



# Manuale Qualità

Copertina

Pagina 1 di 45

Edizione 07

# Manuale Qualità

Copia Controllata N° \_\_\_\_\_

Copia non Soggetta ad Aggiornamento

ED.	Data	Causale:	Redazione	Verifica	Approvazione
00	01/09/02	1 <sup>a</sup> EMISSIONE			
01	01/09/04	Revisione generale			
02	12/09/05	Modifica Sede			
03	11/11/06	Revisione generale			
04	20/11/07	Revisione generale			
05	28/11/08	Inserimento sito internet			
06	21/05/09	Revisione generale			
07	20/10/10	Nuovi corsi IeFP	Carlo Ferrari	Marco Cimini	Salvatore Spadaro



# Manuale Qualità

Indice

Pagina 2 di 45

Edizione 07

## Indice

0	Correlazione requisiti della norma – sezione del MQ.....	4
1	Scopo e campo di applicazione .....	5
1.1	Generalità .....	5
1.1.1	Presentazione dell’Istituto I. S. “Betty Ambiveri” .....	5
1.1.2	Dati Anagrafici.....	7
1.2	Applicazione .....	7
2	Riferimenti normativi .....	8
2.1	Responsabilità: .....	8
2.2	Normativa di riferimento .....	8
3	Termini e definizioni .....	9
3.1	Definizioni .....	9
3.2	Abbreviazioni.....	10
4	Sistema di Gestione per la Qualità .....	11
4.1	Requisiti Generali .....	11
4.2	Requisiti relativi alla documentazione.....	13
4.2.1	Generalità .....	13
4.2.2	Manuale della qualità .....	15
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti.....	15
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	16
5	Responsabilità della Direzione .....	17
5.1	Impegno della Direzione .....	17
5.2	Attenzione focalizzata al cliente.....	17
5.3	Politica per la qualità.....	17
5.4	Pianificazione .....	18
5.4.1	Obiettivi per la qualità.....	18
5.4.2	Pianificazione per la qualità.....	18
5.5	Responsabilità, Autorità e Comunicazione .....	19
5.5.1	Responsabilità ed autorità .....	19
5.5.2	Rappresentante della Direzione .....	30
5.5.3	Comunicazione interna .....	30
5.6	Riesame da parte della Direzione .....	31
5.6.1	Generalità.....	31
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame .....	31
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame .....	32
6	Gestione delle Risorse .....	34
6.1	Messa a Disposizione delle Risorse .....	34
6.2	Risorse umane.....	34
6.2.1	Generalità.....	34
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento .....	34
6.3	Infrastrutture .....	35
6.4	Ambiente di lavoro .....	35



# Manuale Qualità

Indice

Pagina 3 di 45

Edizione 07

7	Realizzazione del Prodotto .....	36
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto.....	36
7.2	Processi relativi ai clienti .....	36
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al Prodotto .....	36
7.2.2	Riesame e requisiti relativi al Prodotto .....	36
7.2.3	Comunicazione con il cliente.....	37
7.3	Progettazione e Sviluppo .....	37
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....	37
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	38
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.....	38
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo.....	39
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo .....	39
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo .....	39
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo .....	39
7.4	Approvvigionamento .....	39
7.4.1	Processo di approvvigionamento .....	39
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento .....	40
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	40
7.5	Produzione ed Erogazione di Servizi .....	40
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di Produzione ed erogazione di servizi .....	40
7.5.2	Validazione dei processi di erogazione di servizi.....	41
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità.....	41
7.5.4	Proprietà del cliente .....	41
7.5.5	Conservazione dei prodotti .....	41
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.....	41
8	Misurazioni, analisi e miglioramento .....	42
8.1	Generalità .....	42
8.2	Monitoraggi e misurazioni .....	42
8.2.1	Soddisfazione del cliente .....	42
8.2.2	Audit interni .....	42
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi .....	43
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi .....	43
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.....	43
8.4	Analisi dei dati.....	43
8.5	Miglioramento .....	44
8.5.1	Miglioramento continuo.....	44
8.5.2	Azioni correttive .....	44
8.5.3	Azioni preventive.....	45



# *Manuale Qualità*

Cap. 0 – Correlazione requisiti della norma–sezioni del MQ

Pagina 4 di 45

Edizione 07

## **0 Correlazione requisiti della norma – sezione del MQ**

La numerazione dei capitoli del manuale richiamano in modo puntuale i singoli requisiti della norma ISO 9001:2008.



# Manuale Qualità

Cap. 1 – Scopo e campo di applicazione

Pagina 5 di 45

Edizione 07

## 1 Scopo e campo di applicazione

### 1.1 Generalità

Il Manuale Qualità è stato predisposto per descrivere le varie attività relative al Sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001: 2008, pertanto costituisce un riferimento permanente per l'Istituto. E' rivolto a tutto il personale della scuola, ai propri Clienti ed ai fornitori che lo dovessero richiedere.

In particolare il Manuale Qualità ha l'obiettivo di:

- ✓ documentare, oltre alla Politica per la Qualità, i servizi offerti, la struttura organizzativa, i processi organizzativi principali e i processi di supporto in termini di attività, responsabilità e risorse;
- ✓ garantire attraverso le procedure la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo;
- ✓ fornire un supporto didattico per l'addestramento del personale;
- ✓ fornire la base di riferimento per svolgere audit interni finalizzati alla verifica dell'adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione Qualità.

Quanto definito nel presente Manuale è poi trattato dettagliatamente nelle procedure, nelle istruzioni operative e nella relativa modulistica. Le modalità operative descritte nel presente manuale si applicano alle principali attività svolte dall'Istituto documentate dalle procedure e dalle istruzioni operative.

#### 1.1.1 Presentazione dell'Istituto I. S. "Betty Ambiveri"

L'Istituto Superiore Statale "Betty Ambiveri" sorge come scuola coordinata dell'I.P.C. "Galli" di Bergamo nel 1969-70 quando si costituisce per la prima volta il corso per addetti alla segreteria d'azienda. Nell'anno scolastico 1979-80 la scuola diventa autonoma e prende il nome di I.P.C. di Ponte San Pietro; nell'anno 1985-86 viene ufficialmente intitolata a Betty Ambiveri. Nel 1986 si attiva il biennio post-qualifica per operatori turistici che abbraccia un bacino d'utenza abbastanza ampio sia perché è il primo organizzato nella provincia di Bergamo che per la particolare posizione geografica della sede non decentrata rispetto al capoluogo e pertanto facilmente raggiungibile.

Il continuo incremento nel numero delle iscrizioni iniziato negli anni '80 è tuttora in atto.

Nell'anno scolastico 1990-91 alla sede centrale viene coordinata la scuola di Gazzaniga la quale, nell'anno scolastico 1997-98 viene aggregata all'I.T.C. "Romero" di Albino. Nell'anno scolastico 1996-97 entra a pieno regime il nuovo ordinamento anche per il post-qualifica fino alle classi quinte.

Nell'anno scolastico 1998-99 l'I.P.S.I.A. di Ponte San Pietro diventa sezione aggregata dell'Istituto Superiore Statale "Betty Ambiveri".

L'I.P.S.I.A. di Ponte San Pietro nasce il primo ottobre 1967 come scuola coordinata dell'I.P.S.I.A. "C. Pesenti" di Bergamo per il corso di Congeniatore Meccanico, nei locali del Comune situati in piazza Libertà.

Nell'anno scolastico 1982/83 la scuola si trasferisce in via Moronii n° 5 presso i locali dell'oratorio maschile per esigenze di spazio. Infatti l'istituto assume nel tempo importanza crescente nell'Isola Bergamasca per la richiesta della qualifica professionale che permette l'inserimento degli alunni nelle aziende del territorio.

Nell'anno scolastico 1990/91 la scuola diventa sezione coordinata dell'I.P.S.I.A. "O. Mozzali" di Treviglio e nell'anno scolastico 1992/93 cambia la qualifica in Operatore Meccanico Termico.

Nell'anno scolastico 1997/98 si attiva il biennio post-qualifica per Tecnici delle Industrie Meccaniche.



# Manuale Qualità

Cap. 1 – Scopo e campo di applicazione

Pagina 6 di 45

Edizione 07

Nell'anno scolastico 2002/03 l'IPPSIA si trasferisce presso i locali di proprietà della Provincia di Bergamo a Presezzo (Bg) in via Berizzi, 1, in grado di soddisfare le esigenze del mercato e dei clienti mediante l'attivazione di laboratori efficienti.

Oggi l'Istituto l'Istituto Superiore Statale "Betty Ambiveri" offre i seguenti indirizzi:

PERCORSI QUINQUENNALI	PERCORSI TRIENNALI I.F.P.
Liceo Scienze Umane	
Liceo Linguistico	
<b>ISTITUTO PROFESSIONALE SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO.</b> Indirizzo: manutenzione ed assistenza tecnica	Operatore meccanico Operatore Elettrico
<b>ISTITUTO PROFESSIONALE SETTORE SERVIZI</b> Indirizzo: servizi commerciali.	Operatore amministrativo segretariale Operatore ai servizi di promozione e accoglienza - servizi turistici

Inoltre, fino alla conclusione dei relativi percorsi scolastici, nell'istituto sono attivi i seguenti corsi

PERCORSI QUINQUENNALI	PERCORSI TRIENNALI I.F.P.
<b>LICEO SOCIO PSICO-PEDAGOGICO</b>	
<b>ISTITUTO PROFESSIONALE INDUSTRIA E ARTIGIANATO.</b> Indirizzo: Tecnico delle Industrie elettriche Tecnico dei Sistemi Energetici Tecnico delle industrie meccaniche	Operatore elettrico Operatore termico Operatore meccanico
<b>ISTITUTO PROFESSIONALE PER IL COMMERCIO E IL TURISMO.</b> Indirizzo: Tecnico della gestione aziendale Tecnico dei servizi turistici	Operatore della gestione aziendale Operatore dell'impresa turistica



# Manuale Qualità

Cap. 1 – Scopo e campo di applicazione

Pagina 7 di 45

Edizione 07

Nell'anno scolastico 2002/03, il Dirigente Scolastico decide di intraprendere, per l'IPSIA, l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 con l'obiettivo di:

- ✓ instaurare con le amministrazioni regionali e locali rapporti di partnership per l'erogazione di servizi formativi/orientativi
- ✓ assicurare la qualità dei prodotti/servizi formativi/orientativi e dei processi che ne rendono possibile la realizzazione
- ✓ promuovere il miglioramento dell'intero sistema dell'offerta attraverso lo stimolo all'analisi e al miglioramento della capacità di progettazione, programmazione e controllo.

La progettazione di un sistema qualità da applicare all'IPSIA viene considerato, dalla Direzione Scolastica, come un progetto ampliamento del piano dell'offerta formativa (POF), dandone l'autorità operativa alla Commissione Qualità con referente il Docente nominato Responsabile Gestione Qualità.

## 1.1.2 Dati Anagrafici

L'Istituto Superiore Statale "Betty Ambiveri" è costituito da:

**Istituto Professionale Settore Servizi**

**Istituto Professionale Settore Industria e Artigianato**

**Liceo Scienze Umane**

**Liceo Linguistico**

Informazioni anagrafiche:

- ✓ Data di costituzione: 1985
- ✓ Sede legale: Via Berizzi, 1 – 24030 Presezzo (BG)
- ✓ Sedi operative: Via Berizzi, 1 – 24030 Presezzo (BG)
- ✓ Telefono: 035/610251
- ✓ Telefax: 035/613369
- ✓ E-mail: info@bettyambiveri.it

## 1.2 Applicazione

Il campo di applicazione della certificazione è :

Progettazione ed erogazione servizi di istruzione, formazione e di orientamento

Tutti i punti della norma di riferimento risultano applicabili, a eccezione del requisito 7.6

L'Istituto non esternalizza i propri processi; nell'ambito delle attività previste allo scopo di certificazione vengono affidati incarichi specifici ad esperti eventualmente coinvolti nei progetti elettivi; in tali fattispecie l'Istituto assicura il controllo degli affidamenti attraverso formali incarichi, coordinamento dei docenti coinvolti nei progetti e dei responsabili, richiesta di relazioni conclusive agli esperti.



