

**TABELLE RIASSUNTIVE DEGLI ELEMENTI PRINCIPALI DEL CONTESTO CONSIDERATI
PER L'ANALISI E VALUTAZIONE RISCHI/OPPORTUNITÀ**

Dati del RAV e Piano di miglioramento agg. 2024 – Riesame SGQ 22 novembre 2024

A VINCOLI E REQUISITI NORMATIVI APPLICABILI *(vincoli gestionali ed obiettivi generali prefissati a livello ministeriale e regionale, requisiti di qualità prefissati per il settore di appartenenza)*

Inalterata la situazione degli accreditamenti e degli indirizzi di studio autorizzati

Accreditamento regionale disposizioni del 2015 – per corsi finanziati; Accreditamento AICA “cod. BBX__01” test center ESAMI eccl;–
Accreditamento Cambridge IT335 dal sett. 2018

Occorre attenzionare: Obblighi quali Pubblica amministrazione e direttive MIUR per istituti tecnici– particolari requisiti dettati per indirizzo trasporti e logistica; Requisiti dettati dal Piano regionale di valutazione del Sistema nazionale di istruzione e orientamenti per la definizione degli obiettivi regionali.

Per la definizione dell’offerta formativa in quanto istituto pubblico c’è la necessità di condivisione collegiale dell’offerta formativa e di autorizzazione ministeriale per la proposta di nuovi indirizzi di studio; per il mantenimento degli indirizzi di studio già autorizzati, bisogna considerare la necessità di assicurare la formazione di almeno una classe in due anni consecutivi. **(Fattore esterno di rischio per l’offerta dei servizi)**

OPPORTUNITÀ

Nell’a.s. 2018/2019 è stata approvata l’istanza per nuovi indirizzi di studio (D.A. n.492 del 22/2/2018): indirizzo Trasporti e Logistica articolazione logistica e corso serale indirizzo Costruzioni, Ambiente e territorio.

Nel presente a.s. si è deliberata richiesta per l’istituzione del percorso quadriennale CAT (Collegio docenti in data 26/09/2024 con delibera n. 112/2024 e Consiglio d’Istituto in data 05/10/2024 con delibera n. 60/2024)

Requisiti dettati dalla norma di riferimento per la certificazione del SGQ

L'Istituto si è dotato della certificazione già dal 2003/2004 e ha proseguito in maniera continuativa nel mantenimento del certificato di qualità, adeguandosi dal 2016/17 alla UNI EN ISO 9001:15 (tra i primi istituti pubblici a livello nazionale e non solo regionale). **(OPPORTUNITÀ – Immagine esterna)**

Come previsto da integrazione della norma 9001 con il documento Applicazione dei Climate Action Amendments agli standard dei sistemi di gestione è stato considerato tra i fattori potenzialmente influenti sul servizio anche il Cambiamento climatico.

DA NOTARE -La variabilità e la complessità delle normative di riferimento può essere un rischio qualora l'obbligo di adeguamento non sia supportato da risorse economiche, organizzative e formative utili ad accompagnare gli impegni da rispettare. **(Fattore esterno di rischio per la conformità a norme e leggi)**

B POPOLAZIONE SCOLASTICA *(situazione socio-economica delle famiglie degli studenti, incidenza di studenti stranieri, disabili, appartenenti a categorie particolarmente svantaggiate, aspettative e qualità attesa, livello di qualità percepita),*

Il dato attuale della quota studenti famiglie svantaggiate, nelle seconde classi risulta del 0,5% uguale al dato regionale 0,5% ma superiore al dato nazionale 0,4%; nelle quinte classi risulta dello 1,1% uguale al dato regionale 1,1% ed al dato nazionale 0,6%.

I genitori degli allievi dell'istituto appartengono prevalentemente ad uno status socio-economico-culturale svantaggiato medio-basso sia nelle classi seconde che nelle quinte classi. Nell'istituto la popolazione scolastica (1040 alunni ad 10/2024), nell'a. s. 2023/2024 era composta da allievi di cittadinanza non italiana per il 4,7% superiore al dato percentuale della Sicilia (4,4%), della provincia (5,8%) ma non del dato nazionale (10,7%). E' da rilevare un incremento rispetto all'anno precedente del già elevato numero di alunni con DSA 99 ben più elevato dei dati provinciali (21,8), regionali(14,1) e nazionali (38,4). I fenomeni di disagio sociale si sono accentuati, in questi ultimi anni per la grave crisi economica, con l'incremento dei fenomeni migratori, l'aumento della disoccupazione e il diffondersi di situazioni di marginalità sociale legate spesso agli squilibri della 'modernità'. Tutto ciò ha avuto ripercussioni anche nella vita della scuola facendo registrare una certa percentuale di alunni con scarso rendimento scolastico.

