive, enti del terzo settore. La vocazione del territorio, un tempo prettamente agricola (l'agricoltura interessa ancora una rilevante fetta dell'area di pertinenza, ed è il motore del nostro "piccolo" istituto tecnico agrario) ha sviluppato negli anni recenti forti potenzialità in ambito elettronico, informatico, meccanico, tecnico in genere. Si registra, in quest'ultimo periodo, una sensibile richiesta di formazione della manodopera in ambito tecnico e meccanico, da parte delle imprese metalmeccaniche che hanno sede nel nostro comune e in quelli confinanti. Tramite l'interessamento dell'Amministrazione Comunale la nostra Agenzia può implementare una offerta formativa completa, che comprenda corsi presso la nostra sede e *in situ*, coordinamento fra le varie realtà territoriali, orientamento e riorientamento dei giovani finalizzato a fornire quelle specifiche competenze che consentiranno loro di proporsi validamente nel mondo del lavoro.

4. Rapporti con i partner

Il Vasari ha da tempo un ruolo di primo piano all'interno della galassia delle Agenzie Formative della nostra Regione: come Istituto di Istruzione Superiore è il capofila di un importante polo tecnico professionale che ha al suo interno un Istituto Tecnico Superiore, circa dieci istituti scolastici, numerose imprese e agenzie; come agenzia formativa interagisce con le realtà viciniori del Valdarno fiorentino e aretino condividendo risorse umane e strumentali. Si ritiene che il ruolo guida dell'Istituto, che gli deriva dalla qualità e dalla tipologia dell'offerta didattica, possa fungere da traino, ed essere trasfuso nell'Agenzia Formativa, per il tramite della disponibilità di risorse umane e strumentali cui si accennava al punto 2 della presente analisi. La prospettiva con la quale l'Agenzia è presente sul territorio sarà dunque quella di confermare il ruolo di protagonista sul territorio comunale - che le deriva dall'analoga posizione dell'Istituzione scolastica - e contemporaneamente il rafforzamento, sull'area più vasta, dei legami di collaborazione già presenti.

5. Gli utenti dei servizi di formazione

Dei rapporti con gli stakeholders e con le realtà del territorio - nella loro duplice veste di portatori di interessi e di committenti di azioni formative - abbiamo parlato nel punto 3. Vogliamo adesso valutare brevemente la platea dei discenti, degli allievi dei corsi. L'interessamento delle PMI del territorio, specie di quelle del settore metalmeccanico, è verso figure di giovani diplomati, ma anche di alunni che hanno adempiuto all'obbligo scolastico senza il conseguimento di un titolo di quarto livello EQF. Le nostre proposte si rivolgeranno quindi a neodiplomati o comunque a giovani diplomati, non solamente nel settore tecnico, e a studenti in obbligo formativo a rischio di dispersione scolastica o fuorusciti dal sistema di istruzione. Il bacino di utenza è prima di tutto quello del nostro istituto, ma si volge anche ad alunni degli altri tre istituti statali di istruzione superiore del Valdarno.

6. Conclusioni

Le valutazioni emerse dalla presente analisi rappresentano una fotografia attuale del contesto nel quale opera l'Agenzia Formativa Giorgio Vasari; la situazione, peraltro, è in continuo mutamento, e la successiva, necessaria pianificazione strategica dovrà mostrarsi pronta a recepire le condizioni ambientali e i mutamenti economici e sociali che dovessero prodursi sul territorio.

LOGISTICA

Il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari si appoggia alle strutture dell'Istituto scolastico medesimo sito nel comune di Figline e Incisa Valdarno (FI), piazza Caduti di Pian d'albero 30, telefono 055/ 952087.

Il Servizio di Formazione utilizza le aule, i laboratori multimediali e la segreteria presenti nell'Istituto, come indicato nel set minimo; si appoggia inoltre al servizio di receptionist con personale presente per tutto l'orario di apertura dell'Istituto, dalle 7:00 alle 19:00 e al servizio di segreteria a disposizione dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato per garantire un servizio di accoglienza aperto al pubblico e all'utenza.

OPERATIVITÀ

L'Agenzia Formativa Giorgio Vasari si avvale di un sistema per la gestione della qualità per il quale ha ottenuto la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 come da certificato N. 9175.ISGV per la *Progettazione ed erogazione di corsi di formazione finanziata e non finanziata nell'ambito della formazione scolastica*.