## 2 Riferimenti normativi

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa ISO e le norme legislative e i regolamenti cogenti per la gestione del sistema di qualità e delle attività dell'Istituto

### 2.1 Responsabilità:

L'Istituto ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa ISO di riferimento.

L'Istituto ha la responsabilità di acquisire e di tenere aggiornate le norme legislative e i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera la scuola

### 2.2 Normativa di riferimento

L'Istituto, per la gestione del Sistema di qualità e per l'esecuzione delle attività mantiene un costante aggiornamento della normativa cogente e della normativa ISO per la qualità.

In particolare:

- ✓ UNI EN ISO 9000:2005: Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario.
- ✓ UNI EN ISO 9001:2008: Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.
- ✓ UNI EN ISO 9004:2000: Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.
- ✓ UNI EN 19011: 2003 Linea Guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.
- ✓ DM 24 aprile 1992 Programmi ed orari d'insegnamento per i corsi di qualifica degli istituti professionali di stato
- ✓ DM 15 aprile 1994 Programmi ed orari d'insegnamento per i corsi post-qualifica degli istituti professionali di stato
- ✓ Legge 241/90 Trasparenza degli atti amministrativi
- ✓ D.Lgs. 297/94 Testo unico delle disposizioni legislative
- ✓ D.Lgs n.81/2008 Testo unico sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- ✓ D.M. 6 agosto 1997 n. 487 Orientamento nella scuola superiore
- ✓ DPR 275/99 Legge sull'autonomia
- ✓ D.I. 44/01 Regolamento amministrativo contabile
- ✓ D.Lvo. 165/01 Dirigenza Scolastica
- ✓ Legge 53/2003 (e relativi decreti attuativi) Riforma dei cicli scolastici
- ✓ D.Lvo. 196/03 Codice sulla privacy.
- ✓ Legge Regionale N. n. 19/2007 Sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia, e relativi decreti attuativi.
- ✓ DGR n. VIII / 006273 del 2007 Regione Lombardia: accreditamento dei soggetti pubblici e privati

Le modalità di gestione delle norme sono indicate nella procedura PRG 4.2.

Si precisa inoltre che tutte le normative applicabili alle attività dell'Istituto sono mantenute aggiornate attraverso la consultazione periodica dei siti Internet:



### 3 Termini e definizioni

#### 3.1 Definizioni

**Organizzazione:** *Istituto Superiore Statale IPSIA “Betty Ambiveri”* insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni che fornisce un prodotto o un servizio al cliente.

**Sistema di Gestione per la Qualità:** insieme di elementi tra loro correlati ed interagenti per stabilire la politica e gli obiettivi, per conseguire tali obiettivi e per guidare e tenere sotto controllo l'*Istituto Superiore Statale IPSIA “Betty Ambiveri”* con riferimento alla soddisfazione delle esigenze o aspettative implicite o cogenti.

**Processo:** un'attività, o un insieme di attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita

**Infrastruttura:** sistema di mezzi attrezzature e servizi necessari per il funzionamento dell'Istituto IPSIA “Betty Ambiveri”.

**Ambiente di lavoro:** insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro.

**Politica della qualità:** Obiettivi ed indirizzi generali dell'Istituto IPSIA “Betty Ambiveri” relativi alla qualità espressi in modo formale dall'alta direzione.

**Piano Offerta Formativa:** documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

**Piano della Qualità:** documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto specifica quali procedure e le risorse associate devono essere utilizzate da chi e da quando.

**Piano Controllo Qualità:** documento, emesso in forma tabellare, che costituisce una lista di riscontro delle varie attività di controllo da effettuarsi per ogni lavorazione, riportando i criteri di accettabilità ed i documenti di riferimento di ogni controllo da eseguire.

**Cliente:** l'utente fruitore del servizio formativo erogato dall'Istituto IPSIA “Betty Ambiveri”.

**Fornitore:** l'organizzazione che fornisce prodotti o servizi all'Istituto IPSIA “Betty Ambiveri”.

**Prodotto:** risultato di attività o di processi e può comprendere servizi di orientamento e formazione.

**Servizio:** risultato di attività formative realizzate dall'Istituto IPSIA “Betty Ambiveri” sia nell'ambito della relazione diretta con il cliente che al di fuori di questa, in vista della soddisfazione del cliente e del committente.

**Accreditamento:** atto con cui l'amministrazione pubblica competente riconosce ad un organismo di formazione il titolo a proporre e realizzare interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche.

**Personale ATA:** personale in servizio presso l'Istituto Superiore Statale “Betty Ambiveri” alle dipendenze del Direttore dei Servizi Generali Amministrativi diviso tra le seguenti unità funzionali: Servizio amministrativo / contabile (Assistenti Amministrativi), Servizi tecnici (Assistenti tecnici), Servizio ausiliario (Collaboratori scolastici).



# Manuale Qualità

Cap. 3 – Termini e definizioni

Pagina 10 di 45

Edizione 07

## 3.2 Abbreviazioni

<b>DS</b>	Dirigente Scolastico
<b>RdD</b>	Rappresentante della Direzione Generale per la Qualità
<b>RGQ</b>	Responsabile Gestione Qualità
<b>DSGA</b>	Direttore Servizi Generali Amministrativi
<b>SD</b>	Segreteria Didattica
<b>SA</b>	Segreteria Amministrativa
<b>AA</b>	Assistente Amministrativo
<b>AT</b>	Assistenti Tecnici
<b>CS</b>	Collaboratori Scolastici
<b>RSI</b>	Responsabile Sezione IPSIA
<b>CV</b>	Collaboratore Vicario
<b>CP</b>	Collaboratore Preside
<b>CI</b>	Consiglio d'Istituto
<b>A</b>	Area
<b>S</b>	Settore
<b>CdC</b>	Consiglio di Classe
<b>CdA</b>	Coordinatore di AREA
<b>CdS</b>	Coordinatore di SETTORE
<b>CdC</b>	Coordinatore di Classe
<b>RdL</b>	Responsabile di Laboratorio
<b>RdF</b>	Responsabile di funzione
<b>SGQ</b>	Sistema di Gestione per la Qualità
<b>MQ</b>	Manuale della Qualità
<b>PRG</b>	Procedure Gestionali per la Qualità
<b>MOD</b>	Modulo
<b>POF</b>	Piano offerta formativa
<b>IO</b>	Istruzioni Operative
<b>PQA</b>	Piano della Qualità Annuale
<b>RNC</b>	Rapporto di non conformità



## 4 Sistema di Gestione per la Qualità

### 4.1 Requisiti Generali

L'Istituto ha istituito un Sistema di gestione per la qualità, inteso come sistema per garantire e migliorare la qualità dei processi scolastici, in conformità ai requisiti della norma UNI-EN-ISO 9001:2000.

Il Sistema Gestione Qualità è costituito dall'insieme di responsabilità, procedure, azioni, strutture e risorse predisposte per realizzare la politica per la Qualità ([punto 5.3 del presente manuale](#)) nel modo più efficace possibile, ottenendo al tempo stesso un continuo miglioramento.

Al fine di mettere in atto il Sistema di gestione per la qualità ha:

- ✓ identificato e documentato i processi operativi;
- ✓ stabilito le sequenze e le interazioni tra i processi;
- ✓ individuato per ogni processo indicatori di efficacia ed efficienza;
- ✓ individuato gli input, gli output, le attività, le responsabilità ed i documenti per ogni processo;
- ✓ individuato i punti di controllo per ogni processo;
- ✓ stabilito un sistema di rilevazione dati per verificare l'andamento degli indicatori al fine di perseguire gli obiettivi scolastici e il miglioramento continuo.

L'Istituto ha identificato i processi del Sistema di Gestione per la Qualità:

N° IDENTIFICAZIONE	DENOMINAZIONE PROCESSO	TIPOLOGIA
1	GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLA COMUNICAZIONE	SUPPORTO/SISTEMA
2	DIREZIONE	SUPPORTO/SISTEMA
3	GESTIONE DEL PERSONALE	SUPPORTO/SISTEMA
4	GESTIONE DELLE RISORSE	SUPPORTO/SISTEMA
5	ISTRUZIONE FORMAZIONE E ORIENTAMENTO	PRINCIPALE
6	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	SUPPORTO/SISTEMA

Così come indicato nel diagramma di flusso di pagina seguente.



## 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

### 4.2.1 Generalità

L'Istituto ha definito un sistema di gestione per la qualità al fine di garantire che i processi di erogazione dei servizi siano conformi ai requisiti definiti dal Cliente e delle sue aspettative. Il sistema definito ha lo scopo di:

- ✓ identificare la sequenza e l'interdipendenza dei processi necessari alla realizzazione dei propri servizi e garantirne la corretta attuazione;
- ✓ assicurare le risorse necessarie alla realizzazione dei processi e definire le modalità per verificarne l'adeguatezza;
- ✓ stabilire un sistema di controllo e monitoraggio dei risultati di tale processi;
- ✓ definire le modalità di gestione delle informazioni necessarie all'esecuzione dei propri servizi;
- ✓ attuare le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi definiti ad ottenere il miglioramento dei propri processi.

Al fine dell'implementazione, l'organizzazione ha definito il presente manuale per descrivere i tratti fondamentali del sistema, il manuale richiama al suo interno procedure organizzative che descrivono e regolamentano le attività scolastiche per il raggiungimento della qualità. La struttura della documentazione è descritta dalla piramide documentale riportata di seguito:



#### **Politica per la qualità ed obiettivi**

La Politica per la Qualità definisce i punti ed i valori che la Direzione intende porre come riferimento per tutte le funzioni della scuola per soddisfare le aspettative dei Clienti.

#### **Manuale della Qualità**

Il MQ, fornendo un quadro generale delle attività più precisamente espresse nelle procedure e nei procedimenti, è il documento guida del SGQ, lo formalizza e lo documenta dando evidenza della sua struttura.

#### **Procedura Qualità**

Documento che descrive e precisa lo svolgimento delle attività richieste dalla norma di riferimento per la gestione del Sistema Qualità.

#### **Istruzione Operativa**

Documento che descrive operativamente le attività dei processi principali.

#### **Documentazione e modulistica**

Trattasi dei documenti di riferimento alle procedure o alle istruzioni di lavoro nella forma di moduli standard, usati nelle operazioni correnti, le cui registrazioni consentono di tenere traccia di singoli eventi formali quali ad es. i controlli, le verifiche, i riesami, le validazioni, ecc. che vengono effettuate nella gestione operativa dell'Istituto



# Manuale Qualità

Cap. 4 – Sistema di Gestione per la qualità

Pagina 14 di 45

Edizione 07

## Corrispondenza tra Manuale e Procedure (di sistema ed operative)

Capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2008	Capitoli del Manuale Qualità	Procedure/Istruzioni Operative
0- Profilo del Servizio Formazione	0	
1- Scopo e campo d'applicazione	1	
2- Riferimenti normativi	2	
3- Termini e definizioni	3	
4- Sistema di gestione per la qualità	4	PRG 4.2
5- Responsabilità della direzione	5	
6- Gestione delle Risorse	6	PRG 6.2 PRG 6.3
7- Realizzazione del servizio (del prodotto)	7	
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto	7	
7.2 Processi relativi al cliente	7	PRG 7.2
7.3 Progettazione e sviluppo	7	PRG 7.3
7.4 Approvvigionamento	7	PRG 7.4 A PRG 7.4 B
7.5 Attività di produzione e di erogazione del servizio	7	PRG 7.5 IO 7.5 A IO 7.5 B
7.6 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7	
8- Misurazioni, analisi e miglioramento	8	
8.1 Generalità	8	
8.2 Monitoraggi e Misurazioni 8.2.1 Soddisfazione del cliente 8.2.2 Verifiche ispettive interne 8.2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi 8.2.4 Monitoraggio e misurazioni dei prodotti	8	PRG 8.2.
8.3 Gestione dei prodotti non conformi	8	PRG 8.3
8.4 Analisi dei dati	8	
8.5 Miglioramento 8.5.1 Miglioramento continuativo 8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive	8	PRG 8.5

**Giallo** Procedure per la descrizione dei processi

**Blu** Procedure documentate richieste obbligatoriamente dalla norma.



### 4.2.2 Manuale della qualità

Il presente MQ descrive l'organizzazione dell'Istituto, ed il SGQ istituito per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti coerentemente con la Politica per la Qualità emessa dalla Direzione per ottenere la massima soddisfazione delle esigenze esplicite ed implicite dei Clienti, attraverso la gestione dei processi definiti al par. 4.1, la prevenzione delle non conformità e il perseguimento del miglioramento continuo.

