



## Allegato 2

# ANALISI DEL SITO

### INDICE DEI CONTENUTI

	PREMESSA	
CAP. 1	ASPETTI METODOLOGICI ALL'ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI	
CAP. 2	IDENTIFICAZIONE DEL SITO E DEL CONTESTO	
CAP. 3	DETERMINAZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ	
CAP. 4	MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE E LORO ASPETTATIVE	
CAP. 5	IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ	
CAP. 6	DOCUMENTAZIONE ALLEGATA	
	<b>REVISIONI</b>	
N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE
00	01/09/18	Prima Emissione
01	03/01/19	Modifiche a seguito di osservazioni dell'auditor esterno
Verificata il 01/09/18	Approvata il 01/09/18	Emessa il 01/09/18
CSGQ	CSGQ	RNSGQ

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

## PREMESSA

*Il presente documento è stato predisposto a supporto dei singoli siti del Sistema Quali.For.Ma per l'implementazione dei requisiti della norma ISO 9001:2015 maggiormente innovativi quali l'analisi del contesto, l'individuazione delle parti interessate e loro aspettative e l'analisi e valutazione dei rischi/opportunità.*

*Con l'Analisi del sito è rappresentata la fotografia delle interazioni dell'Organizzazione con l'ambiente, il contesto e le parti interessate, con particolare attenzione all'identificazione degli aspetti ambientali collegati alle attività svolte e al servizio erogato e all'identificazione degli obblighi di conformità applicabili.*

*I risultati dell'indagine sono utilizzati per la definizione della Politica delle singole Direzioni, per la formulazione di obiettivi, traguardi e piani di miglioramento delle prestazioni .*

*Per contesti intendendo quel complesso di aspetti istituzionali, politici, ambientali, sociali, economici, competitivi, tecnologici etc. in cui l'Organizzazione svolge le proprie funzioni e che determina il sistema di vincoli-opportunità entro cui essa sviluppa la propria gestione. Il contesto è assunto a riferimento per la successiva analisi connessa alla individuazione, valutazione e gestione dei rischi/opportunità in relazione ai diversi processi di gestione e alla possibilità che questi possano influire sul raggiungimento dei risultati.*

*Per raggiungere questi risultati, la presente analisi si articola in una struttura che prevede:*

- *La descrizione della metodologia utilizzata per identificare e valutare rischi e opportunità;*
- *L'identificazione dell'organizzazione, del campo di applicazione del SGQ e del contesto;*
- *La mappatura delle principali parti interessate che esprimono aspettative in relazione al servizio erogato;*
- *La valutazione dei rischi e la definizione delle misure necessarie per eliminare, ridurre o gestire i rischi individuati;*
- *L'identificazione delle opportunità quali strumenti di miglioramento del sistema.*

*L'Analisi del sito è messa a disposizione di tutte le figure interne al sistema preposte – a vario titolo e con riferimento ai singoli processi/procedure/attività - all'assunzione di responsabilità e scelte direzionali.*

*Viene eseguita in fase di attuazione iniziale del SGQ, aggiornata nel caso in cui intervengano cambiamenti significativi del contesto interno e/o esterno di riferimento e rivista annualmente in occasione del Riesame della Direzione.*

## CAP.1 ASPETTI METODOLOGICI ALL'ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

L'analisi del rischio è un processo di tipo continuo, il più possibile replicabile e in grado di tenere sotto controllo le situazioni sfavorevoli derivanti da un evento, un'azione o una mancata azione che possono determinare potenziali effetti indesiderati capaci di incidere sugli obiettivi generali e specifici del sistema qualità.

La norma ISO 9001:2015 prevede che

*L'organizzazione deve determinare i fattori interni ed esterni, positivi o negativi, rilevanti per le finalità e per gli indirizzi strategici del Sistema e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi (fornire servizi che soddisfano i requisiti, accrescere la soddisfazione del cliente, perseguire obiettivi di qualità e la politica aziendale) per il proprio sistema di gestione qualità.*

*L'organizzazione deve determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per fornire assicurazione che il sistema qualità sia idoneo a conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, conseguire il miglioramento.*

L'identificazione dei rischi viene effettuata prestando particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- fattori esterni (legali, normativi, finanziari, tecnologici, competitivi, economici, culturali e sociali, internazionali, nazionali, regionali e locali ecc.) e fattori interni (attività, risorse umane, orientamento strategico, culturale, valori, conoscenze e competenze, processi ecc.);
- il contesto di riferimento;
- la struttura gestionale e operativa;
- la tipologia di processi implementati;
- le esperienze di organizzazioni simili;
- i feedback dei riscontri avuti in passato;
- le conoscenze maturate nel settore;
- ecc.

## CAP. 2 IDENTIFICAZIONE DEL SITO E DEL CONTESTO

SEDE	
INDIRIZZO	EDIFICIO CALATA DARSENA
TELEFONO	010-2518821
FAX	010-2511830
E-MAIL	segreteria@itnautico.gov.it
SITO WEB	www.itnautico.edu.it
CODICE FISCALE	80044390104

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

*Descrizione del contesto di riferimento* \_\_\_\_\_ (Riferimento par. 0.2.2 del Manuale qualità)

## 2.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO

Gli Istituti Tecnici “Nautico San Giorgio” e “Nautico C. Colombo” nascono rispettivamente a Genova nel 1827 e a Camogli nel 1875; nel 1992 le due realtà si fondono per dare vita ad un'unica identità educativa che dall' a.s. 2010/2011 diventa Istituto Tecnico dei Trasporti e Logistica “Nautico San Giorgio”.

Con l'avvio della riforma degli Istituti Tecnici (D.p.R. art. 64 c. 4 del 15.03.2010), l'Istituto viene collocato nel settore tecnologico e dall'anno scolastico 2010/2011 diventa Istituto Tecnico dei Trasporti e Logistica “Nautico San Giorgio” (ITTL). Tutto ciò ha comportato l'implementazione di un nuovo impianto organizzativo.

