

# Politica della Qualità Agenzia formativa ISIS Valdarno

## Mission e Vision dell’Agenzia Formativa ISIS Valdarno

L’agenzia formativa **ISIS Valdarno**, nata all’interno dell’Istituto Statale di Istruzione Superiore “Valdarno” a seguito del decreto di accreditamento da parte della Regione Toscana, ha come obiettivo principale quello di rispondere alle esigenze del territorio valdarnese.

La mission e la vision dell’Agenzia Formativa **ISIS Valdarno** sono:

- Promuovere la diffusione della cultura della formazione continua, prestando particolare attenzione alle problematiche di apprendimento in età adulta;
- Favorire l’interazione tra l’uso di metodologie formative di qualità e progetti innovativi e sperimentali;
- Contribuire allo sviluppo della ricerca soprattutto attraverso azioni di alta formazione;
- Promuovere la formazione di formatori, orientatori, insegnanti, educatori.

## Obiettivi dell’Agenzia Formativa ISIS Valdarno

Tenuto conto della mission e della vision, gli **obiettivi futuri** che l’agenzia si è data sono:

- prestazione di servizi a Enti pubblici, privati e ai singoli soggetti nei campi della formazione professionale e culturale, ivi compresa la progettazione e l’organizzazione di appositi corsi da realizzarsi anche attraverso la partecipazione a bandi pubblicati da amministrazioni pubbliche, nazionali ed europee (PON, POR);



- progettazione e gestione di corsi di formazione prevalentemente nei settori informatico, turistico e tecnico;
- partecipare a progetti europei sulla mobilità nell'ambito del POR 2014-2020;
- incrementare progressivamente il coinvolgimento del personale dell'Istituto, attraverso opportune strategie di informazione, nelle iniziative dell'Agenzia, in modo da utilizzare al meglio le risorse umane interne, in base alle specifiche competenze;
- sviluppo di azioni in concertazione con altre amministrazioni pubbliche per proporre e realizzare interventi di formazione e orientamento nelle aree dell'obbligo formativo per il contenimento della dispersione scolastica;
- creazione di laboratori/officine per la realizzazione di prodotti e/o per la prestazione di servizi nei settori della moda e del benessere;
- sviluppo di azioni di marketing che conferiscano più ampia visibilità all'attività svolta dall'Agenzia, anche in sinergia con le azioni annualmente programmate per la presentazione dell'Istituto. In particolare conferire visibilità al nuovo catalogo dei corsi, strutturato in modo coerente ai fabbisogni socio-economici dell'area territoriale di riferimento;
- consolidamento del ruolo dell'Agenzia Formativa nel sistema dell'Istruzione Tecnica Superiore (ITS, IFTS, Poli Tecnico-professionali) in rispondenza ai fabbisogni economici del territorio valdarnese e, più in generale, toscano.

Con il raggiungimento di tali obiettivi generali si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescerne l'efficacia e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Per l'implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità **l'Agenzia Formativa dell'ISIS Valdarno** ha recepito, e quindi inteso mettere in atto, i principi della norma ISO 9001:2015.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutti gli interessati.

**San Giovanni Valdarno, 15 maggio 2019**

**La Direzione  
Dott. Lorenzo Pierazzi**

### **ALLEGATO alla Politica della Qualità**

La Politica della Qualità dell'agenzia formativa **ISIS Valdarno** si delinea a partire dall'individuazione del **contesto dell'organizzazione**: “La combinazione di **fattori interni ed esterni** rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità”.

Inoltre, la Politica della Qualità tiene conto di quei fattori che riguardano le operazioni immediate dell'organizzazione e che influenzano le sue prestazioni e il processo decisionale. Questi fattori hanno un impatto diretto sul successo dell'organizzazione e sono definiti “**parti interessate**”.

### **Il contesto generale: Il Valdarno**

Il Valdarno Superiore (come viene comunemente chiamato questo importante segmento della Valle dell'Arno) è un'area dalla lunga storia e da consolidate tradizioni economiche, sociali e culturali, che insiste sui territori provinciali confinanti di Firenze (oggi Città Metropolitana) e Arezzo, ben delimitata dal punto di vista della natura e della topografia e con una ben definita e originale identità territoriale.