Il MQ è strutturato in capitoli e paragrafi, in modo tale da realizzare una corrispondenza con la struttura della norma UNI EN ISO 9001:2000 e richiama al suo interno le procedure documentate e le istruzioni operative necessarie all'ottenimento di quanto previsto.

Il presente MQ ha lo scopo di:

- ✓ fornire un'adeguata descrizione del SGQ della scuola della scuola costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del SGQ stesso;
- ✓ rappresentare una guida di riferimento per l'addestramento del personale e, in particolare, di quello neoassunto;
- ✓ rappresentare la registrazione di prassi consolidate e di accordi esistenti tra le Funzioni e i responsabili di processo della Società;
- ✓ costituire il documento base per la certificazione del SGQ da parte degli Organismi di Certificazione;
- ✓ costituire la base documentale rispetto alla quale sono effettuati gli Audit interni.

### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

La gestione del manuale della Qualità e dei documenti della qualità ad esso riconducibili è responsabilità del RGQ (Responsabile gestione per la qualità) secondo quanto descritto nella procedura PRG 4.2 "Controllo dei documenti e delle registrazioni per la qualità".

Il DSGA è responsabile della gestione dei documenti emessi internamente, dei documenti normativi (norme tecniche e norme cogenti), dei dati, dei documenti forniti da clienti e fornitori, secondo quanto descritto nella stessa procedura PRG 4.2 .

In particolare la procedura definisce le modalità:

- ✓ di approvazione e revisione dei documenti;
- ✓ di rilascio dei documenti in modo da assicurare che siano stati preventivamente approvati in termini di adeguatezza;
- ✓ di riesame ed aggiornamento dei documenti e di identificazione dello stato delle revisioni;
- ✓ di distribuzione dei documenti in modo da rendere disponibili nei punti di utilizzazione le versioni aggiornate;
- ✓ di eliminazione o conservazione dei documenti superati;
- ✓ di reperimento e gestione dei documenti di origine esterna;
- ✓ mira a prevenire l'utilizzo, anche non intenzionale, di documenti obsoleti e garantisce la loro identificazione, tramite la dicitura DOCUMENTO SUPERATO, in caso di loro conservazione per motivi di legge o per il loro inserimento in un archivio storico.

I documenti gestiti possono essere sia in forma cartacea, e in questo caso sono definite le modalità di archiviazione, sia in forma elettronica, e in questo caso sono definite le modalità di accesso e di salvataggio.



### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità sono documenti utilizzati dall'organizzazione per dimostrare la conformità dei propri prodotti a requisiti specificati e per dimostrare l'adeguatezza e la conformità del Sistema Qualità implementato, in particolare, per definire come identificare, registrare, archiviare, conservare ed eventualmente eliminare i documenti di registrazione della Qualità.

Inoltre, i documenti di registrazione della qualità sono conservati per il periodo di almeno 10 anni, o per quanto espressamente richiesto da Norme e Leggi di settore, o per quanto specificato nella PRG. 4.2.

Le modalità di gestione delle registrazioni della qualità sono definite nella procedura PRG 4.2 "Controllo dei documenti e delle registrazioni per la qualità".

In particolare la procedura definisce:

- ✓ l'identificazione delle registrazioni;
- ✓ il supporto;
- ✓ i Responsabili della redazione;
- ✓ il Responsabile della raccolta;
- ✓ il Responsabile della archiviazione;
- ✓ le autorizzazioni per l'accesso;
- ✓ le modalità di archiviazione;
- ✓ i tempi di conservazione;
- ✓ le modalità di eliminazione.



## 5 Responsabilità della Direzione

### 5.1 Impegno della Direzione

La DIR dell'Istituto attraverso la PdQ, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGQ attraverso:

- ✓ l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ.
- ✓ la diffusione all'interno della scuola della PdQ e degli obiettivi;
- ✓ la formazione al SGQ di tutto il personale;
- ✓ la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti /utenti;
- ✓ la monitorizzazione del livello di soddisfazione del cliente e dell'utente;
- ✓ l'effettuazione, periodica, del riesame sul SGQ.

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

L'Istituto Betty Ambiveri è una scuola orientata al cliente. La scuola pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente, basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente.

La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte della DIR.

### 5.3 Politica per la qualità

La DIR ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la qualità dell'Istituto. Ogni anno la DIR, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della Politica della Qualità (PdQ) sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PdQ, con i relativi obiettivi e il Piano Annuale della Qualità (PAQ) scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La PdQ è formalizzata dalla DIR su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale della scuola.

Il RGQ e tutti i RdF, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la PdQ a tutti i livelli dell'organizzazione.



## 5.4 Pianificazione

### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione nell'ambito del Riesame da parte della Direzione e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della PdQ, delle esigenze della scuola e del territorio in cui l'Istituto opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione scolastica e diffusi ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

### 5.4.2 Pianificazione per la qualità

Il SGQ è lo strumento che consente all'Istituto di attuare la PdQ e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi del servizio scolastico.

Il SGQ interviene nelle diverse aree secondo uno schema di pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e azioni di miglioramento.

La qualità viene pianificata attraverso i seguenti strumenti:

- ✓ il Manuale Qualità;
- ✓ le Procedure, Istruzioni, e Modulistica;
- ✓ Piano Annuale della Qualità (PAQ), come output del Riesame della Direzione
- ✓ eventuali Piani della qualità, per quelle attività complesse che richiedono un particolare sforzo organizzativo della scuola.

Le eventuali variazioni organizzative e/o di processo sono condotte in modo pianificato e controllato per garantire la continua operatività e conformità verso i requisiti applicabili del SGQ anche durante l'attuazione delle citate variazioni.

Come conseguenza della pianificazione della qualità sono individuate:

- ✓ le responsabilità e le autorità per l'attuazione di quanto pianificato,
- ✓ le capacità e conoscenze necessarie,
- ✓ le risorse, i metodi e gli strumenti necessari,
- ✓ gli indicatori per la misurazione delle prestazioni,
- ✓ le esigenze di documentazione e di registrazioni
- ✓ Responsabilità, Autorità e Comunicazione



## 5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione

### 5.5.1 Responsabilità ed autorità

Tutti i processi aventi influenza sulla qualità sono governati da documenti che definiscono le responsabilità nell'ambito del processo descritto.

La struttura organizzativa dell'Istituto è rappresentata graficamente nell'organigramma in Allegato 1 "Organigramma".

L'organigramma nominativo è gestito internamente dalla Società ed è aggiornato con data, revisione e firma della DIR, ed è gestito separatamente.

Le responsabilità di tipo generale delle varie Funzioni sono riportate di seguito; le responsabilità specifiche sono riportate nei paragrafi Attività e Responsabilità inseriti nelle varie sezioni del presente MQ; mentre le responsabilità di dettaglio sono riportate nelle specifiche procedure.

Tali documenti sono illustrati ai responsabili e da questi analizzati, discussi e condivisi.

Si riportano di seguito le responsabilità legate alle più importanti figure del SGQ

Il SGQ è organizzato in modo tale da garantire che tutte le Funzioni della scuola:

- ✓ applicano il MQ, le PRG e le IO di competenza;
- ✓ utilizzano edizioni appropriate della documentazione;
- ✓ richiedono Azioni Correttive e Preventive;
- ✓ attuano Azioni Correttive e Preventive;
- ✓ conservano i documenti di registrazione dei dati di Qualità di loro competenza;

utilizzano i risultati delle analisi dei processi per migliorare la Qualità del servizio erogato.

### Dirigente Scolastico

Ha la rappresentanza dell'Istituto. Dirige, promuove, Coordina, valorizza le risorse umane e professionali, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati di servizio.

Partecipa e concorre al processo di realizzazione dell'autonomia scolastica.

Assicura la gestione unitaria dell'istituzione scolastica e la finalizza all'obiettivo della qualità dei processi formativi, predisponendo gli strumenti attuativi del P.O.F.

Organizza la propria presenza in servizio e i propri tempi di lavoro secondo i criteri della flessibilità, in rapporto alle esigenze connesse all'esercizio delle sue funzioni.

Può avvalersi della collaborazione di docenti da lui individuati secondo criteri di efficienza ed efficacia nel servizio scolastico.

In relazione agli specifici aspetti di carattere generale e organizzativo inerenti al P.O.F. il capo d'Istituto, all'inizio dell'anno scolastico, consulta il responsabile amministrativo e informa il personale A.T.A. in un'apposita riunione.

Stabilisce rapporti con gli enti locali e le risorse culturali presenti nel territorio alla ricerca comune di un'offerta formativa che risponda alle esigenze del contesto socioeconomico in cui il proprio Istituto opera.

Definisce la Politica e gli Obiettivi per la Qualità ed esegue il Riesame del Sistema Qualità, verifica l'efficacia di eventuali Azioni Preventive, Correttive o di Miglioramento

Approva il contenuto del Manuale Qualità, le Procedure, cui sono allegati Istruzioni e Moduli.

Approva il Piano delle Verifiche ispettive interne



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 20 di 45

Edizione 07

### **Docenti**

La funzione docente si fonda sull'autonomia culturale e professionale dei docenti; essa si esplica nelle attività individuali e collegiali e nella partecipazione alle attività di aggiornamento e formazione in servizio.

I docenti, nella loro dimensione collegiale, elaborano, attuano e verificano, per gli aspetti pedagogico-didattici, il P.O.F.

I contenuti della prestazione professionale dei docenti si definiscono nel quadro degli obiettivi generali perseguiti dal sistema nazionale di istruzione e nel rispetto degli indirizzi delineati nel P.O.F.

Gli obblighi di lavoro del personale docente sono articolati in attività di insegnamento ed in attività funzionali all'insegnamento, quali programmazione, progettazione, ricerca, valutazione, formazione, documentazione, ecc.

### **Consiglio di Istituto**

E' composto da: Preside, otto rappresentanti del personale docente, due del personale amministrativo, tecnico o ausiliario, quattro dei genitori, quattro degli studenti.

E' presieduto da uno dei rappresentanti dei genitori eletto a maggioranza assoluta.

Traccia gli indirizzi generali del P.O.F. sia in ordine alle attività didattiche (di cui segnala le esigenze), sia in ordine alla gestione finanziaria.

Elabora e adotta gli indirizzi generali e determina le forme di autofinanziamento.

Delibera il bilancio preventivo e il conto consuntivo e dispone in merito all'impiego dei mezzi finanziari.

Delibera in merito a: Regolamento dell'Istituto; acquisto delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei sussidi didattici; adattamento del calendario scolastico alle esigenze ambientali; criteri generali per la programmazione educativa; corsi di recupero e di sostegno; visite guidate e viaggi di istruzione; collaborazioni con altre scuole; criteri per la formazione delle classi, l'assegnazione ad esse dei docenti, l'orario delle lezioni.

