

I.I.S.S. F.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 1 di 7

INDICE

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
<i>4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto</i>
<i>4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate</i>
<i>4.3 Determinare il campo di applicazione del SGQ</i>
<i>4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi</i>

Settima emissione REV. 6 del 23/04/2018	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico Dott.ssa Annunziata Campolattano
Descrizione Adeguamento UNI EN ISO9001:2015		Approvazione

I.I.S.S. F.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 2 di 7

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Rif: UNI EN ISO 9001:2015 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"-cap.4

Gli strumenti messi in atto dall' **I.I.S.S. "F.S. NITTI"** nel proprio Sistema di Qualità per determinare i fattori interni ed esterni (negativi e positivi) che possono interferire nel raggiungimento degli obiettivi strategici e condizionare il raggiungimento dei risultati attesi sono:

- Incontri periodici dell'organizzazione per la valutazione del rischio nel corso delle riunioni periodiche del gruppo qualità
- Gli strumenti di pianificazione della qualità;
- Le responsabilità per la conduzione;
- I riesami della direzione;
- La gestione delle risorse;
- Gli strumenti di pianificazione e controllo operativo della realizzazione del servizio;
- Gli strumenti per le misurazioni, le analisi ed il miglioramento.

Il contesto in cui opera l'**I.I.S.S. "F.S. NITTI"** è costituito dalle realtà economico, sociali e Universitarie in cui verranno inseriti gli studenti.

L'Istituto "Francesco Saverio Nitti" sorge nel quartiere di Fuorigrotta, in una zona al confine con le aree di Bagnoli, Agnano, Pozzuoli e Pianura.

Esso opera in un'area ad alto potenziale formativo, data la presenza sul territorio di numerose sedi dei diversi atenei napoletani, così come di numerosi Istituti dediti alla ricerca scientifica, come Fondazione IdIS - Città della Scienza e CNR. A ciò si aggiungono diversi luoghi di ritrovo e di socializzazione per i giovani e le strutture per il tempo libero e lo sport presenti nelle immediate vicinanze dell'Istituto, come cinema, la Mostra d'Oltremare, il Centro Universitario Sportivo, la piscina Scandone, il Palabarbutto, lo Stadio San Paolo.

Le forti diseguaglianze sociali, però, unite ad un'alta instabilità occupazionale e alto tasso di disoccupazione, scarsità di servizi sociali e assistenziali, influenzano fortemente la realtà socio - economica della zona di riferimento, spesso connotata da problematicità e fenomeni di degrado.

In tale contesto, l'Istituto si propone come luogo fondamentale di prevenzione del disagio, di sviluppo delle potenzialità di ogni alunno, di valorizzazione delle esperienze e attitudini personali, e supporta i giovani nello sviluppo e maturazione di una coscienza etica e civile.

Promuove l'arricchimento culturale rispondendo alle esigenze di una società in continua evoluzione e prestando attenzione ai bisogni del territorio.

Il contesto esterno è considerato l'ambiente esterno costituito da persone, organizzazioni e fattori che possono influenzare o essere influenzate da scelte dell'Istituto.

Fattori esterni all'organizzazione

- Mondo del lavoro
- Fornitori
- Fattori sociali
- Fattori culturali

I.I.S.S. F.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 3 di 7

- Fattori politici nazionali
- Fattori tecnologici
- Enti ed istituzioni

Il contesto interno è l'ambiente in cui opera l'I.I.S.S. "F.S. NITTI" per raggiungere gli obiettivi e il rispetto dei requisiti di servizio.

Fattori interni all'organizzazione

- Risorse umane
- Infrastrutture
- Fattori umani
- Fattori operativi
- Fattori culturali
- Fattori di governance
- Fattori di leadership

Entrambi i fattori interagendo determinano il contesto nel quale opera l'Istituto e possono interferire nel raggiungimento degli obiettivi strategici sia in senso positivo sia in senso negativo, pertanto vanno tenuti in particolare considerazione nella valutazione dei rischi

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

L'Istituto **F.S. Nitti** ha identificato le parti interne ed esterne coinvolte nel SGQ che possono influenzare i requisiti impliciti, espliciti e cogenti dei servizi forniti e la soddisfazione finale dell'Utente.