Ormai raggiunta dall'estensione sia della periferia del sistema metropolitano della Toscana centrale (Firenze-Prato-Pistoia) che di quella urbana di Arezzo, la regione valdarnese presenta infatti una propria unità economica ed antropica che, comprendendo quattro cittadine maggiori (San Giovanni Valdarno, Montevarchi, Figline Incisa Valdarno e Terranuova

Bracciolini) e molti centri locali, facenti parte di oltre una decina di Comuni (nel complesso si possono annoverare Ambra, Bucine, Loro Ciuffenna, Castelfranco Piandiscò, Faella, Levane, Reggello, Rignano sull'Arno), è caratterizzata da un consistente tessuto di industrie, soprattutto di piccole e medie dimensioni.

Anche il commercio, nonostante la crisi, è assai attivo e negli ultimi anni sta crescendo la promozione del territorio e la sua valorizzazione, sia dal punto di vista turistico e culturale - grazie anche al patrimonio artistico e al recupero degli antichi centri storici - sia dal punto di vista ambientale e paesaggistico - per le bellezze dei borghi disseminati sulle colline circostanti e per una sempre maggiore sensibilità nei confronti di uno sviluppo sostenibile e solidale.

Dal 2001 inoltre, proprio la città di San Giovanni Valdarno, sede dell'Istituto Superiore "Valdarno", ospita un distaccamento dell'università di Siena grazie alla costruzione del Centro di Geotecnologie. A ciò si aggiunge la presenza, nella limitrofa zona industriale del cavrigliese, del CSII (Centro Servizi Incubatore per le Imprese) struttura nata per favorire lo start up e lo sviluppo d'impresa sia a livello territoriale che tecnologico (geologia, chimica, energie rinnovabili, automazione, etc.). Il Valdarno Superiore si presenta così come un distretto prevalentemente artigianale ed industriale e, considerata la popolosità della vallata, ancor oggi dinamico, alle cui esigenze l'agenzia formativa ISIS VALDARNO si propone di dare risposte adeguate, istaurando un rapporto dialettico e collaborativo con il territorio tutto, basato soprattutto sulla irrinunciabile capacità di risposta ai bisogni educativi e formativi delle nuove generazioni.

Oggi infatti, ancor più di ieri, risulta centrale garantire ad esse una formazione adeguata ed elevate competenze, e puntare sull'istruzione tecnico-professionale superiore significa tenere insieme l'istruzione tecnica e la formazione professionale, le imprese, l'università e il mondo della ricerca, rispondendo sia alle esigenze imprenditoriali locali in continua trasformazione, sia ad un'offerta di eccellenza, da consolidare nei settori strategici dello sviluppo del Paese.

## **Il contesto cittadino: San Giovanni Valdarno**

L’Agenzia Formativa ISIS Valdarno è ospitata dal comune di San Giovanni Valdarno, che conta circa 17.000 abitanti ed è situata nella provincia di Arezzo. La cittadina venne edificata dai fiorentini su progetto di Arnolfo di Cambio alla fine del sec. XIII e chiamata Castel San Giovanni. Faceva parte insieme alla “Terra Nuova” (l’attuale Terranuova Bracciolini) e al “Castello Franco” (Castelfranco di Sopra) delle “terre nuove fiorentine”, avamposti del governo centrale nella valle dell’Arno a sud di Firenze (trattandosi di una zona strategica contesa a lungo tra Firenze ed Arezzo).

La struttura urbanistica del centro storico è caratterizzata da grande piazza centrale dalla quale partono i due assi principali perpendicolari tra loro. Sulla piazza centrale si affaccia lo storico Palazzo d’Arnolfo, edificio di rilievo, così come il Palazzaccio, la Basilica di S. Maria delle Grazie (santuario Mariano della diocesi di Fiesole), la casa di Masaccio ovvero Tommaso di ser Giovanni, tra i maggiori pittori degli inizi del sec. XV. Il museo della Basilica ospita una “Annunciazione” opera del Beato Angelico.

Come già rilevato, di particolare prestigio è la presenza nel territorio comunale del Centro di Geotecnologie dell’Università di Siena.