### **Giunta Esecutiva**

E' composta dal Preside, dal Direttore Amministrativo, da un impiegato amministrativo, o tecnico o ausiliario, da un rappresentante dei genitori e da un rappresentante degli studenti.

Predispose il bilancio preventivo ed il conto consuntivo; prepara i lavori del Consiglio di Istituto.

### **Comitato per la Valutazione del Servizio dei docenti**

E' formato dal Preside, che ne è il presidente, e da quattro docenti eletti dal Collegio dei Docenti.

Valuta le competenze previste dagli art. 440 e 501 in materia di anno di formazione del personale docente dell'Istituto o di riabilitazione del personale docente.

Valuta il personale su esplicita richiesta.

### **Collegio dei Docenti**

E' composto da tutto il personale docente dell'Istituto ed è presieduto dal Preside..

Delibera in materia di funzionamento didattico dell'istituto; in particolare cura la programmazione dell'azione educativa anche al fine di adeguare, nell'ambito degli ordinamenti della scuola stabiliti dallo Stato, i programmi di insegnamento alle specifiche esigenze ambientali e di favorire il coordinamento interdisciplinare.



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 21 di 45

Edizione 07

Formula proposte al Preside e al Consiglio di Istituto in merito alla formazione delle classi, all'assegnazione ad esse dei docenti, all'orario delle lezioni.

Delibera, ai fini della valutazione degli alunni, la suddivisione dell'anno scolastico in due o tre periodi.

Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli obiettivi programmati proponendo, ove necessario, opportune misure migliorative.

Promuove iniziative di sperimentazione e di aggiornamento dei docenti.

Elegge i suoi rappresentanti in Consiglio di Istituto e il Comitato per la Valutazione del Servizio del Personale Docente.

Propone iniziative volte al recupero degli studenti il cui profitto sia scarso.

Provvede all'adozione dei libri di testo.

### Consiglio di Classe

I consigli di classe hanno essenzialmente funzioni propositive, rispetto al collegio dei docenti, per ciò che attiene l'ambito educativo-didattico e le attività di sperimentazione. Nella dizione piuttosto generica di «agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori ed alunni» è ravvisabile, non solo un'attività di proposta nei riguardi del collegio e degli altri organi collegiali, ma anche uno spazio deliberativo decisionale, che va indubbiamente oltre alla semplice attività propositiva. Qualora i consigli affrontino competenze di coordinamento didattico, è esclusa la partecipazione della componente genitori e di quella alunni, egualmente quando si tratti di procedere alla valutazione periodica e finale degli alunni.

I consigli di classe esercitano il loro potere di proposta per quanto attiene l'azione educativa e didattica e le iniziative di sperimentazione, esprimono inoltre parere obbligatorio sulle iniziative di sperimentazione che riguardano la classe di competenza, hanno anche un potere di iniziativa obbligatorio per le proposte di adozione dei libri di testo.

Composizione: tutti i docenti della classe, due rappresentanti dei genitori e due rappresentanti degli studenti; presiede il dirigente scolastico o un docente, facente parte del consiglio, da lui delegato.

- ✓ Analizza le condizioni di partenza
- ✓ Individua gli obiettivi didattici trasversali
- ✓ Si occupa della programmazione didattica ed educativa
- ✓ Individua i criteri collegiali di valutazione
- ✓ Si occupa della valutazione formativa e sommativa
- ✓ Verifica e valuta i risultati ottenuti per un efficace e continuo adeguamento ed adattamento alle strategie
- ✓ Si occupa delle attività integrative e di sostegno e di sperimentazione metodologico-didattica
- ✓ Esprime il proprio parere sull'adozione dei libri di testo e di altri sussidi didattici ritenuti idonei e funzionali

### Coordinatore del Consiglio di classe

All'interno di ciascun Consiglio di Classe il DS sceglie un docente a cui affidare il compito di coordinatore del Consiglio stesso. La sua funzione è quella di presiedere il Consiglio e di coordinarne i lavori in assenza del DS che, istituzionalmente, è il Presidente di ciascun Consiglio. Il coordinatore, delegato del DS per quanto concerne i problemi della classe o dei singoli studenti, fa da intermediario tra la classe, il DS e i collaboratori del DS; inoltre, deve informare le famiglie in caso di scarso profitto o indisciplina.



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 22 di 45

Edizione 07

Il Delegato vigila sulla programmazione didattica, ne verifica l'attuazione e fa riferimento al DS per tutti i problemi di gestione della classe e del suo Consiglio.

Al Delegato si rivolge di preferenza il DS ogniqualvolta ritenga opportuno approfondire la conoscenza della situazione della classe e del suo Consiglio.

I nomi dei docenti delegati vengono comunicati alla classe all'inizio dell'anno scolastico.

- ✓ Presiede i Consigli di Classe, coordina le attività delle riunioni e vigila sul rispetto dell'o.d.g. e sulla verbalizzazione.
- ✓ Vigila sull'organizzazione e l'attuazione delle attività deliberate (corsi recupero, approfondimento, tutoring, viaggi e visite d'istruzione, attività integrative)
- ✓ Relaziona periodicamente al Dirigente scolastico sull'andamento della classe mediante la compilazione del Rapporto del Coordinatore dopo l'esecuzione del Consiglio di Classe
- ✓ Controlla assenze e ritardi degli allievi e li segnala al Collaboratore Vicario, in caso che si ripetono con frequenza.
- ✓ Illustra ad alunni e famiglie le proposte e decisioni del Consiglio di Classe al fine di coinvolgerli e a la trasmissione alle famiglie delle note informative
- ✓ Convoca previa richiesta, consigli di Classe straordinari, se necessari, e comunica al Dirigente scolastico eventuali provvedimenti disciplinari deliberati.
- ✓ Legge i verbali d'Assemblea degli Studenti e mette al corrente il Dirigente Scolastico qualora emergono situazioni di disagio o di scontento
- ✓ Interviene su eventuali situazioni di scarso profitto o indisciplinari sorti all'interno della Classe, e ne informa le famiglie
- ✓ Cura i contatti coi Referenti dei vari progetti deliberati dal Collegio dei docenti ed attuati nella Scuola.
- ✓ Segnala al Capo d'Istituto casi o problemi non risolvibili altrimenti, e specialmente situazioni di pericolo di dispersione e abbandono

### **Collaboratore Vicario**

La funzione del docente vicepreside, scelto direttamente dal DS tra i docenti disponibili, è quella di sostituire in tutte le funzioni il DS, in caso di sua assenza od impedimento. Generalmente al vicepreside sono affidate innanzitutto le funzioni collegate col buon funzionamento organizzativo della scuola:

- ✓ Coinvolge gli studenti rendendoli parte attiva e responsabile della vita scolastica principalmente attraverso i rappresentanti di classe
- ✓ Promuove e favorisce i rapporti tra docenti, genitori ed alunni
- ✓ Collabora nella programmazione e/o programma le attività collegiali (programmazione e redazione calendari: scrutini, consigli di classe, ricevimento collettivo genitori, riunioni di materia, riunioni di settore, riunioni di area, scrutini fine primo quadrimestre, scrutini fine anno scolastico)
- ✓ Partecipa al riesame direzionale del Sistema Qualità

### **Collaboratori del Dirigente Scolastico**

Il Collaboratore del DS:

- ✓ Provvede alla sostituzione dei docenti in caso di assenza
- ✓ Collabora con la presidenza e vicepresidenza per la programmazione della attività collegiali (programmazione scrutini, consigli di classe, ricevimento collettivo genitori, riunioni di materia, riunioni di settore, riunioni di area)



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 23 di 45

Edizione 07

- ✓ Cura il rapporto con le famiglie degli allievi
- ✓ Collabora nella gestione dei casi problematici alunni
- ✓ E' riferimento per personale docente e non per le loro attività
- ✓ Referente attività integrative
- ✓ Collabora con la presidenza nella gestione delle attività logistiche (Identificazioni aule, distribuzione aule alle classi, disposizione arredi)
- ✓ Tenuta sotto controllo registri personali per corsi di recupero e progetti, registri verbali consigli di classe, registri verbali riunioni per materia

### Responsabile Tecnico

ha la responsabilità di :

- ✓ Valutare le aziende per l'acquisto di strumentazioni di nuova dotazione e di materiale di consumo richiesto per particolari lavorazioni.
- ✓ Individuare le ditte a cui rivolgere le richieste di preventivo.
- ✓ Registrare gli estremi delle pratiche di acquisto qualora siano state segnalate dall'Ufficio Acquisti non conformità del materiale pervenuto.
- ✓ Espletare le attività relative alla gestione delle non conformità rilevate sul materiale di consumo.
- ✓ Suggerire i provvedimenti relativi alle non conformità del materiale inventariabile

### Responsabile di Progetto

La responsabilità dei progetti è affidata in prima battuta al Collegio dei Docenti, che ne detta le linee-guida in conformità alle indicazioni generali dell'Istituto riportate nel Piano di Offerta Formativa (POF).

### Funzioni Strumentali

Figure riconosciute dal contratto collettivo di lavoro per i dipendenti della scuola per lo svolgimento di alcuni incarichi di lavoro aggiuntivi, deliberati dal Collegio dei docenti

- ✓ Redige gli obiettivi che la funzione strumentale si pone con lo svolgimento del suo lavoro
- ✓ Redige il piano di lavoro
- ✓ Esegue il lavoro
- ✓ Espone i risultati alla fine dell'anno scolastico
- ✓ Valuta il raggiungimento degli obiettivi

### Responsabile della Sicurezza

Il Datore di Lavoro (DS) ha individuato un soggetto, in possesso dei requisiti previsti dalla legge, cui affidare il compito, indipendentemente da ulteriori responsabilità all'interno dell'Istituto, di coordinare e verificare che la gestione della sicurezza sia realizzata in conformità alle leggi vigenti applicabili nel settore della sicurezza nei luoghi di lavoro.

- ✓ Definire ed elaborare il documento di valutazione dei rischi all'interno dell'Istituto IPSIA
- ✓ Definire ed elaborare il Piano di Evacuazione all'interno dell'Istituto IPSIA
- ✓ Gestire in condizioni controllate i documenti di valutazione dei rischi e Piano di Evacuazione
- ✓ Definire e condurre due volte all'anno le prove di evacuazione compreso la raccolta per ogni classe dei nominativi degli alunni e docenti incaricati per l'effettuazione della prova di evacuazione



# Manuale Qualità

Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 24 di 45

Edizione 07

## Responsabile Qualità (RGQ)

Ha una funzione nodale nell'organizzazione della scuola secondo il Sistema Qualità.

Ha il compito di coordinare e impostare tutta l'attività di coloro che hanno responsabilità all'interno dell'organizzazione del Sistema Qualità.

E' il principale collaboratore del Preside nella gestione del sistema e cura l'emissione, l'aggiornamento e la distribuzione del Manuale della Qualità e del Manuale delle Procedure.

Ha inoltre il compito di supporto del DIR, di raccogliere ed elaborare tutte le segnalazioni di malfunzionamenti, disagi, inosservanza delle norme, al fine di attivare rapidamente tutte le azioni correttive e preventive necessarie. Elabora e diffonde agli interessati i risultati delle azioni di monitoraggio al fine di permettere il riesame ed il miglioramento. In collaborazione con DIR Predisponde il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed esegue o fa eseguire tali Verifiche, provvedendo all'archiviazione dei risultati

E' il riferimento essenziale del Preside nel compito di mantenere sotto controllo l'intero Sistema Qualità, al fine di permettere il riesame ed il miglioramento.