Le parti interessate che hanno impatto sull'efficacia del sistema in relazione al contesto in cui si opera sono:

1. Studenti
2. Genitori
3. Dipendenti
4. Mondo del Lavoro
5. Università
6. Fornitori

L'organizzazione deve garantire agli **STUDENTI/GENITORI**:

- Il totale rispetto di quanto definito nel PTOF;
- Efficace attività didattica;
- Attività extracurricolari/Alternanza Scuola/Lavoro;
- Formazione adeguata per il proseguimento degli studi **UNIVERSITARI**.

L'organizzazione deve garantire ai **DIPENDENTI**:

- attività di aggiornamento professionale;
- rispetto delle norme di sicurezza;
- valutazione, riconoscimento e gratificazione dell'attività svolta.

I.I.S.S. F.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 4 di 7

IL MONDO DEL LAVORO deve:

- Collaborare con la realizzazione di progetti specifici;
- mettere a disposizione il proprio know-how per trasmettere agli studenti competenze professionali specifiche;

L'UNIVERSITÀ deve:

- collaborare nella fase di orientamento in uscita.

I FORNITORI devono:

- Essere qualificati secondo specifica procedura (PGFA);
- Garantire tempi di fornitura;

Le aspettative delle parti sopracitate sono elemento di valutazione quale input nella pianificazione e valutazione nel riesame della Direzione

4.3 Determinare il campo di applicazione del SGQ

Il presente Manuale della Qualità definisce le politiche e gli indirizzi per la corretta gestione delle attività svolte presso l'Istituto "F. S. Nitti" relative a:

- analisi delle esigenze di competenze richieste dal mercato del lavoro locale,
- progettazione dei servizi di formazione professionale (curricolare ed extracurricolare),
- erogazione dei servizi di formazione, con l'obiettivo di sviluppare ed accrescere le conoscenze e le abilità degli studenti, per consentire loro un facile inserimento nell'università e/o nel mondo del lavoro.

La documentazione del SGQ comprende:

- a) dichiarazioni documentate di una politica per la qualità e di obiettivi per la qualità;
- b) un manuale della qualità;
- c) le procedure documentate richieste dalla Norma;
- d) i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi;
- e) le registrazioni richieste dalla norma;

4.3.1 Manuale della Qualità

Al fine di gestire i propri processi del sistema di gestione per la qualità, l' I.I.S.S. F.S. Nitti ha preparato e tiene attivamente aggiornato e gestisce in forma controllata il presente MQ, nel quale vengono evidenziati:

- flow-chart dettagliata dei processi;
- organigramma;
- riferimenti normativi;
- dichiarazione della politica;
- evidenza della nomina del Responsabile qualità;
- il richiamo alle procedure derivate dal capitolo.

Il MQ è articolato in capitoli. L'ordine ed i titoli dei capitoli corrispondono ai punti della norma ISO 9001: 2015.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

I.I.S.S. F.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 5 di 7

Gli strumenti messi in atto dall' **I.I.S.S. F.S. NITTI** per realizzare il proprio sistema per la gestione della qualità sono:

- l'impegno della direzione;
- gli strumenti di pianificazione della qualità;
- le responsabilità per la conduzione;
- i riesami della direzione;
- la gestione delle risorse;
- gli strumenti di pianificazione e gestione della realizzazione del servizio;
- gli strumenti per le misurazioni, le analisi ed il miglioramento;

Inoltre l'Istituto si impegna a definire, stabilire, documentare, mettere in atto, tenere aggiornati e monitorare i processi riferiti al Sistema di Qualità e a migliorarne con continuità nel tempo l'efficacia, in sintonia con i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Si impegna inoltre ad assicurare per quanto possibile la disponibilità delle risorse necessarie all'attuazione di quanto espresso al punto precedente.

Il Sistema di Qualità rappresenta il mezzo per garantire all'Istituto e alla propria utenza il raggiungimento, il consolidamento e il mantenimento nel tempo dei livelli di qualità dei propri servizi.