L'Istituto offre 5 percorsi di studio:

- Conduzione del Mezzo Navale;
- Conduzione di ApparatI e Impianti Marittimi;
- Conduzione del Mezzo Aereo;
- Costruzione del mezzo Navale;
- Logistica.

L'Istituto si articola sul territorio della Città Metropolitana (ex Provincia) con la sede di Calata Darsena e l'annessa Succursale di via Dino Col a Genova e la sede associata di Camogli. Le strutture, pur nella loro tradizione e peculiarità, offrono attrezzature tecnicamente innovative e ambienti di studio e lavoro adeguati normativamente.

La lunga storia della scuola evidenzia la sua relazione con la tradizione marittima e una reale integrazione con i valori del nostro territorio. In questa scuola si sono formate generazioni che hanno dato alla Marina Mercantile e alla Marina Militare illustri personaggi e innumerevoli Ufficiali di Macchina e di Coperta, nonché Tecnici per le Costruzioni Navali.

L'aula magna dell'ITTL è intitolata all'allievo più famoso, Luigi Durand de la Penne, nato a Genova l'11 febbraio 1914, che conseguì il diploma di Capitano Marittimo nell'anno scolastico 1932-33 e successivamente, nell'ottobre 1934, frequentò il Corso Ufficiali presso

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

L'Accademia di Livorno. Durante il II conflitto mondiale si distinse partecipando a numerose missioni con i MAS nel Mediterraneo

L'Istituto si pone in modo attivo nei confronti del territorio e partecipa a collaborazioni con altre scuole, centri di formazione, Università, Associazioni e operatori professionali; è inoltre attento alle iniziative promosse dagli enti locali, partecipa con successo ad iniziative e progetti proposti dal Ministero.

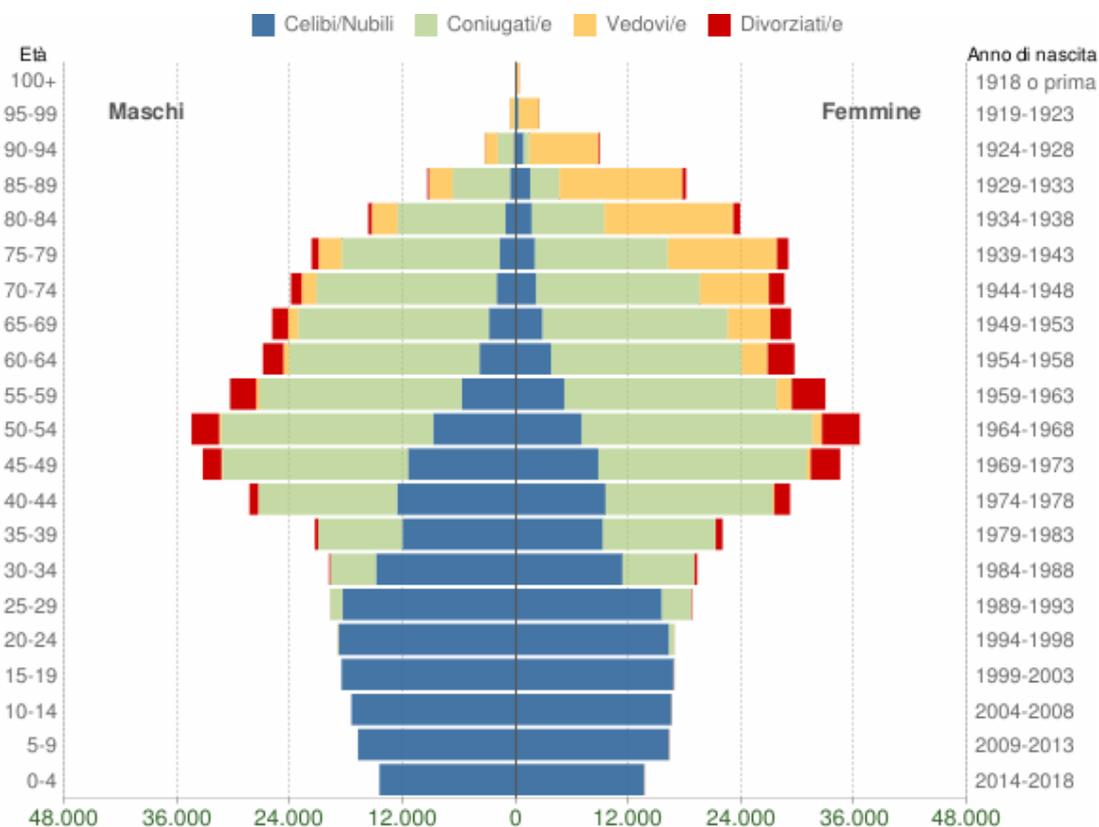
La sede dell'Istituto Tecnico dei Trasporti e Logistica “Nautico San Giorgio” è ubicata nel cuore del porto di Genova.

Città Metropolitana e capoluogo della Regione Liguria, Genova ha un glorioso passato, antiche tradizioni e lo stretto rapporto col Mare ne ha caratterizzato la storia, fatta di marineria e di commercio.

Camogli, dove è ubicata la sede associata dell'Istituto, è denominata la "Città dei mille bianchi velieri", tipico borgo marinaro, centro turistico noto per il suo porticciolo e per i palazzi variopinti sul lungomare.

L'Istituto Tecnico dei Trasporti e Logistica “Nautico San Giorgio” opera in un contesto demografico particolare. La popolazione genovese sta invecchiando. Il numero di residenti “anziani” è stabile, mentre i giovani sono nettamente inferiori rispetto agli anziani ed, inoltre, diminuiscono anno dopo anno.