## Area

Le aree definite sono:

umanistico- linguistica / scientifico- matematica / tecnico- professionale

- ✓ Elaborano l'offerta formativa relativa alla disciplina per un qualsiasi anno scolastico
- ✓ Elaborano la programmazione didattica annuale, sia orizzontale tra materie affini che verticale in termini di continuità;
- ✓ Predispongono prove di verifica comuni definendone anche i tempi e le modalità di valutazione
- ✓ Partecipa alla progettazione esecutiva attività didattica

## Coordinatore di area

Viene nominato annualmente dal DS

- ✓ Presiede le riunioni di area
- ✓ Verbalizza le riunioni di area

## Settore

I settori definiti sono:

Lettere – Storia dell'arte

Lettere liceo

Geografia – Scienze della terra

Inglese

francese- tedesco

Matematica

Fisica

Diritto - Economia

Educazione fisica

Religione

Sostegno

discipline economiche aziendali

trattamento testi

meccanico- termico

elettrotecnica



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 25 di 45

Edizione 07

- ✓ redige l'offerta formativa della materia per classe
- ✓ da le direttive per la progettazione esecutiva attività didattica ai singoli docenti
- ✓ programma delle attività integrative
- ✓ programma le visite d'istruzione
- ✓ programma le iniziative culturali e professionali
- ✓ formula le proposte di acquisto materiali
- ✓ stabilisce accordi tra docenti per l'utilizzo dei laboratori

### **Coordinatore di settore**

Viene nominato annualmente dal DS

- ✓ Presiede le riunioni di settore
- ✓ Verbalizza le riunioni di settore

### **Responsabile di laboratorio**

Il docente responsabile di laboratorio è designato dal DS all'inizio di ogni anno scolastico; deve gestire e controllare le risorse presenti nei singoli laboratori. Il Docente Responsabile di Laboratorio è coadiuvato dall'Assistente tecnico, che provvede al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche, garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche.

- ✓ Predisporre o adeguare il regolamento di funzionamento del laboratorio
- ✓ Vigilare sul regolare funzionamento del laboratorio e sulla custodia delle attrezzature e dotazioni
- ✓ Cercare di risolvere con gli assistenti tecnici problemi di ordinaria manutenzione
- ✓ Raccogliere le segnalazioni dei docenti e del personale tecnico inerenti anomalie e guasti delle attrezzature
- ✓ Identificare all'inizio dell'anno scolastico le attrezzature e macchine del laboratorio evidenziando il loro stato di conformità
- ✓ Definire un piano di manutenzione ordinaria delle macchine e delle attrezzature
- ✓ Fare richiesta al Dirigente scolastico di interventi di manutenzione straordinaria
- ✓ Verificare la manutenzione straordinaria effettuata dalla ditta esterna
- ✓ Collaborare con il RSPP in merito all'attuazione delle misure di prevenzione adottate all'interno del laboratorio durante la conduzione e manutenzione delle attrezzature del laboratorio ed erogazione delle attività didattiche
- ✓ Partecipare alla definizione delle modalità della formazione ed informazione delle figure operanti nel laboratorio, in coerenza con le linee di programma dell'Istituto
- ✓ Riconsegnare a fine anno scolastico il laboratorio pienamente efficiente



### Commissioni

Annualmente il Collegio Docenti nomina le Commissioni e i relativi referenti operanti nella scuola.

Le Commissioni nominate negli anni precedenti sono le seguenti:

- Commissione orientamento
- Commissione alunni stranieri.
- Commissione revisione del POF.
- Commissione Orario
- Commissione ed. alla salute e accoglienza
- Commissione qualità
- Commissione Teatro –Cinema – Musica
- Commissione Handicap
- Commissione formazione classi
- Commissione gite e viaggi d'istruzione
- Commissione elettorale
- Commissione biblioteca
- Commissione multimediale
- Commissione istruttoria
- Commissione 626/94
- Commissione ed. stradale

### Referenti di commissione

Annualmente il collegio docenti sceglie il docente incaricato come referente commissione

- ✓ Redige gli obiettivi che la commissione si pone con lo svolgimento del suo lavoro
- ✓ Redige il piano di lavoro della commissione
- ✓ Convoca le riunioni della commissione
- ✓ Verbalizza le riunioni
- ✓ Espone i risultati alla fine dell'anno scolastico

### Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

Esercita funzione di direzione dei servizi di segreteria nel quadro delle direttive impartite dal Dirigente Scolastico.

Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo- contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, dal personale A.T.A., posto alle sue dirette dipendenze.

Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile, di ragioneria e di economato.

Firma tutti gli atti di sua competenza.

Assicura che la gestione dei servizi amministrativi e generali della scuola sia coerente rispetto alle finalità del P.O.F.

### Assistenti Tecnici

- ✓ Svolgono attività di supporto tecnico alla funzione docente.
- ✓ Sono addetti alla conduzione tecnica dei laboratori, garantendone l'efficienza e la funzionalità.



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 27 di 45

Edizione 07

- ✓ Provvedono alla preparazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori cui sono assegnati, garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse.
- ✓ Provvedono al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche, garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche.
- ✓ Svolgono attività di collaborazione con la Commissione acquisti, in relazione agli acquisti di attrezzature tecnico-scientifiche e al loro collaudo

### La Segreteria

L'area dei servizi amministrativi-contabili si può suddividere idealmente in settori operativi, tenuto però presente che la responsabilità del regolare funzionamento dell'intera area è pur sempre del Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, che ne coordina l'assetto organizzativo e l'andamento e che risponde della sua produttività verso il Dirigente Scolastico e verso la comunità scolastica.

- ✓ Ufficio relazioni con il pubblico (segreteria didattica)
- ✓ Reparto amministrazione carriera alunni (segreteria didattica)
- ✓ Reparto amministrativo personale docente, non docente ed esperto (segreteria didattica)
- ✓ Reparto servizi contabili
- ✓ Reparto acquisti (segreteria amministrativa)
- ✓ Reparto magazzino (segreteria amministrativa)
- ✓ Reparto archivio e protocollo (segreteria didattica):

#### CONTENUTI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO SEGRETERIA DIDATTICA

- ✓ Gestire i contatti con il pubblico in merito a informazioni sulla struttura scolastica, iter iscrizioni ecc

#### CONTENUTI REPARTO AMMINISTRAZIONE CARRIERA ALUNNI SEGRETERIA DIDATTICA

- ✓ Gestione fascicoli personali, loro tenuta e conservazione
- ✓ Tenuta registri generali dei voti, scrutini ed esami
- ✓ Conservazione documenti obbligatori ed eventuale aggiornamento
- ✓ Certificazioni curricolari e certificazioni di capacità e competenze
- ✓ Certificazioni di crediti scolastici e formativi
- ✓ Trasferimenti da altre scuole o verso altre scuole e rapporti con le scuole di provenienza o di destinazione
- ✓ Distinzione fra atti e documenti di carriera e atti e documenti di natura didattica, disciplinare e sanitaria

#### CONTENUTI REPARTO AMMINISTRATIVO PERSONALE DOCENTE, NON DOCENTE ED ESPERTO SEGRETERIA DIDATTICA

- ✓ Gestione fascicoli personali, loro tenuta e conservazione
- ✓ Tenuta registri del personale
- ✓ Conservazione documenti obbligatori ed eventuale aggiornamento
- ✓ Distinzione fra atti e documenti di carriera (come contratti, concorsi, incentivi, trasferimenti ecc) e atti e documenti di natura professionale (come attribuzioni di funzione strumentale, elezioni in organi collegiali, corsi di aggiornamento frequentati ecc) e loro tenuta e conservazione



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 28 di 45

Edizione 07

- ✓ Distinzione fra atti e documenti di natura disciplinare-sanzionatoria e atti e documenti di natura sanitaria (permessi, congedi, aspettative per motivi di salute ecc)
- ✓ Certificazioni di servizio o carriera
- ✓ Tenuta e conservazione degli atti e documenti elencati

### CONTENUTI REPARTO SERVIZI CONTABILI

- ✓ Tenuta scritture contabili per il servizio di cassa, per liquidazione spese e accertamenti entrate
- ✓ Predisposizione, istruzione e redazione atti-amministrativo contabili
- ✓ Compilazione tabelle e relativi conteggi per liquidazione competenze, compensi e trattamento di missione al personale in servizio e agli esperti

### CONTENUTI REPARTO ACQUISTI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

- ✓ Approvvigionamento materiali, beni, servizi
- ✓ Valutazione preventiva e periodica fornitori

### CONTENUTI REPARTO MAGAZZINO SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

- ✓ Tenuta dei registri o delle schede del materiale per uso didattico esercitativi
- ✓ Controllo giacenza magazzino
- ✓ Immagazzinamento materiale cancelleria
- ✓ Controllo materiale al ricevimento

### CONTENUTI REPARTO ARCHIVIO E PROTOCOLLO SEGRETERIA DIDATTICA

- ✓ Tenuta responsabile del registro di protocollo, da redigere con la necessaria tempestività anche ai fini della spedizione della corrispondenza
- ✓ Classificazione della corrispondenza in arrivo e in partenza e degli atti e documenti da archiviare in base a predefinita distinzione categoriale
- ✓ Gestione archivio con collocazione del materiale da archiviare nei settori di pertinenza per l'agevole consultazione o rapido reperimento
- ✓ Tenuta e cura dei registri degli inventari dei beni mobili ed immobili, secondo le indicazioni del Direttore Amministrativo

## Collaboratori Scolastici

L'area dei servizi ausiliari si può suddividere nei sottoelencati settori operativi.

- ✓ Attività di accoglienza, sorveglianza, vigilanza e/o accompagnamento
- ✓ Attività di custodia
- ✓ Attività di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi
- ✓ Attività di pronto soccorso

### CONTENUTI ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA SORVEGLIANZA VIGILANZA

- ✓ Servizio di portineria, compresa l'apertura e chiusura dell'edificio e annessi
- ✓ Compiti di centralinista telefonico
- ✓ Attività di fotocopiatura
- ✓ Sorveglianza degli ingressi all'Istituto IPSIA "Betty Ambiveri" e degli accessi ai piani
- ✓ Collegamenti interni e servizi esterni nell'ambito scolastico
- ✓ Vigilanza sugli alunni che anticipano l'arrivo a scuola o ritardano la partenza



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 29 di 45

Edizione 07

- ✓ Sorveglianza degli alunni nelle aule, laboratori e negli a spazi comuni in caso di assenza momentanea dei docenti
- ✓ Vigilanza sugli alunni durante gli spostamenti o i trasferimenti dall'ingresso alle aule e laboratori e viceversa, lungo i corridoi, nell'accesso ai servizi igienici

### CONTENUTI ATTIVITA' DI CUSTODIA

- ✓ Custodia dell'edificio scolastico
- ✓ Intervento in caso di necessità, per richiesta soccorso anche telefonico a Polizia, Carabinieri, Vigili del fuoco ecc

### CONTENUTI REPARTO ATTIVITA' DI PULIZIA

- ✓ Pulizia dei locali scolastici compresi i servizi igienici, degli spazi coperti e scoperti, degli arredi
- ✓ Conoscenza e corretto uso di detersivi e disinfettanti
- ✓ Compiti di carattere materiali compreso lo spostamento di arredi e suppellettili e compresi quelli per lo svolgimento delle attività didattiche, in ausilio concordato con i docenti, come spostamento di materiale didattico
- ✓ Servizi di piccola manutenzione dei beni mobili e immobili
- ✓ Servizi di collegamento fra i piani, aule e laboratori

### CONTENUTI ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO

- ✓ Attività di pronto soccorso e di prima assistenza in attesa dell'intervento specialistico

### Assistenti Tecnici

L'area dei servizi tecnici si può suddividere nei sottoelencati settori operativi:

- ✓ Attività di conduzione tecnica dei laboratori con supporto tecnico alla corrispondente attività docente
- ✓ Attività di conduzione e manutenzione ordinaria attrezzature da laboratorio

### ATTIVITA' DI CONDUZIONE TECNICA DEI LABORATORI

- ✓ Assistenza o supporto tecnico alla funzione docente
- ✓ Preparazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche
- ✓ Riordino e conservazione del materiale, degli strumenti e delle attrezzature tecniche utilizzati nel corso delle esercitazioni pratiche
- ✓ Verifica e proposta richiesta d'acquisto materiali per laboratorio, d'intesa con il responsabile laboratorio
- ✓ Collaborazione, quando necessaria, con il reparto acquisti per il collaudo attrezzature

### ATTIVITA' DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA ATTREZZATURE DA LABORATORIO

- ✓ Conduzione e manutenzione ordinaria delle macchine, attrezzature da laboratorio
- ✓ Collaborazione, quando necessaria, con il reparto acquisti per l'individuazione interventi di manutenzione straordinaria d'intesa al responsabile di laboratorio

### Comitato genitori

Il Comitato dei Genitori può esprimere pareri o formulare proposte al Consiglio d'Istituto. E' costituito dai rappresentanti dei genitori nei Consigli di Classe ma è aperto anche a tutti genitori della scuola.