A San Giovanni Valdarno sono presenti due importanti industrie storiche: la [Ferriera del Valdarno](#), oggi Duferdofin, per quanto riguarda la produzione di soole e lame per macchine movimento terra e prodotti per armamento ferroviario; e le [Distillerie italiane](#), oggi Polynt S.p.A., produttore di prodotti chimici di base ed in particolare isomerati e resine sintetiche.

## **Il contesto scolastico: l’Istituto Statale di Istruzione Superiore VALDARNO**

Fino agli Novanta, quello che oggi è l’Istituto Statale di Istruzione Superiore “Valdarno” era una realtà scolastica della vallata formata da tre istituti ben distinti: l’Istituto Tecnico Commerciale “F. Severi”, l’Istituto Professionale di Stato per l’Industria e l’Artigianato “G. Marconi” e l’Istituto Tecnico Industriale Statale “G. Ferraris”. Con la razionalizzazione degli istituti avviata in quegli anni, nel 1999 l’I.T.C. “F. Severi” venne accorpato all’I.P.S.I.A. “G. Marconi” con il nuovo istituto che mantenne la denominazione di quest’ultimo. A partire del 1° settembre 2007 anche l’I.P.S.I.A. “R. Magiotti” di

Montevarchi venne accorpato all'istituto per poi staccarsi con l'inizio dell'anno scolastico 2011-12.

È di quell'anno la trasformazione dell'I.P.S.I.A. "G. Marconi" in Istituto Statale di Istruzione Superiore "G. Marconi" (con le due scuole che assumono la denominazione rispettivamente di Istituto Tecnico Economico "F. Severi" e Istituto Professionale "G. Marconi"). Nel frattempo l'I.T.I.S. "G. Ferraris" (divenuto Istituto Tecnico Tecnologico) vedeva ridursi notevolmente il numero degli iscritti tanto da essere accorpato al termine dell'anno scolastico 2012-13 all'interno dell'I.S.I.S. "G. Marconi" che assumeva l'attuale denominazione.

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Valdarno", quindi, nasce il 1° settembre 2013 dalla fusione dell'I.S.I.S. "G. Marconi" (già frutto di una precedente unione tra l'allora I.P.S.I.A "G. Marconi" e l'I.T.C. "F. Severi") con l'I.T.I.S. "G. Ferraris".

Si tratta di tre scuole che seppure dislocate sul medesimo territorio di S. Giovanni Valdarno, a pochi metri l'una dall'altra, si differenziano sostanzialmente per la loro storia e per la peculiarità dei rispettivi indirizzi di studio.

L'Istituto nel suo complesso è in grado di fornire un'ampia offerta formativa: dal tecnico commerciale e turistico dell'**Istituto Tecnico Economico**, al perito informatico, chimico, meccanico, elettronico-elettrotecnico dell'**Istituto Tecnico Tecnologico**, al Tecnico della manutenzione e assistenza tecnica (elettrica-meccanica) e della produzione industriale e artigianale del settore moda dell'**Istituto Professionale**.

Negli ultimi anni il "Valdarno" ha arricchito la propria offerta formativa sviluppando piegature ed articolazioni all'interno dei propri percorsi di studio come la curvatura "sportiva" nell'indirizzo di Amministrazione, Finanza e Marketing e quella "robotica" nell'indirizzo di Elettronica ed Elettrotecnica. Dall'anno scolastico 2016/2017 è stato attivato un nuovo indirizzo per l'Istituto Tecnico Tecnologico: Meccanica, Meccatronica ed Energia.

Dal 2014 l'istituto è scuola capo-fila del Polo Tecnico Professionale "Oro e Moda" di cui fanno parte l'I.S.I.S. "Margaritone" di Arezzo, il Liceo Artistico "Piero della Francesca di Arezzo" e il Liceo "Giovagnoli" di Sansepolcro.

Le tre scuole in passato e l'Istituto Superiore "Valdarno" oggi sono una realtà consolidata nel contesto socio-economico-culturale di San Giovanni Valdarno e dei comuni limitrofi. L'opera compiuta fino ad oggi ha contribuito,

da un lato a formare giovani che hanno occupato ed occupano importanti e qualificati incarichi nel mondo del lavoro, dall'altro a fornire una solida formazione di base che consente l'accesso degli allievi a qualunque facoltà universitaria.