DATI STATISTICI UTILI a.s. 2023/2024

tot. Alunni __1001 (dato stabile) __suddivisi per indirizzo:

Informatica 119 (decremento del dato rispetto all'anno precedente = 138);

Grafica 273 (dato confermato rispetto all'anno precedente = 277);

AFM 99 (decremento del dato rispetto all'anno precedente =115);

CAT 69 (incremento del dato rispetto all'anno precedente=57)

Trasporti e logistica 197 (decremento del dato rispetto all'anno precedente =272);

Turismo 198(incremento del dato rispetto all'anno precedente=181) Questo indirizzo è privilegiato dagli alunni di cittadinanza non italiana

Trasferiti ad altra scuola 10 – in ingresso da altra scuola 8. Tot. iscritti al primo anno 214

C TERRITORIO E CAPITALE SOCIALE *(peculiarità del territorio ed economia dello stesso, rapporti dei diversi attori con la scuola, contributo degli enti locali, parti esterne interessate e/o da interessare nell'attuazione del SGQ)*

L'istituto abbraccia un vasto bacino di utenza che comprende i seguenti comuni: Santa Lucia del Mela, San Filippo, Gualtieri Sicaminò, San Pier Niceto, Monforte, Venetico, Spadafora, Rometta, Saponara, Villafranca Tirrena, Torregrotta, Furnari, Terme Vigliatore, Merì, Falcone, Oliveri e naturalmente Milazzo e i comuni delle Isole Eolie.

Il territorio in cui sono presenti diverse realtà produttive, insediamenti industriali, piccole e medie imprese ed un terziario avanzato, presenta le seguenti caratteristiche:

- Insufficienza di strutture sociali, culturali e ricreative;
 - Presenza di associazioni (ONLUS) per il recupero dei minori abbandonati e disagiati che frequentano le scuole dell'obbligo;
 - Presenza di forte flusso di extracomunitari provenienti soprattutto dai paesi dell'est e dal Maghreb;
 - non mancano comunque le problematiche legate alla disoccupazione in elevata percentuale in Sicilia **(16,1)** di entrambi i genitori e al lavoro nero
- Le strutture pubbliche (biblioteca, centri diurni per anziani, teatro comunale, campi di calcio palazzetto dello sport, piscina) non sono sufficienti a coprire il fabbisogno dell'utenza.

OPPORTUNITÀ

Il porto di Milazzo è uno scalo marittimo d'interesse nazionale, vicino e strettamente integrato con quello di Messina, rappresentando peraltro il principale snodo dei collegamenti per le isole Eolie. Questo rappresenta una Opportunità per l'offerta formativa legata all'indirizzo nautico che può avvalersi della collaborazione con autorità portuale ed aziende della cantieristica.

Collaborazioni attive per progetti ed attività culturali

Reti di scopo:

Rete di scuole Service Learning Sicilia”

Rete di scuole Debate Sicilia” con la finalità di diffondere le pratiche educative in oggetto, realizzare percorsi di formazione/aggiornamento per docenti e studenti, anche al fine di inserire la nostra Regione nei circuiti nazionali ed internazionali in cui si confrontano buone pratiche e metodologie innovative. Scuola Polo Regionale Liceo classico "N. Spedalieri" di Catania.

Rete FARO: Rete nazionale di scuole per la ricerca della qualità nel sistema di istruzione.

Un percorso di autoanalisi effettuato da scuole collegate in rete in un'ottica di sistema e di miglioramento

Rete ESABAC Scuole Sicilia: Percorso sperimentale Lingua Francese per conseguimento diploma in Italiano e in Francese

Programma “ERASMUS”: Partenariati strategici

Rete nazionale dei Nautici e Rete Nazionale delle Scuole di Logistica

Rete Green

Rete scuole Organizzazione e gestione delle istituzioni scolastiche in contesti multiculturali

ITS Mobilità sostenibile trasporti Catania: Accademia Mediterranea della Logistica e della Marina mercantile

Reta CAT “insieme per il CAT” con capofila IIS “Alberti” Roma

Collaborazioni attive per alternanza scuola – lavoro

Di seguito si citano alcuni enti/operatori convenzionati per l'alternanza:

- Comuni di: Milazzo, Pace del Mela, Falcone e Santa Lucia del Mela, Torregrotta, Monforte San Giorgio.
- **Strutture ricettive: Su Milazzo** - Hotel Cassisi, Hotel Garibaldi, Hotel Il principe, Hotel Eolian-In, Hotel La Bussola, Petit Hotel Milazzo, B&B Cuciti, B&B Camicia, B&B Milazzo, Hotel O' Palmo Panarea, SO.CE. Grand Hotel Majestic Verbania, Residence Pedra Stromboli, Il Casale del Conte, B&B Villa Quiete, Hotel Redebora, National B&B Monforte, B&B, La casa del Nonno, Villa Mont Valerie di S. Lucia del Mela, Signum Salina, Fattoria Le Grenne Ficarra.
- Associazione Guide turistiche Messina e Isole Eolie.