Il comitato dei genitori si costituisce su eventuale iniziativa dei genitori eletti, quali rappresentanti nei consigli di classe. La norma prevede tale possibilità che è comunque rimessa ad una valutazione discrezionale dei rappresentanti dei genitori. Tale comitato non rientra evidentemente nel novero degli organi collegiali espressamente previsti dalla Legge, non ha esplicite competenze, salvo il riconoscimento del diritto di iniziativa per la richiesta di convocazione dell'assemblea dei genitori

- ✓ L'iniziativa per la costituzione del comitato spetta solo ai rappresentanti dei genitori eletti nei consigli di classe
- ✓ Il comitato può comprendere solo genitori
- ✓ Il comitato è espressione dei genitori dell'istituto, quindi non di singole scuole o sezioni staccate
- ✓ Al comitato la norma non attribuisce competenze specifiche, tranne quelle di una generica rappresentanza dei genitori e degli interessi di cui sono portatori
- ✓ Detto comitato può avere diritto di iniziativa per la convocazione dell'assemblea dei genitori, in tale caso la richiesta deve esser formulata da almeno la metà più uno dei componenti il comitato

La responsabilità dei singoli progetti è affidata ai Responsabili di progetto che hanno il compito di articolare la proposta, definire gli obiettivi e i criteri di valutazione, di seguirne le fasi di approvazione, gestione ed esecuzione.

### Comitato Studentesco

Il Comitato studentesco può esprimere pareri o formulare proposte al Consiglio d'Istituto. E' costituito dai rappresentanti di classe degli studenti.

Il D.L. n.297 del 16/04/94 regola le assemblee degli studenti della scuola superiore.

Col D.P.R. n.294 del 24/06/98 è stato approvato lo statuto delle studentesse e degli studenti, che fissa i diritti e i doveri degli studenti e i criteri delle nuove norme di disciplina

- ✓ Esprimere pareri o formulare proposte al Consiglio d'Istituto e al CdC Docenti

### 5.5.2 Rappresentante della Direzione

DIR assume la funzione di rappresentante della direzione per la qualità; ad esso è attribuita la responsabilità e l'autorità di assicurare che le prescrizioni del presente MQ siano applicate e mantenute attive nel tempo. Il DS, qualora lo ritenga opportuno, può nominare per iscritto il Responsabile Qualità (RGQ) quale Rappresentante della Direzione.

### 5.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna è gestita, nell'ambito dell'Istituto mediante :

- ✓ Circolari;
- ✓ riunioni;
- ✓ incontri di formazione;
- ✓ divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo della scuola e sue modifiche;
- ✓ divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- ✓ diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;
- ✓ comunicazione scritta per inoltro ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- ✓ bacheca per comunicazioni di carattere generale;



La comunicazione documentale scritta mediante le circolari è la tipologia di comunicazione più consolidata all'interno dell'Istituto IPSIA "Betty Ambiveri" e prevede l'indicazione dei seguenti parametri: numero progressivo, data di emissione e firma del dirigente scolastico. Questo sistema di comunicazione prevede l'utilizzo di un banco per presa visione circolari, posto all'ingresso dell'Istituto IPSIA "Betty Ambiveri" per il personale docente.

### 5.6 Riesame da parte della Direzione

La DIR ha pianificato i riesami del SGQ con cadenza annuale :

- ✓ per verificare le prestazioni e lo stato del sistema nella sua globalità;
- ✓ per verificare l'efficacia dei processi e della gestione del SGQ rispetto ai bisogni, desideri e aspettative manifestate dal cliente e dall'amministrazione;
- ✓ per controllare l'efficacia delle azioni correttive attuate;
- ✓ verificare le azioni di miglioramento intraprese;
- ✓ per verificare l'andamento degli indici misurati e le possibilità di raggiungimento degli obiettivi;
- ✓ per modificare od adeguare, se necessario, il piano annuale della qualità;
- ✓ per definire, ove ritenuto opportuno, nuovi obiettivi.

#### 5.6.1 Generalità

Il presente paragrafo descrive in dettaglio le modalità operative e le responsabilità per l'esecuzione del riesame della direzione pertanto costituisce "procedura di sistema".

Il Riesame della Direzione è l'attività con cui la Direzione sorveglia l'efficacia e l'operatività del sistema di gestione per la qualità della scuola e dei suoi sottosistemi, in relazione alla politica ed agli obiettivi assegnati per la qualità.

#### 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Annualmente il RGQ provvede alla redazione di un report "Relazione applicazione SGQ"; il report è la base su cui si analizzano i dati di input derivanti da:

- a) risultati delle verifiche ispettive interne:
  - le attività nelle quali sono state effettuate le verifiche;
  - le Non Conformità riscontrate nelle diverse attività;
  - l'eventuale persistenza di alcune Non Conformità;
- b) risultati dell'indagine di soddisfazione del cliente;
- c) analisi dei reclami pervenuti dai Clienti;
- d) monitoraggio dei Fornitori;
- e) analisi delle Non Conformità e contestazioni ai Fornitori;
- f) analisi delle Non Conformità rilevate sui processi e sui servizi;
- g) andamento e risultati del Sistema azioni correttive/preventive;
- h) consuntivo ed efficacia dell'azione formativa (successo scolastico);
- i) raggiungimento degli obiettivi fissati in relazione agli indicatori;
- j) altre specifiche problematiche direttamente connesse al SGQ (rispetto tempi, stato avanzamento, programmi di aggiornamento del personale ecc.);
- k) modifiche apportate al Sistema di Gestione della Qualità e Politica per la Qualità.



# Manuale Qualità

## Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 32 di 45

Edizione 07

In tal modo il RGQ illustra in modo organico lo stato della qualità del servizio erogato, le aree e le attività che influenzano negativamente le prestazioni della scuola, il sistema di gestione per la qualità, i possibili obiettivi di lavoro.

Sulla base di tale report il RGQ indice una riunione alla quale partecipano la Direzione e RGQ, il cui ordine del giorno viene portato a conoscenza degli interessati con congruo anticipo.

### 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

In questa riunione vengono analizzate le problematiche illustrate nel report, vengono prese decisioni relative a (dato di uscita):

- a) emissione del Piano delle Verifiche ispettive;
- b) apertura di eventuali Azioni Correttive e Preventive a seguito dei punti b-c-d-e-f degli input;
- c) definizione di un Piano Annuale della Qualità (PAQ) che contiene:
  - c1) obiettivi sia strategici che relativi agli indicatori individuati
  - c2) azioni da intraprendere per il raggiungimento degli stessi
  - c3) relativi responsabili
  - c4) tempi di attuazione.
- d) definizione di un piano di aggiornamento del personale
- e) validazione della progettazione
- f) validazione dell'albo fornitori

Inoltre la Direzione ha modo di verificare la validità della Politica della Qualità e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Quanto emerso dalla riunione viene riportato nel "Verbale di riunione" redatto dal RGQ, verificato e approvato dalla Direzione di Servizio.



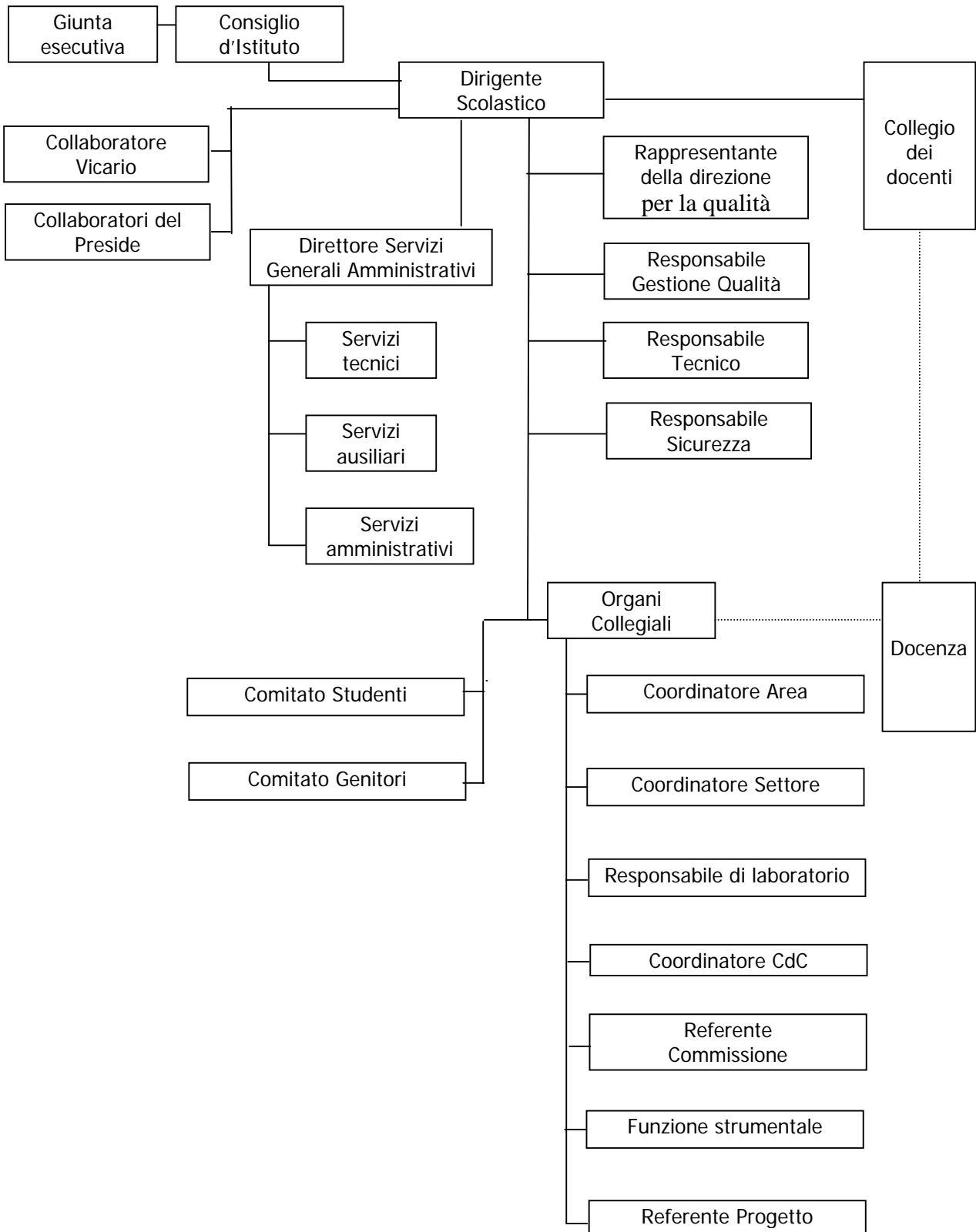
# Manuale Qualità

Cap. 5 – Responsabilità della Direzione

Pagina 33 di 45

Edizione 07

## Allegato 1: Organigramma.





## 6 Gestione delle Risorse

La DIR dell'Istituto si assume la responsabilità di identificare le risorse necessarie e di renderle disponibili.

### 6.1 Messa a Disposizione delle Risorse

L'Istituto mette pertanto a disposizione le risorse necessarie per attuare e migliorare i processi del SGQ della scuola al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione delle parti interessate.