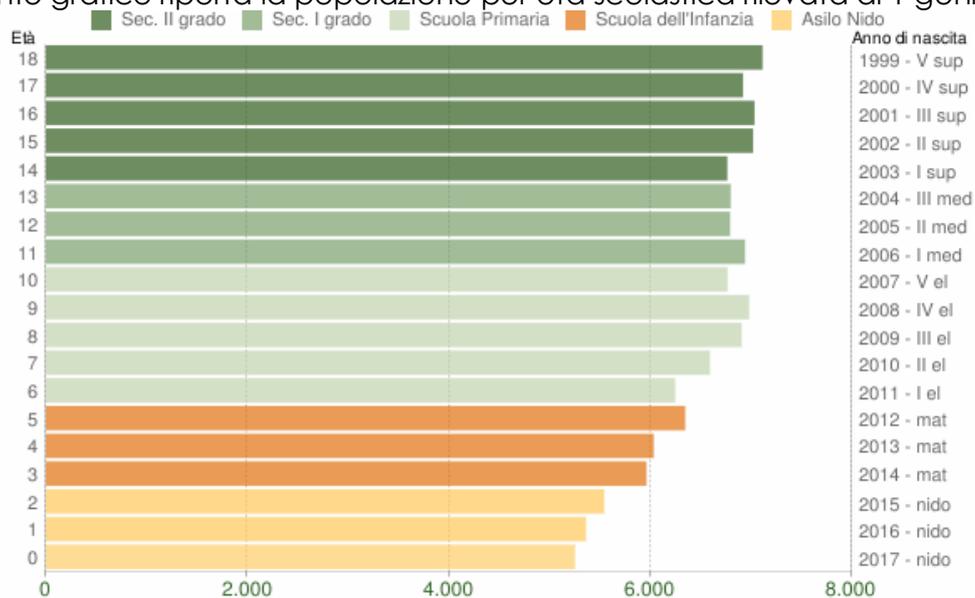
Il grafico che segue, detto Piramide delle Età, rappresenta la distribuzione della popolazione residente nella città metropolitana di Genova per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2018



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2018

CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA - Dati ISTAT 1° gennaio 2018 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

Il seguente grafico riporta la popolazione per età scolastica rilevata al 1 gennaio 2018



Popolazione per età scolastica - 2018

CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA - Dati ISTAT 1° gennaio 2018 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

L'economia e il mondo del lavoro genovese hanno subito negli ultimi decenni notevoli mutamenti, passando da una connotazione industriale fondata sull'industria principale, quella del porto, ad una più moderna basata sui servizi (terziario avanzato, turismo, commercio, ecc.).

Il report presentato dalla Banca d'Italia sull'economia ligure al terzo trimestre del 2018 indica che nei primi nove mesi del 2018 l'economia ligure ha proseguito a crescere moderatamente, grazie al positivo andamento del terziario privato non finanziario; dopo l'aumento dell'anno precedente, la produzione industriale ha registrato segnali di stabilizzazione, mentre l'attività del comparto edilizio è rimasta debole.

Sul settore industriale ha influito negativamente il calo delle vendite estere, che ha interessato la quasi totalità delle principali branche produttive della regione, con la rilevante eccezione della cantieristica. Nel terziario i flussi turistici hanno subito una lieve flessione, dopo un quadriennio di crescita. I traffici – marittimi, terrestri e aerei – di merci hanno riportato un nuovo incremento; sulle prospettive a breve e a medio termine del comparto logistico e dei trasporti pesano comunque i tempi di demolizione dei monconi del Viadotto Polcevera e di realizzazione del nuovo ponte. Più in generale, sono numerosi i settori economici la cui attività sta risentendo in qualche misura della calamità che ha colpito la Liguria, essendosi interrotto il principale collegamento stradale in direzione est-ovest.

## **Popolazione scolastica**

### **Opportunità**

Il contesto socio economico di provenienza degli studenti e' per il 75,2% di classe sociale medio alta, con un titolo di studio al 58,6% di scuola medio superiore ( superiore al livello del collettivo selezionato) e 24,2% di laurea.(indagine ALMADIPLOMA a.s. 2017/2018). La percentuale di studenti provenienti da fuori regione e' del 4%. Si tratta di studenti estremamente motivati che scelgono di vivere in convitto per poter frequentare una tipologia di scuola non presente nel territorio di provenienza. Stabile il numero di studentesse pari al 9% (indagine ALMADIPLOMA a.s 2017/2018). Stabile il punteggio medio dell'esame di scuola media inferiore (7,2)

### **Vincoli**

La percentuale degli studenti con cittadinanza non italiana e' del 5,3% dovuta al vincolo degli indirizzi legati alla carriera marittima che non prevedono la possibilita' di iscrizione alla Gente di mare presso le nostre Capitanerie di Porto. Fattore vincolante e' l'idoneita' fisica

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

sempre per l'esercizio della professione in campo navale e aereo. Il numero di studenti provenienti da fuori regione e' limitato dalla disponibilità di posti nella struttura statale cui appoggiarsi.

## **Territorio e Capitale Sociale**

### **Opportunità**

Fino allo scorso anno la crisi economica ha accentuato una delle caratteristiche principali dell'economia ligure, ossia il suo avanzato livello di terziarizzazione. Viceversa vi e' stata la ripresa de settore marittimo portuale che ha in qualche modo rilanciato la formazione marittima: l'istituto nell'ultimo decennio ha raddoppiato il numero di iscrizioni e nel 2005 e' stata fondata la Accademia per la Marina Mercantile di cui l'istituto e' socio fondatore e riferimento per l'ITS. Risale al 2014 la costituzione del polo tecnico professionale Rotta Polare di cui l'istituto fa parte. La scuola ha realizzato una rete di contatti con il mondo del lavoro attivando numerosi percorsi di Alternanza Scuola Lavoro. L'ente di riferimento, ex provincia di Genova,ha contribuito in modo fattivo alla realizzazione della nuova sede di Calata Darsena, situata nel cuore del porto antico. L'istituto ha progettato il percorso I.T.S per la figura professionale di "Tecnico Superiore dei Trasporti e della Logistica" che e' stato approvato dalla regione Liguria e che è arrivato alla seconda edizione.