- Agenzie di Viaggi: Calderone Viaggi - Kerson Viaggi – Coiro Viaggi.
- APS Arcicohiba
- Sea Folk Portorosa
- Società cooperativa Marinello
- Società di navigazione Liberty Lines
- Cantieri Navali Lussino
- Milazzo ships & yachts Service s.a.s.
- NOMOS s.r.l.
- Aeronautica Militare di Sigonella
- New Tourist Sicilia
- Cantieri Zeta: Arte e a Capo
- Museo Storia Patria (Massimo Tricamo)
- FX Uomo
- Dream World Pictures di Vizzini
- Associazione il Melograno
- Cooperativa agricoltori del Tirreno
- O2 Italia
- Findomestic
- Randstad
- CAF Italia
- Studi Dottori Commercialisti
- SYFAR SRL
- Studi Tecnici, Studi di Consulenza e Progettazione
- CIERRE Costruzione
- New Tecno Plus s.r.l.
- Idea Grafica
- Pubblimania
- Pubblisud
- Publimer
- Tecnografica di Nastasi & C. s.a.s.
- Arte foto
- Laboratorio foto video digitale
- Tipografia Lombardo
- Dimensione Radio

- Web House di Messina
- DIGIEMME Informatica di Milazzo
- Esseshop
- Explorer Tech s.r.l.
- ISMARTPHONE s.r.l.s.

D -RISORSE ECONOMICHE E MATERIALI (*localizzazione nel territorio, dotazioni e infrastrutture, risorse economiche disponibili e destinate al SGQ*),

Gli indirizzi di studio (grafica e comunicazione, informatica e telecomunicazioni, trasporti e logistica) sono in fase di crescita, richiedono laboratori specifici e dotazioni tecnologiche che attualmente o non sono presenti o che lo sono solo parzialmente. Il numero delle aule a disposizione non risulta ancora sufficiente ad accogliere la popolazione scolastica. Le esigue risorse economiche non consentono come invece si vorrebbe l'ampliamento dell'offerta formativa. Quasi del tutto assenti i finanziamenti di privati.

Situazione dotazioni: n. aule 45, n. 4 Casette, n. 9 laboratori, palestra 1, LIM e/o Monitor interattivi in tutte le aule, biblioteca 1, aula magna 1. Sono in fase di completamento le azioni di digitalizzazione dell'attività organizzativa della segreteria e dell'inventario, nonché in ulteriore potenziamento il cablaggio della rete d'istituto. Nell'a.s. 2023-24 nel laboratorio di simulazione navale sono state implementate le attrezzature, grazie a finanziamenti del PNRR, con la costruzione di una postazione in carpenteria metallica.

È stato ulteriormente potenziato il funzionamento del registro elettronico Argo (es. collegamento con la piattaforma SIDI a specifico supporto della didattica del Nautico).

Dai dati riscontrati nel questionario di autoanalisi d'istituto si rileva che la disponibilità di attrezzature funzionali all'attività lavorativa dei docenti è ritenuta soddisfacente con un dato del 55,6%; si ritengono adeguati gli strumenti e la circolarità delle informazioni ed avvisi 76,7%.

La scuola è dotata di sito internet autogestito e continuamente aggiornato con cui promuove una comunicazione continua con alunni, genitori, personale.

L'Istituto è situato al centro della Città di Milazzo ed è facilmente raggiungibile con tutti i mezzi di trasporto, inoltre è dotato di una grande area di parcheggio. **OPPORTUNITÀ**

L'originaria struttura edilizia di Via Col. Magistri negli anni è stata resa, con vari interventi di ampliamento e di manutenzione, più funzionale ed adeguata all'attività didattica e alla normativa in materia di sicurezza.

La scuola è formata da due corpi di fabbrica: un corpo principale composto da un piano terra e un primo piano presso cui hanno sede ampie e spaziose aule, i laboratori, l'aula di primo soccorso, la Biblioteca, l'Aula Magna, il punto ristoro, la sala docenti e gli Uffici di Direzione e Segreteria (sarebbe necessario disporre di un ascensore per utenti e/o personale con difficoltà anche solo temporanee a deambulare - **fattore**

esterno criticità); una ulteriore struttura che integra il piano terra con un'ampia ed attrezzata palestra coperta e relativi servizi e al secondo e terzo piano altre aule.

Nel cortile interno due aree attrezzate consentono la pratica delle diverse discipline sportive (pallavolo, pallacanestro, calcio, tiro con l'arco ...) e attività ricreative.

Tutti i locali sono interconnessi grazie ad una rete (anche WIFI) locale realizzata con fondi europei, che consente sia comunicazione all'interno della scuola, sia comunicazioni con il mondo esterno grazie ad un veloce collegamento Internet.