I processi e le relative fasi che hanno influenza sul sistema sono elencati nel punto 0.3 del Cap 0 del presente manuale e sono:

PROCESSO 1: EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- a. Elaborazione, coordinamento PTOF;
- b. Attività didattica;
- c. Comunicazione con l'utenza;
- d. Attività didattica complementare,

PROCESSO 2: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- a. Gestione amministrativa;
- b. Gestione gruppo lavoro del Sistema Qualità;

PROCESSO 3: INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO E GESTIONE QUALITÀ

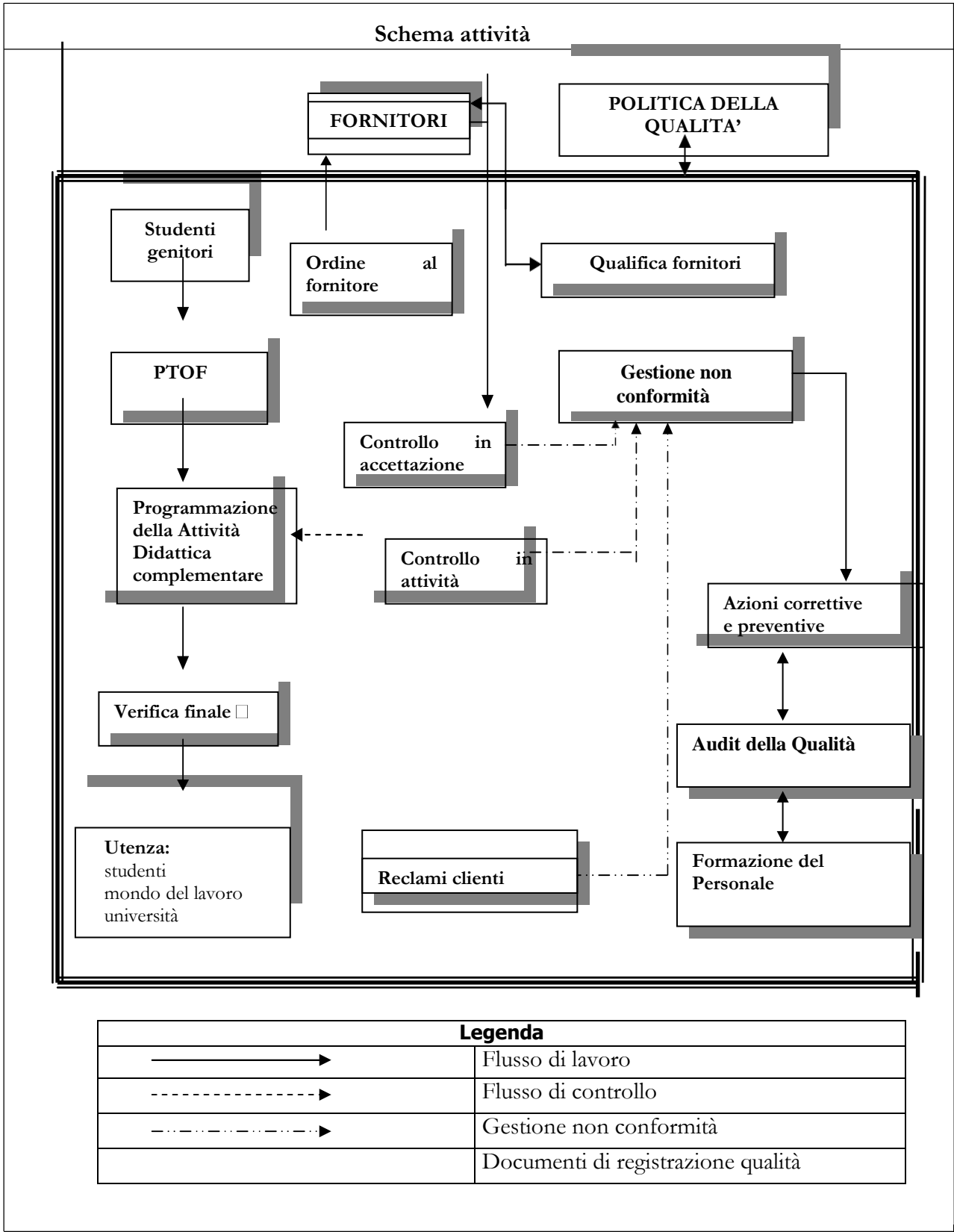
- a. Gestione verifiche ispettive;
- b. Gestione non conformità;
- c. Verifica soddisfazione degli Utenti,

PROCESSO 4: PIANIFICAZIONE

- a. Gestione dell'ambiente di lavoro;
- b. Gestione delle risorse umane.

La figura 1, rappresenta il flusso dei processi necessari per il proprio SGQ.

Figura1 Rappresentazione dei processi aziendali



I.I.S.S. NITTI	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 4.0
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione7 del 11/12/17
		Pagina 1 di 7

I requisiti 4.1-4.2 interagiscono con gli altri capitoli della norma secondo lo schema seguente