### **Vincoli**

La mancanza di risorse e il passaggio da provincia a città' metropolitana ha azzerato il contributo finanziario destinato al funzionamento. Rimane ancora attivo il servizio di manutenzione degli edifici. Non e' stato poi possibile ottenere ulteriori spazi per le succursalielasedestaccatadiCamoglinecessariiperfarfronteallarichiasta dell'utenza.

## **Risorse economiche e materiali**

### **Opportunità**

Tutte le sedi sono facilmente raggiungibili con i mezzi di trasporto pubblici e accessibili. Lo stato degli edifici e' buono, la dotazione degli strumenti informatici e' stata notevolmente potenziata nel corso degli ultimi anni. Tutte le sedi sono collegate a internet e dispongono anche di collegamento wifi. In ogni plesso sono presenti tutti i laboratori necessari per la didattica, dotati di adeguata e moderna strumentazione. L' 85% delle famiglie versa il contributo volontario che va a incrementare il budget a disposizione per l'ampliamento

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

dell'offerta formativa. Fondamentali sono anche i contributi della Fondazione Piaggio che hanno permesso l'acquisto di un simulatore di manovra. La partecipata ai bandi PON FSE 2014-2020 relativi alle sottoazioni 10.8.1.A2 Ampliamento Infrastrutture di rete LAN/WLAN e 10.8.1.A3 Ambienti Digitali, entrambi approvati e finanziati rispettivamente per EURO 7.500 e EURO 25.998,40 ha consentito l'ampliamento della rete, la realizzazione di un'aula 3.0 nella sede di Camogli, di due laboratori mobili e di una biblioteca digitale. L'Istituto è stato poi quest'anno individuato destinatario del finanziamento di 100.000 EURO per la realizzazione di un Future Labs (Decreto del Direttore della Direzione generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale 29dicembre2017,n.765- Realizzazione di ambienti laboratoriali didattici innovativi per la formazione (Future Labs) presso le istituzioni scolastiche statali individuate quali poli formativi per il personale scolastico).

L'Istituto inoltre partecipata al Programma Operativo Nazionale (PON) del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, intitolato "Per la Scuola – competenze e ambienti per l'apprendimento", finanziato dai Fondi Strutturali Europei. I progetti in via di realizzazione sono visibili nella sezione dedicata del sito istituzionale.

### **Vincoli**

Le due succursali di Genova sono in edifici che ospitano anche altre scuole, il che crea problemi di organizzazione delle attività e degli orari. Non hanno inoltre a disposizione la palestra e gli studenti devono spostarsi in quella messa a disposizione dai Vigili del Fuoco. Nella sede staccata l'unica palestra presente non soddisfa l'esigenza di tutte le classi. Nel corrente anno scolastico è stato difficile far fronte alle molte proposte progettuali e bandi MIUR-PON per le scadenze troppo ravvicinate e la sovrapposizione rispetto alle proposte/emanazioni. Molto macchinosa la gestione e rendicontazione dei progetti PON.

### **Approfondimento**

“Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è il documento identitario della nostra comunità professionale. I contenuti del presente testo rappresentano la visione progettuale dell'Istituzione scuola intesa come comunità educativa orientata allo sviluppo integrale delle sue studentesse e dei suoi studenti e riflettono le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della nostra realtà locale.”

L'Offerta Formativa si articola tenendo conto:

- della normativa vigente;
- della Politica della Qualità

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

- della **vision** dell'Istituto:

*“Essere l'ITTL scelto dagli studenti e dalle Compagnie, partner della collaborazione internazionale nel campo della formazione. Fornire agli studenti un'esperienza di apprendimento che normalmente soddisfi e frequentemente ecceda le aspettative della formazione marittima. Contribuire allo sviluppo dell'insegnamento ed addestramento marittimo anticipando problemi futuri e fornendo soluzioni innovative”;*

- della **mission** dell'Istituto

*“L'Istituto persegue le finalità di promuovere la diffusione della cultura tecnica e scientifica, di sostenere le misure per lo sviluppo dell'economie e le politiche attive dellavoro”;*

- degli obiettivi di miglioramento indicati nel Riesame della Direzione e nel Piano di Miglioramento;
- delle priorità, dei traguardi e degli obiettivi individuati dal rapporto di autovalutazione (RAV);
- del patrimonio di esperienza e professionalità che negli anni hanno contribuito a costruire l'immagine della scuola.

Il Piano contiene attività e progetti finalizzati alla promozione del successo formativo dello studente e inerenti alle seguenti aree:

- Cultura della Qualità nell'ottica del miglioramento continuo
- Cultura della Sicurezza
- Cittadinanza Attiva
- Cultura sportiva
- Innovazione tecnologica
- Sistema di Certificazione (competenze informatiche, linguistiche, STCW..)
- Inclusione
- Orientamento

- Internazionalizzazione e mobilità
- Rapporti con il Territorio e Alternanza Scuola Lavoro.

## RICOGNIZIONE ATTREZZATURE E INFRASTRUTTURE MATERIALI

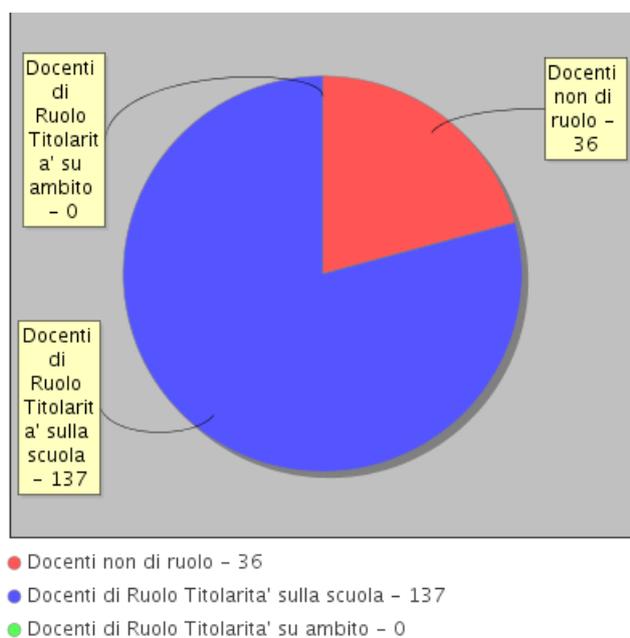
-	Laboratori	-	Con collegamento ad Internet	-	23
		-	Chimica	-	2
		-	Elettronica	-	1
		-	Elettrotecnica	-	3
		-	Fisica	-	2
		-	Informatica	-	4
		-	Meccanico	-	1
		-	Navigazione	-	2
		-	Carteggio	-	2
		-	Planetario	-	2
		-	Imbarcazioni	-	3
		-	Costruzioni Navali	-	1
		-	Macchine	-	3
-		-		-	
-	Biblioteche	-	Classica	-	1
		-	Informatizzata	-	1
		-		-	
-	Aule	-	Magna	-	2
		-		-	
-	Strutture sportive	-	Palestra	-	2