L'Istituto dispone di una ricca ed avanzata strumentazione tecnologica.

E -RISORSE PROFESSIONALI *(caratteristiche del personale, livello di stabilizzazione dello stesso, competenze professionali, livello di condivisione degli obiettivi per la qualità e di consapevolezza organizzativa)*

In seguito al PNSD e ai corsi previsti dall'azione #28 della buona scuola sono migliorate le competenze professionali dei docenti anche per quanto riguarda l'utilizzo di strumenti informatici e ambienti di apprendimento virtuali. Tuttavia permane l'esiguo numero dei docenti con certificazione informatiche e di docenti di materie non linguistiche con certificazioni linguistiche. **Il personale docente titolare nell'istituto ha un'elevata età media per il 56,5% ha più di 55 anni e per il 33,7% un'età compresa tra i 45 e i 54 anni.**

OPPORTUNITÀ

L'istituto può stabilmente contare su un numero considerevole di personale docente a tempo indeterminato anche se di età media avanzata. Per quanto riguarda l'anzianità di servizio nell'istituto il 50,4% dei docenti è titolare nell'istituto da oltre 5 anni, in misura percentuale più elevata rispetto al dato provinciale (56,5%) e nazionale (59,8%); il 30,1% dei docenti è titolare da più di 3 anni fino a 5 anni; da oltre 1 anno fino a 3 anni il 15%; il 4,5% ha appena acquisito la titolarità in istituto.

L'elevata presenza di docenti di sostegno a tempo indeterminato permette quella auspicabile continuità didattica-educativa nella gestione dei soggetti con disabilità. Il DS in ruolo dall'A.S. 2007/2008 guida stabilmente l'istituto già dal 2011/2012 garantendone la continuità d'indirizzo ed azione.

Il Resp.le qualità ed il gruppo che lo affianca coprono stabilmente lo specifico ruolo da diversi anni, garantendo continuità e miglioramento continuo delle azioni messe in campo.

F - ESITI SCOLASTICI ED A DISTANZA (risultati dei percorsi di studio degli studenti ed occupazionali dei diplomati, sia in termini assoluti che raffrontati con parametri riscontrati a livello locale, regionale e nazionale, sia in termini di qualità erogata ed efficacia nel raggiungimento degli obiettivi)

Le percentuali degli studenti dell'istituto che abbandonano gli studi risultano inferiori ai dati percentuali provinciali, regionali e nazionali per il I, II, III, IV e V anno di corso.

I dati percentuali attuali sono i seguenti:

Istituto Economico - Tecnologico per l'Anno 22/23 e l'anno 23/24

per il primo biennio sono inferiori al dato provinciale, regionale e nazionale

Economico 1,1 - 2 - 1,2

Tecnologico 0,4 1,8 1,0.

I criteri di valutazione adottati dall'istituto garantiscono, come nei precedenti anni, il successo formativo degli alunni come si evince dalle rilevazioni sui voti riportati agli esami di Stato con una concentrazione nella fascia alta, tra 91 - 100, migliore del dato nazionale. **OPPORTUNITÀ**

Dati percentuali dell'istituto risultanti agli Esami di Stato 2023/4:

Economico - Tecnologico

Voto 60 61 - 70 71- 80 81- 90 91-100 100 e lode

Istituto

Economico 7,4 18,5 11,1 13,0 38,9 11,1

Tecnologico 0,8 12,7 35,7 17,5 27,8 5,6

MESSINA

Economico 7,2% 20,6% 30,0% 15,7% 22,6% 4,0%

Tecnologico 3,1% 25,2% 28,7% 16,7% 20,3% 5,9%

SICILIA

Economico 7,9% 31,4% 29,8% 14,3% 15,0% 1,5%

Tecnologico 4,9% 28,4% 29,0% 16,4% 18,5% 2,9%

La presenza di un fragile tessuto socio-culturale ed economico percepita dagli studenti in famiglia e nell'ambiente circostante, trasmette agli alunni una scarsa motivazione allo studio e difficoltà relazionali che a volte sfociano in ripetenze e trasferimenti.

I trasferimenti degli alunni sono dovuti anche agli spostamenti delle famiglie in cerca di lavoro.

Nell'a.s. 2023/24 per le classi seconde:

ITALIANO Diff. ESCS tecnici(*)-5,6

Punteggio medio Istituto 168,7

Sicilia Sud e Isole ITALIA

180,4 178,5 186,2

MATEMATICA Diff. ESCS(*) -12,3

METD05000E 171,3

Sicilia Sud e Isole ITALIA

183,4 182,6 193,9

come si evince dalla tabella sopra riportata i risultati raggiunti nelle prove standardizzate INVALSI, in Italiano risultano inferiori del dato Regionale, Sud ed Isole e Nazionale; in Matematica risultano inferiori con il dato regionale, sud ed isole e Nazionale; da sottolineare la conferma dell'indice ESCS fortemente negativo.