L'identificazione dei requisiti delle risorse è intrapresa in fase di Riesame della Direzione come parte del Piano Miglioramento Continuo, garantendo che le risorse siano adeguate a soddisfare le necessità del sistema qualità e dei requisiti del cliente in termini di personale, strutture, attrezzature e fondi.

### 6.2 Risorse umane

L'Istituto ha attribuito le responsabilità relative al SGQ tenendo conto delle competenze intermini di: grado di istruzione, addestramento specifico alla mansione, abilità richieste per lo svolgimento della mansione ed esperienza maturata nella mansione per ritenere la persona autonoma.

#### 6.2.1 Generalità

La direzione dell'Istituto assicura che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio venga formato in modo da raggiungere un adeguato grado di competenza

#### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

##### ✓ Assunzione e corsi di addestramento

L'obiettivo del presente processo è di assicurare che:

- venga assunto personale adeguatamente qualificato,
- detto personale venga introdotto alle parti rilevanti dell'organizzazione,
- detto personale comprenda i propri compiti e scopi, e le proprie responsabilità assegnate,
- venga avviato qualsiasi appropriato sviluppo del personale.

La competenza necessaria a ricoprire un ruolo sarà il risultato di una combinazione di istruzione adeguata, addestramento, abilità ed esperienza.

##### ✓ Valutazione e sviluppo del personale

L'obiettivo del presente processo è di assicurare che il personale dell'Istituto si sviluppi:

- per soddisfare gli obiettivi e gli scopi a lungo e breve termine dell'organizzazione,
- per massimizzare le risorse potenziali e le abilità a disposizione,
- per trattare in maniera efficace i gap/necessità identificati

mentre si fornisce una struttura entro cui i singoli vengono investiti di autorità, vengono motivati e i loro risultati vengono riconosciuti.

All'interno di questo processo sono definite le singole competenze, viene valutata l'efficacia dei piani di sviluppo/addestramento e vengono conservate le registrazioni dell'addestramento, delle abilità e dell'esperienza.



### 6.3 Infrastrutture

#### Gestione di strutture e infrastrutture

L'obiettivo è quello di assicurare che gli edifici, gli spazi di lavoro, le attrezzature e le apparecchiature di produzione siano mantenute secondo programmi definiti.

Le strutture necessarie alla produzione e alla consegna dei nostri prodotti sono pertanto da tenere in considerazione come parte delle attività di pianificazione. La manutenzione delle macchine e delle attrezzature è pianificata a livello preventivo, effettuata e registrata quando previsto a programma o in caso di guasto come manutenzione straordinaria.

l'edificio viene pulito regolarmente. Tutti gli impiegati e gli operai sono attivamente incoraggiati a mantenere il proprio spazio di lavoro pulito e ordinato. Tutta l'attrezzatura utilizzata durante i processi è soggetta a regolare manutenzione preventiva.

### 6.4 Ambiente di lavoro

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni della scuola, l'Istituto pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- coinvolgimento del personale in tutte le attività della scuola;
- definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
- individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla DIR.



## 7 Realizzazione del Prodotto

Scopo della presente sezione è descrivere le modalità operative e le responsabilità, relativamente alle attività per la gestione dei processi dell'Istituto. Per ciascun processo sono chiaramente identificate le attività e le relative responsabilità nell'ambito dei documenti di processo e delle istruzioni che le regolamentano.

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

Sulla base delle esigenze percepite, l'Istituto definisce il Piano dell'offerta formativa (di seguito POF), specificando le finalità perseguite dall'Istituto nel suo insieme, le attività formative curricolari ed extracurricolari da erogare, i servizi forniti agli studenti ed alle loro famiglie ed al personale interno. Il POF viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed aggiornato annualmente. I processi interni che hanno diretta influenza sulla qualità del servizio erogato sono oggetto del Sistema di gestione per la qualità. Tali processi sono stati descritti nei documenti del Sistema, al richiesto livello operativo.

La Direzione pianifica i processi richiesti per la realizzazione del prodotto, in coerenza con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la Qualità e con Sistema di Gestione degli Indici.

### 7.2 Processi relativi ai clienti

#### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al Prodotto

L'offerta formativa dell'Istituto viene definita dal Collegio dei docenti e documentata nel Piano dell'Offerta Formativa POF. Il POF è disponibile presso l'Istituto e consegnato a chiunque ne faccia richiesta. Rappresenta, quindi, formalmente il "contratto" stipulato con l'utenza al fine di definire in maniera chiara e assoluta gli aspetti inerenti l'attività formativa dell'Istituto.

Con riferimento al sistema di Gestione degli Indici, relativo all'accreditamento regionale, l'istituto mette in atto forme di interazione con i clienti (compreso il cliente Regione Lombardia) tali da assicurare la sua soddisfazione in proposito.

#### 7.2.2 Riesame e requisiti relativi al Prodotto

L'Istituto provvede, sistematicamente e puntualmente, a confermare la sua effettiva capacità di soddisfare i requisiti del cliente e gli altri requisiti applicabili, attraverso specifiche attività di riesame.

In particolare:

- L'attività di riesame del Piano dell'Offerta Formativa da parte del Collegio dei Docenti recepisce le proposte migliorative del riesame della Direzione e si conclude prima dell'inizio delle lezioni.
- L'attività di delibera da parte del consiglio d'istituto di modifiche al Patto Educativo di Corresponsabilità, recepisce eventuali proposte migliorative avanzate da tutte le componenti interessate (Direzione, assemblea del personale ATA, Collegio dei Docenti, Organi di rappresentanza dei genitori e degli studenti).



### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'efficace comunicazione con il cliente avviene attraverso:

- **Visione e consegna dei documenti contrattuali**  
All'atto della richiesta d'iscrizione, in aggiunta al Foglio di Iscrizione, al cliente vengono fornite le indicazioni per come reperire i documenti contrattuali. Il cliente, sottoscrivendo il Foglio di Iscrizione al relativo anno scolastico, accetta formalmente i requisiti contrattuali. Prima dell'inizio delle lezioni è previsto inoltre un momento formativo/informativo sui documenti contrattuali, e in particolare sul Patto Educativo di Corresponsabilità, rivolto agli allievi iscritti al primo anno ed ai relativi genitori.
- **Libretto di comunicazione scuola - famiglia**  
E' lo strumento di comunicazione "ufficiale" della scuola con gli allievi e con i relativi genitori, per la trasmissione di voti, assenze, ritardi, orari, disposizioni, convocazioni e avvio di attività.
- **Sito web**  
Attraverso il proprio sito web, l'Istituto è in grado di offrire sia le informazioni organizzative (orari, disposizioni, convocazioni e avvio di attività). Il livello tecnico consente una adeguata gestione delle "informazioni pubbliche", ossia non sottoposte ad alcun controllo per la consultazione, ed "Informazioni riservate", per le quali l'accesso è controllato e consentito solo alle persone specificatamente autorizzate.
- **Informazioni di ritorno da parte del cliente**  
Oltre alle attività di valutazione della soddisfazione dei clienti, relativamente al servizio offerto, che si esplica attraverso la somministrazione di questionari, particolare importanza riveste, al fine di stimolare iniziative di miglioramento, la gestione dei reclami.

### 7.3 Progettazione e Sviluppo

La progettazione e l'erogazione delle attività avviene in conformità alle linee-guida dell'Istituto riportate nel Piano di Offerta Formativa (POF), assicurando altresì che i requisiti relativi agli indici siano tenuti presenti.

La progettazione delle attività formative si articola in tre filoni distinti:

- Percorsi curriculari di istruzione formazione e orientamento
- Area di professionalizzazione
- Progetti elettivi.

In tutti i casi la responsabilità della progettazione è affidata al Collegio dei Docenti anche nelle sue articolazioni.

#### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Nella pianificazione della progettazione e sviluppo l'Istituto ha stabilito:

- le fasi della progettazione e sviluppo
- le attività di riesame, verifica e validazione
- le responsabilità e l'autorità

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura:

PRG 7.3 – Controllo della Progettazione



### 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

- Per quanto riguarda la formazione curricolare, l'input di partenza è costituito dalla individuazione delle esigenze formative. In funzione dei vincoli amministrativi, ministeriali e strutturali, si definiscono, così, i programmi didattici di massima e gli obiettivi minimi da raggiungere per ciascuna materia. Vengono definiti poi in dettaglio gli obiettivi di prestazione che devono guidare tutte le attività necessarie per sviluppare i moduli delle lezioni e si predispongono le modalità di rilevazione della prestazione dello studente  
Si verifica quindi la congruenza di quanto progettato con le linee-guida e gli indirizzi didattici emanati dal Consiglio di Istituto e dal Collegio dei Docenti. Viene effettuata una valutazione interdisciplinare per verificare la congruità con i fabbisogni formativi identificati. In caso di scostamenti si provvede a ricalibrare la progettazione.  
Le funzioni che partecipano a tale tipologia di progettazione sono: Collegio Docenti, Consiglio di Istituto, Riunioni per materia, Consigli di classe ed i singoli docenti. I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione.
- Per la progettazione delle attività elettive  
la responsabilità della progettazione dei singoli progetti è affidata ai Responsabili di progetto, coordinati dalla corrispondente funzione obiettivo, che hanno il compito di articolare la proposta con il relativo budget di spesa, definire gli obiettivi, i criteri di valutazione intermedi e finali, di seguirne le fasi di approvazione, di gestirne l'esecuzione e relazionare il Collegio dei Docenti sui risultati, per valutarne la replicabilità  
I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione e dalle Schede di Progetto, nelle quali sono riportate le previsioni e le rendicontazioni delle attività di progetto. Nelle Schede Progetto è definito anche l'aspetto economico (budget) fondamentale per la gestione amministrativa del progetto stesso.
- Per quanto riguarda infine la progettazione dei percorsi professionalizzanti  
la responsabilità della progettazione delle attività formative è affidata in prima battuta al Coordinatore della terza area, che ne detta le linee-guida in conformità alle indicazioni generali dell'Istituto riportate nel Piano di Offerta Formativa (POF).

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura PRG 7.3 – Controllo della Progettazione

### 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

I risultati della progettazione si attengono a questi principi di base:

- soddisfare i requisiti considerati come base della programmazione
- includere o fare riferimento a precisi criteri di verifica e valutazione nel corso dell'erogazione del servizio
- identificare i parametri che durante l'erogazione del servizio possono rivelarsi critici

Anche gli elementi in uscita dalla progettazione sono identificati dalla procedura PRG 7.3 – Controllo della Progettazione



### 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame è il momento formale che sancisce il corretto iter procedurale delle attività svolte e la conformità del loro risultato agli obiettivi prefissati. In questo momento vengono interessate tutte le funzioni coinvolte nelle varie fasi di progettazione e sviluppo.

Quando dal Riesame emergono aspetti di non conformità a questi fanno seguito successivi aggiustamenti fino al completo raggiungimento degli obiettivi definiti.

I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione e dalle Schede di Progetto

### 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

I risultati ottenuti in fase di esecuzione della progettazione, sono sottoposti a verifica, al fine di assicurare che gli elementi in uscita della progettazione siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

### 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La Validazione ha lo scopo di accertare l'effettiva idoneità del progetto appena realizzato rispetto al target di fruizione ipotizzato e la sua sostenibilità sotto il profilo economico, logistico e organizzativo. Essa è pertanto eseguita a valle di tutte le verifiche previste (e le eventuali messe a punto) nonché del riesame generale. La validazione del progetto viene effettuata normalmente in due fasi: la prima al termine delle attività progettuali, mentre la seconda viene effettuata al termine dell'erogazione del corso; in quest'ultimo caso viene valutato l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Per modifica si intende una variante apportata ad una parte del progetto non più in fase di elaborazione ma considerata definitiva. Tutte le modifiche al progetto vengono discusse, controllate, approvate e verificate in modo da garantire che sia tenuta traccia delle modifiche attuate, della conservazione di evidenze oggettive delle necessità di modifiche.