Principale conduttore di ogni azione dell'Agenzia Vasari è il **Manuale della Qualità** nuovamente redatto con il passaggio alla certificazione ISO 9001:2015 in data 14 Novembre 2017.

L'Agenzia dà evidenza del suo operare mediante i flussi di processi con i quali stabilisce le azioni da svolgere per la varie attività che mette in essere. I flussi di processo riguardano le seguenti azioni:

FDP01 : DIAGNOSI e RICERCA

FDP02: PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

FDP03 : PROGETTAZIONE

FDP04 : APPROVVIGIONAMENTO

FDP05 : PROMOZIONE

FDP06 : EROGAZIONE

FDP07 : MONITORAGGIO

FDP08 : VALUTAZIONE

FDP09: AMMINISTRAZIONE

FDP10: RENDICONTAZIONE

FDP11: GESTIONE DEI RAPPORTI CON AZIENDE, ASSOCIAZIONI E ENTI PUBBLICI E PRIVATI

La qualità viene pianificata attraverso i seguenti strumenti:

- il Manuale della Qualità;
- le Procedure, Istruzioni, e Modulistica;
- Tabelle riportate nel Riesame della Direzione che contengono:
 - ✓ Obiettivo
 - ✓ Responsabile
 - ✓ Azioni Necessarie
 - ✓ Risorse
 - ✓ Indicatore

- ✓ Scadenze/Tempi di attuazione
- ✓ Verifiche

Le procedure definite sono cinque e definiscono requisiti, responsabilità e metodologie per le attività richiamate dalla norma.

- PRO01 – Gestione della documentazione
- PRO02 – Audit
- PRO03 – Gestione delle Non-Conformità
- PRO04 – Azioni Correttive
- PRO05 – Gestione del rischio

Gestione del rischio

Particolare attenzione viene data dal Servizio di Formazione dell'SIS Vasari alla gestione del rischio per la quale è stata implementata la Procedura 5.

Lo scopo della procedura è quello di identificare i rischi a cui può essere soggetta l'Organizzazione, una volta individuato il contesto interno ed esterno di riferimento e le parti interessate.

In particolare:

- Si vuole assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità possa conseguire i risultati attesi
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, verificandone contemporaneamente anche i possibili effetti positivi che ne possono derivare dall'analisi svolta
- Migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione

RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità
- Norma UNI ISO 31000:2010 “ Gestione del rischio –Principi e linee guida”

CAMPO DI APPLICAZIONE

Quanto descritto nella presente procedura è applicabile a tutto il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione

PROCEDURA: Azioni per affrontare rischi e opportunità

Quanto sotto descritto ha come riferimento la norma ISO 31000:2010.

Le azioni seguono il ciclo PDCA.

1. Valutazione del rischio (Plan)

Una volta definito il contesto ed individuate le parti interessate si, si passa alla **Valutazione del rischio**

Per valutazione del rischio s'intende l'insieme dei processi di identificazione (*risk identification*), di analisi (*risk analysis*), di ponderazione del rischio (*risk consideration*)

1.1 Identificazione del rischio:

identificare le fonti, le aree di impatto e le potenziali conseguenze

1.2 Analisi del rischio:

Considerazioni sulle cause e fonti di rischio, le loro conseguenze negative e positive e la probabilità (verisimiglianza di accadimento)

1.3 Ponderazione del rischio:

L'obiettivo della ponderazione del rischio è di agevolare, sulla base degli esiti dell'analisi del rischio, i processi decisionali riguardo a quali rischi necessitano un trattamento e le relative priorità di attuazione.

2. Trattamento del rischio (Do)

Dopo la valutazione si passa al **Trattamento del rischio**.

Il trattamento del rischio implica la selezione di una o più opzioni, per modificare i rischi, e l'attuazione di tali opzioni.

Le azioni per il trattamento del rischio possono anche prevedere la presa in considerazione della "Continuità operativa".

3. Monitoraggio e riesame (Check)

Il **monitoraggio ed il riesame** è una parte pianificata del processo di gestione del rischio e prevede opportune verifiche periodiche come riportato nel MODxx "RAPPORTO DI GESTIONE DEI RISCHI".