Livello 1 e 2 Italiano: istituto 30,8% 38,5%

Sicilia 20,4% 33,7%

Sud e Isole 23,0% 34,7%

Italia 17,6% 28,9%

Livello1 e 2 Matematica: istituto 39,2% 36,7%

Sicilia 24,1% 36,8%

Sud e Isole 25,4% 36,7%

Italia 15,8% 30,6%

Alcune classi si discostano in positivo dalla media della scuola.

Nell'a.s. 2023/24 per le classi quinte:

ITALIANO Diff. ESCS tecnici(*) -0,6

Punteggio medio Istituto 173,9

Sicilia Sud e Isole ITALIA 165,3 165,6 176,6

MATEMATICA Diff. ESCS(*) -1,1

METD05000E 183,4

Sicilia Sud e Isole ITALIA

175,1 175,3 188,8

come si evince dalla tabella sopra riportata i risultati raggiunti nelle prove standardizzate INVALSI, in Italiano risultano inferiori al solo dato Nazionale; in Matematica risultano inferiori al solo dato Nazionale;

Il numero degli allievi iscritti all'università presenta dei valori in linea con il dato regionale ma inferiore al valore provinciale e nazionale Istituto 34,7% rispetto a dato provinciale 41,5% , del dato regionale 39,0% e del dato nazionale 44,5%.

Gli allievi si iscrivono per settori per il

2,0 Arte e Design; 31,4,0 Economico; 9,8 Giuridico; 7,8 Linguistico ; 7,8 Informatica e Tecnologie ICT; 7,8 Politico sociale e Comunicazione; 5,9 Scientifico; 3,9 Scienze motorie e sportive.

Gli allievi iscritti al secondo anno all'università, nell'area scientifica hanno conseguito più della meta' dei crediti formativi: ISTITUTO

22,9% Messina 42,3% Sicilia 45,2% Italia 49,2% Nell'area scientifica hanno conseguito meno della meta' dei crediti formativi per: ISTITUTO 42,9% Messina 39,6 % Sicilia 36,6% Italia 34,1%. Come si può osservare il dato dell'istituto è inferiore al dato provinciale, regionale e nazionale.

Gli allievi iscritti al secondo anno all'università, nell'area umanistica conseguivano più della meta' dei crediti formativi: ISTITUTO 42,9% Messina 44,7% Sicilia 56,5% Italia 55,5% Conseguivano meno della meta' dei crediti formativi: ISTITUTO

42,9 % Messina 36,3 % Sicilia 27,8% Italia 28,3% Come si può osservare il dato dell'istituto è inferiore al dato provinciale, regionale e nazionale.

G – AMBIENTE E CAMBIAMENTO CLIMATICO

L'impatto dell'ambiente sulla vita scolastica è valutato principalmente in fase di sviluppo del DVR scolastico e nelle riunioni di formazione ed informazione in materia di sicurezza sul lavoro.

L'impatto del cambiamento climatico è attualmente considerato in termini di:

-eventi atmosferici di particolare entità che possono influire sull'ordinaria vita scolastica o carenza di risorse idriche (es. gg di interruzione attività scolastiche per allerta meteo o interruzioni per mancanza energia elettrica e acqua). Nell'a.s. 2023-24 i gg di chiusura per allerta meteo e/o mancanza energia elettrica / acqua è stato 1gg.

La valutazione del rischio riferito allo specifico fattore è al momento trascurabile.

Processo	Parti interessate	Fattori interni / esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
A Processo gestione e pianificazione strategica, gestione risorse	<ul style="list-style-type: none"> - DS e collaboratori, DSGA - Funzioni strumentali - Collegio dei docenti e Consiglio d'Istituto - Personale interno - Ente proprietario dei locali 	<p>I - livello di conoscenza delle caratteristiche del personale (conoscenze, competenze, abilità, aggiornamento) e delle caratteristiche delle risorse infrastrutturali (quantità e qualità delle dotazioni); livello di competenza, formazione ed aggiornamento del personale sul SGQ; qualità e completezza dell'analisi del fabbisogno formativo del personale e dell'analisi fabbisogno di attrezzature e dotazioni; capacità di ricerca e progettuale per l'adesione a finanziamenti finalizzati al sostegno della formazione interna o all'ampliamento/aggiornamento delle dotazioni tecnologiche; capacità attrattiva per convenzioni e collaborazioni con l'esterno</p> <p>E – livello di variabilità della normativa nazionale e regionale applicabile; prescrizioni normative cogenti inerenti i requisiti organizzativi ed infrastrutturali; affidabilità delle fonti di aggiornamento in merito alla normativa applicabile; entità e regolarità delle assegnazioni ministeriali e/o regionali di risorse umane ed economiche per il funzionamento; livello di personale stabile e di personale precario assegnato; ubicazione e raggiungibilità della sede; caratteristiche degli ambienti scolastici;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - elenco della normativa applicabile ed elenco fonti di aggiornamento - dati sul personale raccolti dall'ufficio personale, integrati con quelli provenienti dal Ministero - Analisi del fabbisogno formativo curata dal Dirigente - riscontro stato di sicurezza, manutenzione ed ospitalità della sede e rapporto di collaborazione e supporto del soggetto proprietario della sede formativa - Riscontri dagli audit interni per lo specifico processo