## RISORSE PROFESSIONALI

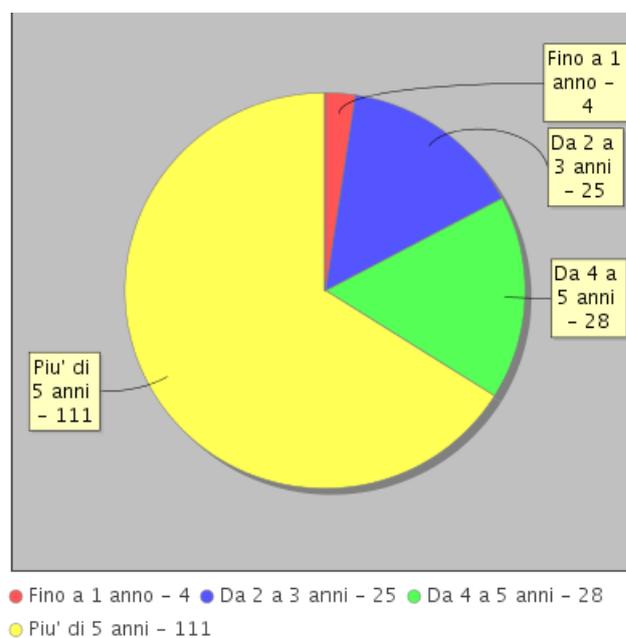
- Docenti	154
- ATA	41

## DISTRIBUZIONE DEI DOCENTI

Distribuzione docenti per tipologia di contratto



Distribuzione docenti a T.I. per anzianità nel ruolo di appartenenza



### Approfondimento

L'attivazione di nuovi indirizzi ha consentito l'inserimento in organico di docenti provenienti dal mondo del lavoro per le materie di indirizzo nei percorsi di logistica e aeronautico. Questo ha consentito di ampliare la rete di relazione della scuola con le realtà produttive e con l'Università.

Il piano di formazione dell'istituto ha consentito ad alcuni docenti di acquisire certificazioni in ambito linguistico e informatico. In tal senso decisiva l'attivazione nel 2013 del TEST CENTERECDL.

Alcuni docenti hanno seguito corsi per diventare formatori certificati (Radar, ECDIS) e Auditor ISO-9001.

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITÀ PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

L'inserimento di docenti dell'organico dell'autonomia ha permesso di incrementare le attività di recupero in itinere soprattutto nel biennio e potenziare l'attività di sostegno.

L'alta percentuale di personale docente a tempo determinato è dovuta alla mancanza di docenti di ruolo per le discipline tecniche di indirizzo. La crescita della scuola ha portato ad un incremento dell'organico e ad una minore stabilità del corpo docente congiuntamente al pensionamento del gruppo storico dell'istituto.

Nella assegnazione della dotazione dell'organico dell'autonomia non è stata soddisfatta la richiesta della scuola in termini di classi di concorso richieste.

Permane la problematica di assegnazione in organico di diritto di posto riservato all'ufficio tecnico e di ulteriori posti di Assistente Tecnico.

### **CAP. 3 DETERMINAZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ**

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità dell'istituto \_I.T.T.L. "NAUTICO SAN GIORGIO" riguarda le attività di:

**Progettazione, sviluppo, programmazione, erogazione, valutazione e certificazione dei percorsi di istruzione quinquennali della scuola secondaria di II grado relativi all'indirizzo "Trasporti e Logistica", articolazione "Conduzione del mezzo" opzioni "Conduzione del mezzo navale" e "Conduzione di apparati e impianti marittimi", in conformità con l'attuazione della disciplina nazionale, comunitaria e internazionale del settore di riferimento**

Il Sistema Gestione per la Qualità risponde a tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 con l'esclusione del:

Requisito 7.1.5.2 - "Riferibilità delle misurazioni": il requisito è ritenuto non applicabile al campo di applicazione del SGQ in quanto l'Istituto nell'erogazione dei servizi non esegue misurazioni (rilevazione di misure che richiedano utilizzo di strumenti di misura). Sono tuttavia utilizzati strumenti di misura per l'esecuzione di esercitazioni didattiche che non richiedono riferibilità della misura vista la finalità dell'uso.

### **CAP. 4 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE E LORO ASPETTATIVE**

L'Organizzazione è consapevole che gli effetti della propria attività hanno impatto su una platea di soggetti e/o organizzazioni, sia interni che esterni. Gli stessi soggetti/organizzazioni possono, a loro volta, condizionare i processi che caratterizzano il sistema qualità e il raggiungimento dei risultati attesi.

L'individuazione delle parti interessate (o portatori di interessi), pertanto, fa riferimento ad un soggetto (o un gruppo di soggetti) che nutrono aspettative in relazione ai diversi processi/attività del sistema qualità o che possono esercitare una influenza nei confronti dello stesso. Con maggiore chiarezza è possibile sostenere che le parti interessate sono le persone o gruppi di persone o altre entità che aggiungono valore all'organizzazione o ne costituiscono potenziali elementi di rischio, oppure che hanno un qualche interesse nei suoi confronti o, ancora, che vengono direttamente coinvolti dalle attività dell'organizzazione. In questo senso la parte interessata assume il valore di *rilevante*.