I risultati di tali verifiche sono evidenziati.

4. Risultati della valutazione (Act)

In conseguenza dei risultati ottenuti dalle verifiche effettuate si implementano le eventuali Azioni Correttive necessarie.

Nel Riesame della Direzione vengono analizzati i risultati, le azioni implementate per gestire il rischio individuato.

La presente procedura è formalizzata nel documento MOD44, "RAPPORTO DI GESTIONE DEI RISCHI". Questo modulo contiene:

- L'applicazione dei passi sopra descritti per ogni rischio gestito;
- Una tabella, compilata in modo dinamico, che riporta indicazioni numeriche (probabilità di accadimento, per esempio) relative a quanto deciso. In questa tabella viene anche riportato il trend dei risultati delle azioni implementate;
- Una formula per il calcolo del costo della gestione del rischio. Questa analisi matematica del costo viene effettuata se ritenuta opportuna per la particolare situazione.

Sono qui di seguito riportati i principali moduli utilizzati per la gestione della qualità del servizio.

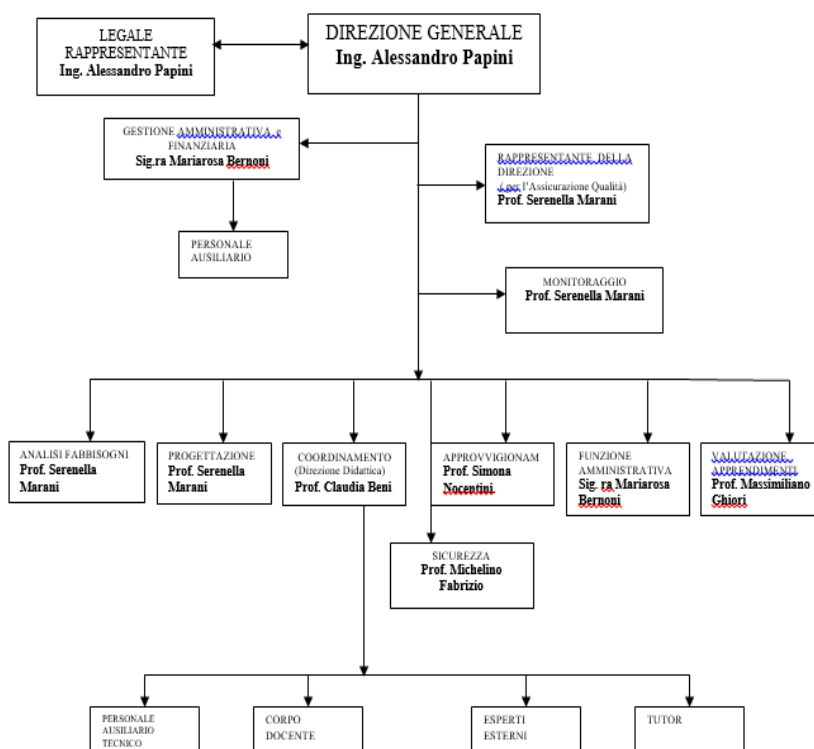
Modello	Denominazione	Scopo
MOD01	Report analisi fabbisogni	Effettuare un'analisi dei fabbisogni occupazionali e formativi del territorio
MOD44	Rapporto di gestione dei rischi	Effettuare una analisi dei potenziali rischi dell'attività per prevenire non conformità
MOD02 MOD15 MOD16	Riesame della direzione Pianificazione attività di monitoraggio Piano di monitoraggio	Effettuare una analisi dell'attività dell'agenzia, solitamente in vista della visita ispettiva dell'ente certificatore
MOD03 MOD04 MOD08	Scheda tecnica di progetto Piano di progetto Scheda finanziaria	Dare evidenza della progettazione di corsi di formazione.
MOD37 MOD14	Bando di gara Piano dei controlli	Selezionare il personale ed effettuare il controllo dei corsi di formazione in fase di erogazione
MOD17 MOD22 MOD11	Customer satisfaction Valutazione docente Scheda fornitori accettati	Valutare l'operato dei collaboratori che hanno erogato il corso
MOD19 MOD21	Rilievo Non Conformità Gestione della Azioni Correttive e delle Azioni Preventive	Valutare il corretto andamento delle operazioni e pianificare eventuali azioni correttive da applicare

L'Agenzia ha stilato dei documenti utili alla corretta comunicazione con i clienti, alla gestione delle risorse sia economiche che umane e al fine di tenere sotto controllo i corsi erogati.