Processo	Parti interessate	Fattori Interni / Esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
B Processo gestione requisiti dei servizi (sviluppo e gestione offerta formativa)	<ul style="list-style-type: none"> - DS e collaboratori - Funzioni strumentali e Commissione orientamento - Personale interno docente - Resp.le Qualità - Alunni dell'ultimo anno del ciclo di istruz. secondaria di primo grado e loro famiglie del territorio - Scuole di istruz. sec. di II grado del territorio - Alunni frequentanti e loro famiglie - Operatori economici del territorio 	<p>I - livello di conoscenza delle aspettative del cliente (alunni, famiglie ed utenza potenziale); livello di rapporto ed interscambio con le scuole di istruz. secondaria di I grado del territorio; livello di conoscenza dell'off. formativa scolastica e dei punti di forza dell'organizzazione rispetto alle altre scuole del territorio; qualità e quantità delle comunicazioni verso l'utenza; conoscenza del territorio e delle opportunità di partnership per ampliamento dell'off. formativa</p> <p>E – immagine esterna ed affidabilità riconosciuta alla leadership ed al corpo docente; livello di discrezionalità e di autonomia nella definizione dell'off. formativa; finanziamenti ministeriali disponibili per l'ampliamento dell'off. formativa; concorrenza delle altre scuole di istruz. sup. nell'offerta dei vari indirizzi di studio; ubicazione e raggiungibilità della sede, nonché servizi di trasporto e collegamento pubblici disponibili sul territorio; sicurezza ed ospitalità percepite degli ambienti scolastici; caratteristiche degli operatori economici ed istituzionali del territorio per le collaborazioni di ampliamento dell'off. formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dati identificativi della popolazione scolastica raccolti dall'ufficio alunni, integrati con quelli provenienti dal Ministero - dati della Commissione orientamento a consuntivo delle attività sviluppate e proposte - elenco delle scuole di istruzione secondaria di primo grado e referenti – dati sulla popolazione scolastica in uscita - elenco delle scuole di istruzione secondaria di secondo grado del territorio e indirizzi di studio attivati - budget assegnazioni finanziarie ministeriali e regionali assegnabili al processo - riscontri delle Indagini di Customer satisfaction - riscontri dagli audit interni per lo specifico processo

Processo	Parti interessate	Fattori Interni / Esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
C Processo gestione progettazione didattica ed extradidattica	<ul style="list-style-type: none"> - Dipartimenti disciplinari - Collegio dei docenti e Funz. Strumentali - Commissione valutazione progetti - Docenti referenti di progetto - Alunni - Famiglie - Operatori economici del territorio - Ente autorizzante e finanziatore (Ministero e Regione) 	<p>I - livello di conoscenza delle caratteristiche dell'utenza (alunni) in particolare competenze in ingresso, specifiche e trasversali; collaborazione ed interscambio di informazioni tra docenti di classe e docenti della stessa disciplina; livello di qualità degli strumenti di raccolta dati e verifica delle competenze iniziali e/o qualità dell'analisi dei dati raccolti; livello di competenza, formazione ed aggiornamento del personale docente; livello di conoscenza dei docenti della normativa applicabile, delle procedure interne della progettazione didattica e della relativa documentazione di servizio predisposta; livello di esperienza nella progettazione didattica per specifico indirizzo di studio; livello di flessibilità della progettazione didattica alle esigenze degli alunni e capacità di riprogettazione; livello di appetibilità e rispondenza alle preferenze degli alunni della progettazione extradidattica; livello di conoscenza delle risorse umane, infrastrutturali ed economiche disponibili per lo sviluppo della progettazione; livello di verifica, riesame e validazione della progettazione</p> <p>E – livello di discrezionalità e di autonomia nella definizione dell'offerta formativa definito dalla normativa applicabile; prescrizioni normative cogenti inerenti i requisiti dell'offerta formativa prevista per gli indirizzi di studio autorizzati o da autorizzare; entità finanziamenti ministeriali e regionali assegnati e disponibili per l'off. formativa specifica dell'istituto; caratteristiche degli ambienti scolastici; caratteristiche degli operatori economici ed istituzionali del territorio per le collaborazioni di ampliamento dell'offerta formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direttive, linee guida e circolari ministeriali e regionali sui requisiti dell'offerta formativa e sulle disponibilità economiche finanziarie per singolo indirizzo di studio e per le attività extradidattiche - Analisi dell'offerta formativa del territorio e proposte di ampliamento dell'offerta interna a cura del Collegio dei docenti - Analisi dei dati di input per la progettazione didattica e predisposizione di requisiti comuni a cura dei Dipartimenti - Analisi iniziali delle classi a cura dei Consigli di classe - Analisi dei riscontri di gradimento e di attuazione della progettazione extrascolastica - elenco convenzioni e protocolli d'intesa attivi - elenco delle associazioni di categoria e delle aziende con cui sono attive azioni di collaborazione - Dati di riscontro per i progetti presentati a fronte di avvisi pubblici e finanziamenti specifici - Elenco progetti e dati del monitoraggio sullo stato di attuazione e la validazione degli stessi - Riscontri provenienti dalla rendicontazione finanziaria dei progetti - Riscontri dagli audit interni per lo specifico processo