L'individuazione delle parti interessate parte dall'analisi e valutazione dei fattori di contesto che prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione.

Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è riesaminato periodicamente, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative che rientrano nel perimetro di implementazione e mantenimento del SGQ. L'organizzazione, per individuare i fattori interni ed esterni, positivi e negativi, del contesto ritenuti rilevanti ha individuato tre livelli di prossimità del contesto:

- interno all'organizzazione;
- esterno “di contiguità”: con il quale il sito interagisce direttamente
- esteso (relazioni indirette): livello nel quale esistono fattori che possono essere ancora ritenuti rilevanti dall'organizzazione, ma per il tramite di parti interessate prossime all'organizzazione.

La definizione di livelli di contesto permette di individuare, per ciascun livello, sia i relativi fattori che le corrispondenti parti interessate rilevanti definendo, per queste, anche i requisiti da loro richiesti (esigenze ed aspettative).

I fattori, interni ed esterni individuati come rilevanti possono essere riferibili ad un'analisi eseguita sulle seguenti componenti e ai relativi aspetti:

<b><i>Componente fisica</i></b>	Ambiente naturale Ambiente artificiale
<b><i>Componente sociale</i></b>	Aspetti culturali Aspetti etici Aspetti di sicurezza e protezione Pubblico interesse Fattori demografici
<b><i>Componente economica e operativa</i></b>	Partnership Fabbisogni del mondo del lavoro Occupazione e occupabilità

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

In base all'analisi del contesto interno ed esterno dell'Organizzazione è stata definita una possibile griglia di individuazione delle parti interessate che potrebbero interagire con i processi dell'Organizzazione o che potrebbero determinare criticità in relazione ad aspettative di altre parti e, in quanto tali, potrebbero influire o essere influenzate dal SGQ e dai suoi processi.

La Tab. 1 rappresenta i principali elementi individuati come parti interessate, è da considerarsi indicativa e, pertanto, dovrà essere oggetto di personalizzazione da parte dei singoli siti.

Le parti interessate come individuate costituiscono il presupposto per la successiva definizione dell'analisi dei rischi e per la elaborazione del documento ANNEX che costituisce parte integrante del presente documento.

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>	
	<b>QUALI.FOR.MA</b>	
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>	

**Tab. 1 - ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

PARTEINTERESSATA	Sito di riferimento		Requisiti/Aspettative
	MIUR	Istituto	
<b>STUDENTI</b>	X	X	Conformità di erogazione del servizio scolastico
		X	Attenzione al recupero dello svantaggio formativo
		X	Idoneità di infrastrutture, attrezzature e strumenti in dotazione
		X	Sicurezza nei luoghi di lavoro
	X	X	Orientamento al percorso formativo in uscita e professionale
		X	Funzionale gestione dei servizi amministrativi
	X	X	Innalzamento delle competenze degli studenti
		X	Rispetto delle pari opportunità
		X	Azioni atte a favorire l'internazionalizzazione del percorso di studi
		X	Azioni atte a favorire il potenziamento della lingua inglese
		X	PCTO coerenti con il percorso di studi
<b>FAMIGLIE</b>	X	X	Conformità di erogazione del servizio scolastico
		X	Pianificazione del servizio in funzione del ruolo di co-educatori di scuola/famiglia
		X	Pianificazione delle attività didattiche funzionali alla sostenibilità da parte dello studente
		X	Attenzione al recupero dello svantaggio formativo
		X	Idoneità di infrastrutture, attrezzature e strumenti in dotazione
		X	Sicurezza nei luoghi di lavoro
		X	Funzionale gestione dei servizi amministrativi
		X	Efficace informazione e comunicazione
	X	Partecipazione pro-attiva alla organizzazione delle attività dell'istituto	

	SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA		
	<b>QUALI.FOR.MA</b>		
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO”          GENOVA - CAMOGLI</b>		

		X	Efficace inserimento nel mondo del lavoro
	X	X	Innalzamento delle competenze degli studenti
<b>PERSONALE SCOLASTICO</b>		X	Corretto esercizio della leadership
	X	X	Valorizzazione delle professionalità
	X	X	Formazione e aggiornamento adeguato ai bisogni
		X	Idoneità di infrastrutture, attrezzature e strumenti in dotazione
		X	Sicurezza nei luoghi di lavoro
		X	Comunicazioni interne efficaci
	X	X	Pianificazione e organizzazione del lavoro
		X	Corretta applicazione dei CCNL
	X	X	Corretta applicazione di tutte le norme cogenti in relazione allo scopo del SGQ
		X	Disponibilità di risorse per erogare un servizio efficiente
<b>STRUTTURE OSPITANTI PCTO (ex ASL)</b>		X	Crescita professionale
		X	Conformità alle norme vigenti
		X	Rispetto del patto formativo
		X	Correttezza di comportamento da parte degli allievi
		X	Collaborazione scuola - azienda
		X	Condivisione degli obiettivi, metodi e tempi della progettazione ed erogazione delle azioni
<b>FORNITORI (BENI e SERVIZI)</b>		X	Promozione di azioni di collaborazione e co-progettazione
		X	Conformità alle normative cogenti
		X	Affidabilità nei pagamenti
		X	Immagine
		X	Conformità alle normative cogenti (incluso sicurezza – ambiente)
		X	Continuità del rapporto collaborativo
		X	Comunicazione efficace, trasparente e tempestiva
<b>MONDO DEL LAVORO</b>		X	Trasparenza nei rapporti
	X	X	Conformità alle normative cogenti
	X	X	Corrispondenza dei contenuti formativi con le esigenze e