1. Politica della Qualita'
2. Organigramma
3. Rappresentazione processi e sottoprocessi
4. Mappa dei processi
5. Matrice delle responsabilità
6. Tabella degli indicatori
7. Mansionario
8. Analisi Statistica
9. Procedura per le nomine
10. Fasi della progettazione e prima erogazione
11. Funzionigramma

Personale

Ad oggi l'Organigramma dell'Agenzia è così composto:



Le figure operanti nell'Agenzia svolgono compiti le cui caratteristiche sono evidenziate nel mansionario.

Direzione

La Direzione Generale decide la pianificazione strategica e gestisce le risorse umane, interagisce direttamente, o attraverso i responsabili di settore, con tutto il comparto operativo del Servizio di Formazione

Responsabile per l'Assicurazione Qualità

Il responsabile per l'assicurazione della qualità ha il compito e l'autorità di:

- Promuovere ed attuare le iniziative della Direzione indicate esplicitamente nel documento "Politica della Qualità".
- Pianificare e coordinare le attività relative di gestione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Riferire alla Direzione sui risultati-prestazioni ottenuti dal Sistema di Gestione per la Qualità e fornire una valutazione complessiva dell'azione formativa erogata
- Partecipare con la Direzione alle attività di riesame (verifica dei risultati del Sistema di Gestione per la Qualità).
- Acquisire e interpretare nuove aspettative di qualità.
- Esaminare, congiuntamente alle varie parti interessate, i problemi contingenti attinenti la qualità in modo da individuare efficaci Azioni Correttive e Preventive.
- Organizzare e coordinare le riunioni con le parti interessate per valutare i risultati ottenuti con le Azioni Correttive e Preventive intraprese.
- Condurre gli audit interni per i processi/funzione dove non è direttamente coinvolto (anche in affiancamento al consulente)
- Gestire i rapporti con l'Ente di Certificazione e con i consulenti esterni (eventuali)

Responsabile della Gestione Amministrativa e Finanziaria

- Espletare le attività legate alla definizione del bilancio di esercizio
- Effettuare le operazioni legate alla fatturazione attiva e passiva segnalando alle Aziende e agli enti interessati il verificarsi di eventuali problemi legati a tale attività
- Verificare la corretta esecuzione finanziaria delle attività previste dai bandi di partecipazione al finanziamento delle attività formative

Responsabile della Funzione Amministrativa (Rendicontazione)

- Espletare le attività di rendicontazione previste dai bandi di partecipazione al finanziamento delle attività formative e curare l'archiviazione della documentazione prodotta

Responsabile del Monitoraggio

- Pianificazione delle attività di monitoraggio interno in collaborazione con il RD
- Svolgere le attività relative al monitoraggio interno per il controllo del rispetto delle proscrizioni previste dalle norme di riferimento (in eventuale collaborazione con i consulenti esterni)
- Raccogliere ed elaborare i risultati delle misure degli indicatori in collaborazione con il RD
- Collaborare con il DD al controllo del corretto svolgimento dei corsi

Analista dei Fabbisogni

- Analizzare le esigenze del mercato attraverso la rilevazione e l'analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali
- Relazionare sui le informazioni ottenute

Progettista

- In caso di nuova attività, in base alle richieste del mercato o del cliente, definire le specifiche di progetto
- Definire per ogni funzione coinvolta le modalità di conduzione dell'erogazione e controllo della formazione effettuata
- Emettere la documentazione specifica

Responsabile del Coordinamento (Direttore Didattico)

- Assicurare che l'attività formativa avvenga secondo le specifiche stabilite in sede di progetto

- Assicurare che l'attività formativa avvenga in condizioni controllate al fine di prevenire N.C.
- Verificare l'idoneità delle risorse materiali prima di intraprendere l'attività formativa
- Identificare e risolvere le N.C. lievi, e segnalare le N.C. gravi al R.D., emerse durante l'attività formativa
- Pianificare e predisporre gli interventi di manutenzione sulle attrezzature didattiche
- Curare i rapporti con gli Esperti esterni
- Gestire i rapporti con gli Enti Finanziatori
- Convocare le riunioni collegiali legate all'attività didattica