Processo	Parti interessate	Fattori Interni / Esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
D Processo gestione pianificazione ed erogazione del servizio di istruzione e formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Dipartimenti disciplinari - Collegio dei docenti - Docenti - Alunni - Docenti referenti di progetto - Docenti resp.li di laboratorio - Operatori economici del territorio -Eventuali collaboratori per le attività formative extradidattiche - Ente finanziatore (Ministero e Regione) 	<p>I - livello di conoscenza delle caratteristiche degli alunni delle classi (in merito a conoscenze, competenze, specifiche e trasversali, situazioni di disagio o bisogni specifici); collaborazione ed interscambio di informazioni tra docenti di classe e docenti di corso d'indirizzo; livello di adeguatezza e qualità delle metodologie didattiche adottate; livello di qualità degli strumenti di raccolta dati e verifica delle conoscenze e competenze e/o qualità dell'analisi dei dati raccolti; livello di competenza, formazione ed aggiornamento del personale docente; livello di esperienza nell'insegnamento delle specifiche discipline per docente; livello di continuità di presenza in servizio dei docenti; disponibilità di ore di recupero e potenziamento degli apprendimenti adeguate alle esigenze; capacità organizzativa e di supporto per l'erogazione delle attività didattiche e d'extradidattiche; affidabilità delle risorse umane ed infrastrutturali disponibili per l'erogazione dei servizi; livello di verifica, riesame e validazione dei servizi;</p> <p>E – entità e regolarità delle assegnazioni ministeriali e/o regionali di risorse umane ed economiche per il funzionamento; livello di discrezionalità e di autonomia nell'organizzazione delle attività didattiche ed extra; prescrizioni normative cogenti inerenti i requisiti organizzativi e del servizio per gli indirizzi di studio autorizzati; caratteristiche degli ambienti scolastici; livello di disponibilità di mezzi di trasporto pubblici per il raggiungimento della scuola; caratteristiche degli operatori economici ed istituzionali del territorio per le attività che comportano un coinvolgimento nelle attività formative (es. alternanza scuola-lavoro)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Analisi iniziali, intermedie e finali, della popolazione scolastica e degli esiti scolastici conseguiti dalla stessa a cura dei Consigli di classe - Dati di riscontro dalle attività di recupero effettuate - Dati di riscontro delle prove strutturate - dati di monitoraggio delle attività extradidattiche - Riscontri dagli audit interni per lo specifico processo