	<b>SISTEMA NAZIONALE GESTIONE QUALITA' PER LA FORMAZIONE MARITTIMA</b>		
	<b>QUALI.FOR.MA</b>		
	<b>“NAUTICO SAN GIORGIO” GENOVA - CAMOGLI</b>		

			fabbisogni professionali
	X	X	Livello di competenze degli studenti in uscita dai percorsi di studio
<b>ALTRIFORNITORI(UTILITIES,CONSULENTI,ECC.)</b>		X	Conformità alle normative cogenti
		X	Affidabilità nei pagamenti
		X	Immagine
<b>ENTI E ISTITUZIONI</b> <b>(Commissione Europea, DPEPCM, CGCCP, AUTORITA' PORTUALE, ecc.)</b> <b>Rientra in questa sezione il MIUR come parte interessata per le scuole e le SCUOLE come parte interessata per il MIUR</b>	X	X	Conformità alle normative cogenti
	X	X	Cooperazione nella definizione del sistema nazionale della formazione marittima <i>(indicare chi sono le parti)</i>
		X	Comunicazioni dal Miur alle scuole conformi e chiare
		X	Adozione di misure di sistema da parte del Miur per il supporto al miglioramento del sistema qualità
	X		Puntuali riscontri da parte delle scuole in merito all'adozione degli standard di riferimento (cogenti – qualità)
	X		Partecipazione alle attività promosse per il miglioramento del sistema
<b>ALTRI ISTITUTI</b>	X		Parità di trattamento
		X	Principi di lealtà
		X	Condivisione e scambio di esperienze e competenze
<b>ENTI DI VERIFICA</b>		X	Autonomia ed indipendenza
		X	Libero accesso alle informazioni
		X	Supporto dell'organizzazione
		X	Aumento redditività
<b>ALTRE AZIENDE DEL TERRITORIO</b>		X	Promozione di azioni di collaborazione e co-progettazione
		X	Espansione del mercato locale in sinergia con altre aziende
		X	Livello di competenze degli studenti in uscita dai percorsi di studi

## CAP.5 IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

Scopo del presente capitolo è quello di definire un modello di analisi che consenta di identificare, una volta definiti fattori e parti interessate del contesto, i rischi e le opportunità legati ai diversi processi del SGQ, nonché di individuare gli eventi che possono interferire con il raggiungimento degli obiettivi e pianificare le opportune azioni di contrasto.

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di *risk-based thinking* è considerato nel Sistema di Gestione Qualità concetto implicito incorporato nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il proprio SGQ.

L'Organizzazione adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio *risk-based thinking* basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.



L'analisi viene svolta dalle Direzioni con il supporto primario del RSGQ e delle diverse figure di sistema ed è condotta, in relazione ai diversi processi, in base a:

- mappatura dei processi e identificazione delle funzioni interessate
- individuazione delle principali attività
- identificazione e valutazione delle informazioni documentate esistenti
- individuazione di responsabilità, autorità, competenze
- correlazione dei fattori/parti interessate/esigenze e aspettative ai diversi processi e individuazione dei rischi/opportunità associati
- identificazione degli eventi che possono favorire il verificarsi di rischi/opportunità individuati per ciascun processo mappato
- valutazione delle probabilità di accadimento dell'evento/pericolo e del grado di rischio in relazione dell'impatto associato
- identificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità

La stima del rischio e delle opportunità è condotta con il metodo della probabilità soggettiva, considerando le valutazioni del management e del gruppo di lavoro che opera nella valutazione dei rischi in merito alla probabilità o meno del verificarsi di eventi/pericoli e del correlato grado di gravità.

### CRITERI DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE

Le Direzioni sono chiamate ad effettuare, sulla base delle effettive caratteristiche del contesto, l'analisi dei rischi connessi a processi/attività e fasi del SGQ e a elaborare il proprio documento dei rischi/opportunità, che costituisce il riferimento per le azioni di mitigazione dei rischi e valorizzazione delle opportunità (ANNEX all' All. 2).

La stima del rischio si esplica in una valutazione rappresentata dalla identificazione del fattore di rischio da mettere in relazione con i possibili effetti da esso derivanti. Come già più volte descritto, il termine “rischio” può assumere una connotazione negativa o positiva; in quest'ultimo caso si parlerà di opportunità.

Di seguito si indicano alcune metodologie possibili per la valutazione del rischio.

- 1) Metodologia che valuta il grado/intensità del rischio (indice del rischio) come moltiplicatore di una matrice nella quale:

R = indice di rischio; P = probabilità o frequenza del verificarsi dell'evento; C = conseguenze derivanti

<b>P</b>				
4	8	12	16	
3	6	9	12	
2	4	6	8	
1	2	3	4	<b>C</b>

$$R = P \times C$$

### PROBABILITÀ

Valutazione delle probabilità (P)		
Indicenu merico	Livello	Definizione/Criterio
1	Improbabile	Indica la scarsissima probabilità del verificarsi dell'evento per la mancanza della presenza oggettiva del rischio o dell'opportunità in esame. Non sono noti episodi già verificatisi. Assenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento susciterebbe incredulità.
2	Occasionale	Indica la scarsa possibilità del verificarsi dell'evento. Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi o che sarebbero potuti accadere. Scarsa presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe sorpresa.
3	Probabile	Indica la possibilità concreta del verificarsi dell'evento. Sono noti episodi in cui alla non conformità ha fatto seguito l'evento, oppure, in cui l'opportunità si è presentata ed è stata sfruttata vantaggiosamente. Presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe una moderata sorpresa.
4	Molto probabile	Esiste una correlazione diretta tra la non conformità rilevata ed il verificarsi dell'evento ipotizzato, oppure, tra l'opportunità rilevata e il vantaggio atteso. Si sono già verificati episodi per la stessa non conformità/opportunità rilevata in situazioni operative simili. Alta presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità.