Responsabile degli Approvvigionamenti

- Selezionare le risorse umane (in collaborazione con RD ed il Coordinatore Didattico) e formalizzare gli incarichi
- Richiedere i preventivi e pianificare in dettaglio gli acquisti
- Archiviare i preventivi
- Ordinare i materiali ed attrezzature stabilite in sede di progettazione
- Ricevere il materiale e verificarne la conformità
- Consegnare il materiale al richiedente o al personale ausiliario tecnico
- Consegnare i documenti contabili al personale ausiliario amministrativo
- Tenere un albo dei fornitori qualificati
- Esplicitare ai Fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della Qualità e accordarsi sulle modalità di verifica

Valutatore degli apprendimenti

- Gestire il processo di valutazione degli apprendimenti e di rilascio della dichiarazione degli apprendimenti

Pianificazione e controlli operativi

Premessa importante alla pianificazione dei servizi da realizzare è l'indagine di mercato che si esplica con l'effettuazione dell'analisi dei fabbisogni riportata, con evidenza delle modalità di realizzazione, di particolare rilevanza per quanto concerne le attività di formazione, nel MOD01 ("Analisi dei Fabbisogni").

Nel pianificare la realizzazione dei servizi la DG :

- recepisce gli obiettivi annuali della Qualità
- recepisce le emergenze dell'analisi dei fabbisogni
- assicura l'individuazione dei Clienti dei Processi
- assicura l'individuazione dei requisiti relativi ai servizi
- assicura la documentazione, le risorse e i supporti specifici per lo svolgimento delle attività
- assicura le attività di controllo e le registrazioni

L'Organizzazione ha individuato i processi di realizzazione dei propri servizi formativi come Processi Primari ovvero che corrispondono al seguente flusso:

CLIENTE-UTENTE -COGENZE➔ ORGANIZZAZIONE ➔ CLIENTE - UTENTE

Indicatori

Le performance dell'Agenzia vengono tenute sotto controllo valutando annualmente gli indicatori di cui si avvale e di cui si riporta parziale esemplificazione.

Indici di efficienza (Dati di Output)

Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Livello di efficienza progettuale	(Importo complessivo rendicontato e revisionato /Importo complessivo approvato)	≥ 0.85
Costo allievo	Importo di spesa rendicontato e revisionato o rendicontato /N.ro allievi frequentanti	$\leq 10\%$
Costo allievo formato	Importo di spesa rendicontato e revisionato o rendicontato /N.ro allievi formati	$\leq 10\%$
Costo allievo occupato	Importo di spesa rendicontato e revisionato o rendicontato /N.ro allievi occupati	$\leq 30\%$

Indici di efficacia immediata (Dati di Output)

Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Livello qualità azioni formative	(N.ro corsi che hanno avuto esito positivo/N.ro corsi svolti complessivamente) * 100	80-85%
Livello di soddisfazione per tutte le attività formative	(N.ro questionari CS con valutazione positiva/N.ro questionari CS somministrati in tutti i corsi svolti) * 100	80%
Livello di soddisfazione per singola attività formativa	(N.ro di risposte al questionario CS con valutazione almeno sufficiente/N.ro totale delle risposte date) * 100	
Livello di attuazione	Ore allievi rendicontate/ore allievi previste e approvate nel progetto	90-95%
Livello di abbandono	N.ro partecipanti alla conclusione dell'attività/ N.ro partecipanti all'inizio dell'attività	≥ 0.70 (per la Form. Cont. ≥ 0.50)
Validità beni messi a disposizione e servizi forniti	Numero reclami per corso	Max 2
Livello incidenza formazione per affiancamento in %	N.ro ore stage/N.ro ore corso	30-40%

Indici di efficacia a medio termine (impatto) (Dati di Outcome)

Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Livello di successo formativo	N.ro di partecipanti formati/ N.ro partecipanti all'inizio dell'attività	≥ 0.70 (per la Form. Cont. ≥ 0.50)
Livello di occupazione /rientri nel sistema scolastico	N.ro allievi occupati o reinseriti (entro 6 mesi dal termine del corso)/N.ro allievi iscritti fino all'ultimo giorno di attività	