In particolare, la figura del perito industriale è sempre stata al centro della struttura dei programmi e delle metodologie didattiche dell'Istituto Tecnico Tecnologico "**G. Ferraris**" che ha, infatti, da sempre formato figure professionali con una buona cultura generale ed un'approfondita conoscenza delle discipline tecnologiche - dall'elettronica alla chimica, all'informatica.

Per l'Istituto Tecnico Economico "**F. Severi**", da sempre, le realtà culturali, naturalistiche ed economiche della Toscana, sono oggetto di studio e ricerca in progetti locali ed Europei. L'introduzione dell'indirizzo turistico *ITER*, ha consentito inoltre alla scuola di affiancare al tradizionale indirizzo *Tecnico Commerciale*, l'*indirizzo Tecnico Turistico*, che si connota strettamente nell'ambito amministrativo, differenziandosi dai corsi di studio professionali per il turismo e dalla formazione linguistica liceale.

L'Istituto Professionale "**G. Marconi**", infine, esistente da vari decenni con gli indirizzi Meccanico, Elettrico/Elettronico e della Moda, ha formato nel corso del tempo tantissimi alunni, che si sono poi inseriti nel mondo del lavoro del territorio valdarnese. Molte sono infatti le aziende di prestigio e numerose le imprese locali, che hanno assunto i diplomati specializzati presso questo istituto, che, da anni, presenta nella sua offerta formativa i corsi serali e ha inoltre inserito nei propri percorsi la formazione professione gestita dalla Regione Toscana (leFP). All'interno di quest'ultima è stato attivato a partire dall'anno scolastico 2017-18 il nuovo indirizzo leFP Operatore del benessere (Estetica - Acconciatura).

La breve storia dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore "Valdarno" è rappresentata da due anni scolastici (2013-14 e 2014-15) dove ben tre dirigenti scolastici si sono succeduti alla guida della scuola e sempre in regime di reggenza. Una situazione che non ha permesso, da una parte, di dare continuità al processo di amalgama tra le tre realtà scolastiche presenti, dall'altra, di fissare in maniera netta e decisa gli obiettivi da raggiungere negli anni a venire. In estrema sintesi, è mancata un'analisi d'insieme della *vision* e, di conseguenza, non è stata definita con chiarezza la *mission* della scuola.



A partire dal 1° settembre 2015, con il termine del regime di reggenza e la presenza di una guida stabile e duratura, l'istituto ha riacquisito forza e credibilità sia verso l'utenza presente che verso il territorio, avviando un progetto di sviluppo armonico e coerente.

Attualmente dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore VALDARNO fanno parte 12.86 studenti, 154 docenti e 34 amministrativi, tecnici e ausiliari.

## **I fattori e le parti interessate**

Il **contesto dell'agenzia formativa ISIS Valdarno** è caratterizzato dai seguenti **fattori** e **parti interessate**, che sono particolarmente rilevanti per il Sistema di Gestione della Qualità.

### **Fattori interni**

- *La professionalità delle risorse umane e la gestione delle conoscenze*  
La Direzione investe continuamente nella formazione del personale dell'istituzione scolastica perché questo equivale a garantire all'utenza maggiori competenze, da poter spendere un domani sia nel mondo del lavoro che nella prosecuzione degli studi in ambito universitario. E' in fase di elaborazione uno studio per un migliore utilizzo del personale;
- *Capacità di pianificazione dei fabbisogni*  
La Direzione stabilisce con scadenza annuale gli indirizzi e linee strategiche dell'istituzione scolastica, adeguandosi alle necessità delle parti interessate, in particolar modo tenendo conto delle esigenze del territorio;
- *Infrastruttura informatica reti*  
E' stato implementato sistema di sicurezza e di back up o per la rete informatica. Viene tenuto sotto controllo lo sviluppo di nuove tecnologie e, allo stesso tempo, vengono continuamente implementati nuovi laboratori tecnologici;
- *Gestione dei processi*  
E' attualmente in corso una revisione procedurale (moltiplicazione delle banche dati), in maniera da tener fronte ad un sistema di gestione sempre più complesso;



- *Fattori economici*

E' tenuta sotto controllo la disponibilità finanziaria, in maniera tale da garantire l'attivazione di tutti i processi necessari sia alla gestione del sistema che alla formazione del personale intercettato;

- *Ambiente di lavoro*

Sono assicurati disponibilità di spazi adeguati e condizioni climatiche idonee. Più in particolare, sono monitorate continuamente le condizioni di lavoro in cui si trova ad operare il personale.