Processo	Parti interessate	Fattori interni / esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
E Gestione approvvigionamento prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> - DS, DSGA, CdI - Resp.le magazzino e personale amm.vo - Personale interno individuato per il controllo del fornitore - Operatori economici del territorio 	<p>I - livello di conoscenza delle caratteristiche delle risorse disponibili; livello di competenza, formazione ed aggiornamento del personale; qualità e completezza dell'analisi delle cause delle non conformità, disservizi e reclami del cliente; continuità del processo di monitoraggio e misurazione ed attendibilità dei dati restituiti</p> <p>E – entità e regolarità delle assegnazioni ministeriali e/o regionali di risorse umane ed economiche per il funzionamento; livello di discrezionalità e di autonomia nella gestione delle procedure di acquisto; prescrizioni normative cogenti per lo specifico processo; varietà e disponibilità di operatori economici con caratteristiche adeguate alle esigenze di approvvigionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dati dell'analisi del rischio e del riesame di direzione - Riscontri dalla gestione degli audit interni del SGQ e degli audit esterni - Riscontri della gestione delle azioni correttive - riscontri Indagini di Customer satisfaction - riscontri della Gestione reclami
Processo	Parti interessate	Fattori Interni / Esterni	Risorse di informazione – fabbisogno informativo
F. Processo monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento (autocontrollo e problem solving)	<ul style="list-style-type: none"> - DS, Resp.le qualità e CV - Collab. DS, FS, Coordinatori di classe, - DSGA - Personale interno in generale docente e non docente - Alunni - Famiglie 	<p>I - livello di conoscenza delle aspettative del cliente; livello di conoscenza e di coinvolgimento dell'organizzazione nell'assicurazione della qualità del servizio definita; qualità e quantità degli strumenti di raccolta dati e/o dell'analisi dei dati raccolti; livello di competenza, formazione ed aggiornamento del personale sul SGQ e sulle tecniche di analisi e problem solving; qualità e completezza dell'analisi dei rischi per la qualità e delle cause delle non conformità, di disservizi e reclami del cliente; continuità del processo di monitoraggio e misurazione ed attendibilità dei dati restituiti</p> <p>E – caratteristiche del substrato culturale di appartenenza della popolazione scolastica; caratteristiche degli ambienti ospitanti i servizi non di proprietà dell'organizzazione; entità e regolarità delle assegnazioni ministeriali e/o regionali di risorse umane ed economiche per il funzionamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dati identificativi della popolazione scolastica raccolti dall'ufficio alunni, integrati con quelli provenienti dal Ministero - Indagini di Customer satisfaction e Gestione reclami - dati sulla soddisfazione degli alunni provenienti dalla assemblee di istituto e/o di classe - dati della soddisfazione delle famiglie provenienti dagli incontri scuola-famiglia e dagli incontri con la Dirigenza e coordinatori di classe - dati sul tasso di frequenza delle lezioni - riscontri dagli audit interni e dagli audit esterni - dati dell'analisi del rischio e del riesame di direzione - Riscontri della gestione delle non conformità e delle azioni correttive

PARTI INTERESSATE INDIVIDUATE E ASPETTATIVE CONSIDERATE

A ALUNNI E FAMIGLIE Gli alunni e le famiglie sono considerati gli interlocutori privilegiati, in quanto primi destinatari e fruitori delle attività che l'Istituto progetta e realizza. Intermediari tra l'Istituto, gli alunni e le famiglie, sono i rappresentanti degli studenti e dei genitori a livello di Classe e di Istituto che vengono spesso consultati per giungere a scelte strategiche condivise, ascoltandone direttamente osservazioni ed aspettative.

B PERSONALE Il personale della scuola comprende tutti i docenti, il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario, i collaboratori, ecc. che a vario titolo consentono all'Istituto di realizzare tutte le iniziative necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati e condivisi ed a migliorarli con un confronto continuo. Il personale rappresenta la risorsa fondamentale anche per l'immagine esterna e la reputazione della scuola sul territorio e la costruzione di un ambiente sereno e corresponsabile.

C MINISTERO, REGIONE ED ENTI FINANZIATORI Il Ministero, la Regione ed altri enti finanziatori delineano in gran parte il contesto istituzionale di riferimento primario, a cui l'organizzazione deve rapportarsi continuamente, condividendo norme, procedure, indirizzi, strumenti e risorse, ma soprattutto buone pratiche.

D MONDO DEL LAVORO Operatori economici del territorio, ma anche a livello nazionale, interessati a soddisfare la propria domanda di lavoro con giovani dotati di un buon curriculum di studio e di competenze di partenza.

E PARTNER E COLLABORATORI / ALTRI ENTI DI ISTRUZIONE Gli Enti locali, le Imprese, gli studi professionali e le Associazioni no profit, ma anche gli altri attori della formazione come le università sono i più diretti interlocutori. Solo grazie ad una quotidiana ricerca di completa sinergia tra la scuola, le aziende del territorio e tutte le agenzie formative è possibile riuscire ad offrire ai ragazzi opportunità concrete di sbocchi professionali e lavorativi. Altri interlocutori privilegiati della scuola sono tutti gli Istituti d'istruzione secondaria del territorio, e precisamente: le scuole d'istruzione secondaria di primo grado per il costante orientamento e accompagnamento nel passaggio alla scuola secondaria di secondo grado; le altre scuole d'istruzione secondaria di secondo grado in rete per condividere risorse umane ed economiche al fine di raggiungere obiettivi comuni.

F ENTI/ORGANISMI DI VERIFICA E CONTROLLO Gli organismi di controllo sono considerati per le aspettative relative al rispetto dei requisiti disposti dalle normative applicabili, per il mantenimento degli obiettivi per la qualità dichiarati, per il monitoraggio degli indicatori prefissati dallo stesso ente e/o dichiarati dall'istituto, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Documento redatto dal Resp.le qualità *Prof. Vincenzo Giorgianni*

Riesaminato e confermato dal Dirigente scolastico

Prof.ssa Stefana Scolaro