Livello di occupazione coerente	N.ro allievi occupati in mansioni coerenti o parzialmente coerenti con il profilo formativo (entro 6 mesi dal termine del corso)/ N.ro allievi iscritti fino all'ultimo giorno di attività	
Ripetibilità dei corsi progettati e attuati	N.ro corsi ripetuti in 3 anni	
Validità progetti realizzati	N.ro progetti/N.ro corsi attuati	
Validità attività formazione	N.ro N.C. rilevate in 1 anno	Max 3

PROCESSI di SUPPORTO

PROCESSO	Codice documentodi riferimento	Indicatore	Standard
Gestione NC	PRO03	% di NC risolte	100%
Gestione della documentazione	PRO01	N.ro NC relative a non corretta gestione della documentazione	1
Gestione delle risorse	MDQ	% di formazione svolta su quella prevista –	80%
Controllo ed analisi degli indicatori	MDQ	Aggiornamento statistiche	Annuale
Monitoraggio	FDP07	N.ro misurazioni effettuate su quelle previste	90%
Gestione del miglioramento	MDQ	% raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti -	90%
Gestione Azioni Correttive e Preventive	PRO04	% azioni chiuse nei tempi previsti	100%
Gestione Verifiche Ispettive	PRO02	% di VI svolte nei tempi previsti	100%

Comunicazioni con il cliente

Il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari pone molta cura nelle attività di comunicazione con il Cliente, di comunicazione e informazione dirette all'utente.

Il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari considera la comunicazione e l'informazione continua dirette al Cliente e all'utilizzatore la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di realizzazione dei servizi formativi nell'ottica del "miglioramento continuo".

La comunicazione con il Cliente, oltre che con le modalità gestionali delle richieste, offerte e contratti viste nei precedenti paragrafi, è, di massima, curata mediante:

- risposta ai reclami;

- comunicazioni in caso di ritardi o problemi nella esecuzione della fornitura del servizio;
- sito Web;
- distribuzione di brochure informative;
- sondaggi (eventuali) per misurare la soddisfazione del Cliente.

Il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari ha individuato 4 tipologie di Servizi caratterizzate dalle modalità di espressione delle esigenze del Insieme Cliente:

- Azioni a Commessa: le esigenze che il Cliente vuole vedere soddisfatte vengono concordate con l'Organizzazione(l'intervento del Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari come attuatore di azioni ideate e promosse da un'azienda, associazione etc.)
- Azioni a "Catalogo": le esigenze, che possono essere soddisfatte, le stabilisce l'Organizzazione, il Cliente può solo accettarle o meno. Il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari si fa promotore ed attuatore di azioni formative che rispondono ad esigenze implicite e/o esplicite del mercato
- Azioni a Commessa sulla base di capitolati a seguito di bandi di gara: le esigenze del Cliente sono chiaramente definite e il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari può solo accettarle, nel momento in cui decide di partecipare al bando
- Azioni a seguito di bandi emessi da Enti Pubblici (progetti finanziati/a rendicontazione): l'Ente Pubblico individua le esigenze generali dei potenziali utenti di un servizio, stabilisce le priorità e il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari progetta un'azione che soddisfi tale esigenze, l'utente può accettarle o meno (Bandi Multimisura/Multiasse provinciali, regionali etc.)

Non conformità e Azioni correttive

Per attuare un controllo sulle attività, il Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari prima di tutto definisce il più accuratamente possibile il processo di progettazione ed erogazione dei servizi, definisce alcuni indicatori ed attua tutti gli interventi per misurarne l'efficacia e l'efficienza.

Ciascun operatore di Servizio di Formazione dell'ISIS Vasari è responsabile, secondo le proprie competenze, dell'identificazione e segnalazione di tutte le Non Conformità che hanno influenza sulla qualità del servizio offerto, dell'individuazione delle Azioni Correttive e della verifica della chiusura delle NC. Spetta alla Direzione la decisione se comunicare o meno alla parte interessata la Non Conformità.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità, MOD19 e delle conseguenti azioni intraprese, MOD21.

Figline e Incisa Valdarno, 06 Febbraio 2019

IL DIRETTORE GENERALE

Ing. Alessandro Papini