### **Fattori esterni**

- *Aspetti ecologici e ambientali*

Viene tenuta sotto controllo la raccolta dei rifiuti differenziata;

- *Recepimento nuove leggi*

Sono stabilite procedure per il recepimento delle nuove leggi;

- *Norma ISO 9001:2015*

Mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità in linea con i requisiti della norma;

- *Immagine dell'agenzia formativa*

Vengono curati i contenuti del sito web istituzionale e, allo stesso tempo, è in programma la rendicontazione delle attività svolte anche sui canali social e sui mezzi di informazione.

### **Le parti interessate: gli Stakeholders**

I principali rappresentanti del mondo come, ad esempio, I.V.V. (Industria Vetraria Valdarnese), Confartigianato, Studio Commerciale Ricci, Zucchetti Centro Sistemi, Comev S.p.A, CNA, Agenzia Reporter Viaggi, Jackytex (Industria tessile della maglia S.P.A.), Siriopanel, Ittedi.

Di non secondaria importanza il mondo universitario, sia per il rilievo che questo riveste in generale nell'ambito della preparazione culturale dei nostri giovani, sia per la presenza importante di una sede all'interno del tessuto sociale sangiovese. Più in particolare la Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi di Firenze e la Facoltà di "Geotecnologie" dell'Università degli Studi di Siena (con sede staccata proprio a San Giovanni Valdarno).

I soggetti istituzionali del territorio (a partire dal comune di San Giovanni Valdarno, dalla Conferenza dei sindaci del Valdarno, dalla Provincia di Arezzo e dalla Regione Toscana), forte è anche il legame con le varie organizzazioni ed associazioni culturali valdarnesi.

## **Le parti interessate: Strategie**

**I clienti** (tra i quali rientrano i cittadini, gli utenti, gli Enti Pubblici, sul territorio nazionale ed internazionale, e le Organizzazioni di Privati).

Esigenze e aspettative dei clienti riguardano:

- Procedure e processi interni a cui l'agenzia formativa dovrà attenersi nello sviluppo ed erogazione del servizio.
- Puntualità nella erogazione del servizio rispettando i tempi previsti.

Le esigenze e le aspettative vengono rilevate per "monitorare e riesaminare le informazioni" attraverso:

- In modo diretto con incontri e questionari
- In modo indiretto per esempio attraverso i reclami ricevuti
- Attenzione agli atteggiamenti ed alle opinioni

## **I dipendenti**

Esigenze e aspettative dei dipendenti riguardano:

- Avere strumenti e risorse adeguate a ricoprire il loro ruolo e per ottemperare alle loro responsabilità.
- Maggiore collaborazione con la leadership.

Le esigenze e le aspettative vengono rilevate per "monitorare e riesaminare le informazioni" attraverso:

- Valutazione su:
  - Organizzazione
  - Qualità dei servizi erogati
- Riunioni fra dipendenti e Dirigenti
- Colloqui diretti individuali fra dipendente e Dirigenti

## **I collaboratori**

Definizione di chiari rapporti di collaborazione come, ad esempio:

- *Organizzazioni che realizzano servizi in outsourcing*  
Definizione di specifici e condivisi controllo sui servizi offerti
- *Autorità di regolamentazione*
  - Ufficio Scolastico Regionale, Ufficio Scolastico Provinciale
  - Autorità legali e di regolamentazione (Governo Centrale, Autorità Locali, Regionali, nazionali o internazionali)
  - ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione)
  - Regione Toscana per accreditamenti e/o certificazioni
  - CSQ-IMQ (certificazione ISO 9001)
- *Associazioni*  
Attenzione alle problematiche dell'associazionismo.
- *Social network e mass media*  
Collaborazione con personale qualificato, esperto in strategie di rendicontazione e diffusione delle "buone pratiche" attraverso le piattaforme social (Instagram, Twitter, Facebook), il sito istituzionale, la stampa locale e nazionale.