## CONSEGUENZE

### Valutazione delle conseguenze (C)

Indicenu merico	Livello	Definizione/Criterio
1	Bassa	Bassa incidenza sull'attività svolta
2	Mediobassa	Facilmente rimediabile nello svolgimento dell'attività
3	Probabile	Non facilmente rimediabile nello svolgimento dell'attività
4	Molto probabile	Incidenza irreversibile o di elevata difficoltà di rimedio sull'attività lavorativa svolta

## INDICE DI RISCHIO

### Valutazione indice di rischio (R)

Range numerico	Livello	Misure di contenimento
1 – 3	Rischio basso	Nessuna AC specifica, consolidamento dei livelli di Rischio, valutazione eventuali miglioramenti.
4 – 8	Rischio medio	Predisposizione AC nel medio periodo, aumento del monitoraggio e del controllo.
9 – 16	Rischio alto	Predisposizione AC urgenti, stretto monitoraggio e controllo della fonte di Rischio.

- 2) Metodologia secondo cui l'evento (rischio/opportunità) è valutato sulla base di un **indice di priorità** del rischio (**IP**) calcolato come prodotto dei seguenti fattori:

$$IP = P \times G \times R$$

**P** – **probabilità** del verificarsi dell'evento;

**G** – **gravità** dell'impatto connesso all'evento;

**R** – grado di **rilevabilità** dell'impatto.

Il valore attribuito alla probabilità (**P**) varia da 1 a 4 in maniera proporzionale come di seguito indicato:

PUNTEGGIO	GIUDIZIO	CRITERIO
1	Remota	È inverosimile che l'evento si presenti
2	Bassa	L'evento si può presentare con periodicità
3	Media	L'evento si può presentare frequentemente
4	Alta	L'evento si presenterà sicuramente

La gravità dell'impatto (**G**) viene identificata in funzione dell'entità dello stesso, nonché della sua durata. Ad essa si attribuisce un valore da 1 a 4 secondo il seguente significato:

PUNTEGGIO	GIUDIZIO	CRITERIO
1	Ininfluente	Il manifestarsi dell'evento non provoca effetti significativi sull'attività
2	Bassa	Il manifestarsi dell'evento provoca un effetto poco significativo, rilevabile dall'esterno
3	Media	Il manifestarsi dell'evento provoca effetti sull'attività senza però compromettere l'esecuzione della stessa
4	Alta	Il manifestarsi dell'evento provoca effetti rilevanti sull'attività.

Il grado di rilevabilità dell'impatto (**R**) tiene conto della facilità con cui l'evento può essere rilevato. Il valore attribuito a questo fattore è compreso tra 1 e 3 in maniera inversamente proporzionale al livello di rilevabilità:

PUNTEGGIO	CRITERIO
1	evento rilevabile nel giro di poche ore dal momento in cui esso accade
2	evento rilevabile nell'arco di qualche settimana dal momento in cui esso accade
3	evento impossibile da rilevare, i suoi effetti hanno impatto nell'arco degli anni.

Il valore del rischio e quindi le priorità dell'intervento, scaturito dalla valutazione effettuata secondo la modalità appena descritta, può essere inserito nei seguenti livelli di significatività:

Indice di Priorità del rischio	Classificazione del Rischio	Descrizione dell'indice di Rischio	Tempi di attuazione delle azioni da intraprendere	Misure di contenimento
<b>32 ≤ IP ≤ 48</b>	<b>Rischio Elevato</b>	Richiesta azione correttiva immediata al fine di intervenire sulla fonte che genera il rischio, provvedendo alla sua riduzione/eliminazione.	Immediata	Predisposizione AC urgenti, stretto monitoraggio e controllo della fonte di Rischio.
<b>19 ≤ IP ≤ 31</b>	<b>Rischio Alto</b>	Richiesta azione correttiva a breve termine al fine di intervenire sulla fonte che determina l'evento, provvedendo alla riduzione/eliminazione del rischio.	Entro 3 mesi	Predisposizione AC nel breve periodo, stretto monitoraggio e controllo della fonte di Rischio
<b>7 ≤ IP ≤ 18</b>	<b>Rischio Medio</b>	Si devono adottare azioni preventive per la riduzione/eliminazione del rischio.	Entro 6 mesi	Predisposizione AC nel medio periodo, aumento del monitoraggio e del

				controllo.
<b>1 ≤ IP ≤ 6</b>	<b>Rischio Basso</b>	Rischio Basso: si possono adottare opportune azioni preventive per prevenire il rischio	Entro 12 mesi	Nessuna AC specifica, consolidamento dei livelli di Rischio, valutazione eventuali miglioramenti

Le Direzioni provvedono (almeno una volta l'anno) alla ridefinizione/aggiornamento del set di rischi/opportunità in collaborazione con i responsabili dei processi e il RSGQ per:

- verificare l'attualità delle informazioni e dei dati utilizzati in fase di analisi
- raccogliere i dati di monitoraggio delle azioni di trattamento dei rischi e valorizzazione delle opportunità
- realizzare il confronto fra obiettivi e risultati
- definire interventi di miglioramento e/o correttivi
- pianificare l'implementazione degli interventi definiti

I rischi/opportunità sono oggetto di monitoraggio in relazione alle azioni intraprese.

La gestione del rischio può essere elaborata in base alla valutazione e all'esito dei monitoraggi precedenti.

Le risultanze dell'analisi dei rischi costituisce input al Riesame della Direzione in relazione alle azioni di mitigazioni individuate.

L'ANNEX al presente Allegato, da elaborare sulla base delle risultanze del processo di valutazione dei rischi effettuato presso le singole Direzioni, costituisce l'informazione documentata di riferimento.

Come per la TAb. 1, anche l'ANNEX è corredato di esempi che possono costituire i potenziali rischi dei principali processi del SGQ. Le Direzioni provvedono alla definitiva e personalizzata elaborazione.

L'ANNEX è strutturato utilizzando la metodologia 1) – Indice del rischio. Ciascuna Direzione adotta il modello ritenuto più idoneo allo scopo, anche ulteriore rispetto agli esempi riportati, modificandone la struttura.

## CAP.6 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

MSGQ – Quali.For.Ma – ANNEX ALL.02 Rev. 00 (Valutazione rischi e opportunità)