## 7.4 Approvvigionamento

Scopo di questo requisito è di definire le attività e le responsabilità relative alla gestione e al controllo del processo di approvvigionamento.

Le prescrizioni di questo requisito si applicano a tutte le fasi interessanti il processo di approvvigionamento di materiali e servizi.

La funzione DSGA è responsabile della attuazione di tutte le attività di acquisizione dei materiali e servizi dal mercato esterno, secondo quanto specificato nelle procedure di riferimento:

PRG 7.4A e PRG 7.4B

### 7.4.1 Processo di approvvigionamento

Gli acquisti di beni materiali, necessari all'attività di formazione dell'istituto, sono sempre eseguiti rivolgendosi a fornitori qualificati, cioè fornitori per i quali l'Istituto ha verificato la capacità di soddisfare i requisiti di fornitura. La qualifica dei fornitori avviene in base all'esito dell'apposito iter e al monitoraggio continuo sui fornitori. La responsabilità della qualificazione è di DSGA e UT, con l'aiuto di RGQ.



# Manuale Qualità

## Cap. 7 – Realizzazione del prodotto

Pagina 40 di 45

Edizione 07

I fornitori qualificati sono inseriti in un apposito elenco e le loro prestazioni sottoposte a periodica (annuale) valutazione. La procedura di riferimento è la PRG 7.4A.

L'approvvigionamento di prestazioni professionali viene regolato da appositi contratti. I fornitori di prestazioni professionali, ed in particolare di servizi di formazione extracurricolare, sono valutati seguendo un iter specifico, descritto nella procedura PRG 7.4B.

### 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Per tutti i materiali, ad esclusione di quelli di consumo, ogni ente richiedente è tenuto a compilare una descrizione esatta del bene con le relative caratteristiche tecniche; tale documento costituisce il riferimento per :

- la compilazione delle richieste di preventivo
- l'ordine al fornitore
- il collaudo in accettazione

Le fasi di approvvigionamento si svolgono in accordo a quanto progettato;

Ove necessario dovranno essere evidenziati anche i requisiti relativi alla qualifica del personale.

### 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

I controlli da eseguire sui prodotti acquistati sono funzione della criticità del prodotto acquistato e fanno riferimento alle caratteristiche tecniche riportate sull'ordine.

I controlli possono essere svolti da diverse funzioni (AMM, docente di riferimento) a seconda della tipologia di prodotto acquistato. L'esito del controllo è dato dalla firma sul documento di trasporto o dalla compilazione di un apposito verbale di collaudo.

Nel caso di esito negativo dei controlli vengono attivate le procedure di gestione delle non conformità.

Per la gestione degli acquisti e per la verifica del prodotto acquistato si fa riferimento alle relative procedure.

## 7.5 Produzione ed Erogazione di Servizi

L'Istituto gestisce in modo controllato il processo di erogazione del servizio, per garantire che i servizi siano conformi agli standard ed erogati in maniera controllata secondo quanto descritto dal POF.

### 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di Produzione ed erogazione di servizi

Principale obiettivo è quello di identificare e programmare tutti i processi di realizzazione del servizio in modo da garantire che vengano attuati in condizioni controllate e nel rispetto degli aspetti identificati in fase di riesame del contratto, nell'ottica della piena soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

I principali mezzi utilizzati sono:

- informazioni esaurienti sulle caratteristiche di ciò che deve essere prodotto (tipo di insegnamento disciplinare, scelte fatte per l'azione educativa, qualità del servizio che deve essere offerto dall'URP e segreteria, ecc.)
- disponibilità di procedure che permettano di realizzare un'attività coerente e conforme
- utilizzazione di apparecchiature idonee (mezzi informatici, laboratori, strumentazione)



- applicazione di dispositivi di monitoraggio e misurazione, monitoraggio dell'apprendimento anche tramite l'esecuzione di prove parallele, verifica da parte della direzione di programmazioni, verbali, registri

### 7.5.2 Validazione dei processi di erogazione di servizi

Il presente requisito si applica a tutti processi il cui risultato finale non possa essere completamente verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione. Nel caso dei servizi di formazione, la validazione deve essere presente nella fase progettuale in cui si definiscono e si validano le specifiche di erogazione e controllo del servizio

N. B.: In Istituto non si individuano allo stato processi aventi queste caratteristiche.

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

In relazione all'importanza della raccolta e archiviazione della documentazione prodotta che attesta l'andamento delle attività, particolare attenzione viene posta all'identificazione dei documenti ed il loro immagazzinamento.

I principali elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato sono : - Il nome e il cognome dell'allievo - Il numero di matricola - La classe frequentata o il corso di formazione svolto - L'anno scolastico cui gli eventi da ricostruire si riferiscono

I principali documenti di identificazione del Servizio scolastico sono: - Output delle attività di progettazione - Classi funzionanti - Distribuzione cattedre - Orario di lezione - Elenco allievi per classe - Documento di nomina - Registro di classe - Assegnazione dei reparti ai collaboratori scolastici - Assegnazione dei laboratori agli assistenti tecnici - Assegnazione degli uffici agli assistenti amministrativi.

I documenti del Sistema di gestione della Qualità sono identificati attraverso il codice e la data di revisione apposto su di essi.

### 7.5.4 Proprietà del cliente

Nel caso in cui l'Istituto si trovi ad utilizzare documenti di proprietà dell'utente, questi saranno identificati e conservati nell'apposito fascicolo personale. Nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione all'utente.

### 7.5.5 Conservazione dei prodotti

I prodotti acquistati sono conservati nell'apposita area dedicata negli imballi originari, che consentono una agevole identificazione del prodotto. I beni soggetti a inventario sono identificati da un'etichetta che ne riporta il Numero.

E' garantita anche l'osservanza di precise regole per la conservazione del software e dei supporti elettronici di backup dei dati.

### 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

In relazione a quanto definito nello scopo di certificazione, non sono presenti, impiegati ne mandatori dispositivi di misura e monitoraggio configurabili ai sensi dei requisiti normativi..



## 8 Misurazioni, analisi e miglioramento

### 8.1 Generalità

L'Istituto ha attivato una serie di controlli da effettuare nel corso ed al termine dell'erogazione dei servizi, per tenere sotto controllo i processi, per verificare la qualità del servizio erogato e monitorare la soddisfazione degli utenti.

Gli strumenti utilizzati sono:

- predisposizione di un sistema di indicatori
- somministrazione di questionari di customer satisfaction
- conduzione di verifiche ispettive interne

Il sistema degli indicatori come anche i questionari di Customer Satisfaction, rappresentano gli strumenti di misura del Sistema di gestione per la qualità, e vengono periodicamente riesaminati in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza.

### 8.2 Monitoraggi e misurazioni

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'Istituto misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cliente, per le attività svolte dall'Istituto sono:

- incontri con i clienti;
- i questionari di soddisfazione dei clienti;
- controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione dei servizi richiesti;
- gestione dei reclami provenienti dai clienti relativamente alle attività e ai servizi forniti dall'Istituto al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato;

Le comunicazioni dirette riferite a qualsiasi percezione della qualità dei servizi da parte del cliente, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

L'analisi delle risposte ad eventuali questionari di soddisfazione del cliente indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione in fase di erogazione e a conclusione del servizio.

#### 8.2.2 Audit interni

Gli audit interni vengono effettuati per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, la conformità ai requisiti della norma di riferimento e l'efficacia delle azioni attuate in funzione degli obiettivi definiti.

Il RGQ è responsabile della pianificazione e dello svolgimento degli audit del SGQ, affinché ogni suo processo sia sottoposto a verifica almeno una volta all'anno.

Gli audit vengono condotti da RGQ e da auditor interni o da collaboratori esterni incaricati dalla DIR.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il SGQ e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, devono essere verificate più frequentemente.



# Manuale Qualità

Cap. 8 – Misurazioni, analisi e miglioramento

Pagina 43 di 45

Edizione 07

I risultati degli audit sono registrati e il rapporto deve indicare le non conformità rilevate, le eventuali azioni correttive concordate, le responsabilità ed il tempo entro il quale l'azione correttiva sarà attuata e verificata.

RGQ provvede a verificare l'efficacia dei risultati delle azioni correttive.

L'attività degli audit è regolata da specifica procedura.

## 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi dalla scuola forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dalla DIR e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio. I processi sono comunque monitorati con gli indicatori definiti.

Oltre ad altre misure delle prestazioni (per esempio soddisfazione del cliente, prestazioni dalla scuola, ecc.) la scuola ha sviluppato una serie di misure dell'efficacia dei processi elencate all'interno dei singoli processi. Esse vengono prese in considerazione in fase di Riesame della Direzione, durante un pianificato riesame dell'efficacia dei processi o del progetto di miglioramento di uno specifico processo.

## 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi

In fase di pianificazione del processo di erogazione delle attività formative, sono stati definiti appropriati indicatori di prestazione (ad esempio tempo di erogazione, correttezza dei documenti...) in modo da valutare l'efficienza e l'efficacia dei processi scolastici e la qualità sono costantemente monitorati attraverso la pianificazione e la registrazione delle attività.

L'Istituto provvede al calcolo finale degli indici e verifica il rispetto sistematico dei valori- limite stabiliti dalla regione Lombardia.

Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione, nonché in tutte le riunioni collegiali.

## 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Tutto il personale dell'Istituto ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo affinché vengano intraprese le relative azioni correttive e/o preventive.

Il RdF interessato e il RGQ hanno la responsabilità dell'analisi delle non conformità e dell'individuazione delle azioni correttive e della verifica della chiusura delle non conformità.

Documenti, supporti e servizi non conformi devono essere identificati e le non conformità registrate e risolte.

Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il riesame della direzione.

Laddove componenti o prodotti non sono corretti rispetto alla specifica, esistono delle procedure che garantiscono che tale materiale venga chiaramente identificato e separato in un'area chiaramente definita. Vengono utilizzate delle targhette per identificare il "materiale non conforme".

Laddove si determini che i requisiti operativi o specifici del cliente non siano stati soddisfatti, esistono delle procedure che specificano quali sono le azioni da intraprendere. Qualsiasi azione correttiva viene controllata per garantire che non vengano inavvertitamente elaborati degli errori.

## 8.4 Analisi dei dati

L'Istituto raccoglie e analizza i dati per stabilire la conformità e l'efficacia del SGQ e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente; alla conformità ai requisiti del cliente; alle caratteristiche dei processi operativi, prodotti e loro andamento, alla capacità dei fornitori.



Mediante l'analisi dei dati la DIR individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGQ conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dei clienti.

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in %;
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti, raffrontati agli obiettivi;
- diagramma di Pareto e altre tecniche statistiche riportate nella norma UNI-EN-ISO 9004/4.

Laddove vengono utilizzate tecniche statistiche per monitorare le prestazioni della qualità, tali tecniche vengono documentate nelle procedure. Attualmente non vengono utilizzate statistiche complesse benché un'analisi inevitabilmente semplice è utilizzata in numerosi settori per facilitare utili informazioni alla gestione.

## 8.5 Miglioramento

Sulla base delle problematiche riscontrate vengono impostate le azioni di miglioramento

Il tema “Miglioramento” introduce la dinamicità nel Sistema e permea tutta l'attività dell'Istituto. Il concetto è molto allargato e comprende le attività indirizzate a correggere le situazioni che generano non conformità (Azioni Correttive) e quelle indirizzate a ridurre i “rischi” di non conformità (Azioni Preventive) oltre ad attività per raggiungere nuovi obiettivi di efficacia e di efficienza (Azioni di miglioramento).

La gestione del processo di miglioramento viene descritta in un'apposita procedura.

### 8.5.1 Miglioramento continuo

Tutti processi descritti dal SGQ vengono gestiti in ottica di miglioramento continuo.

Tutti processi descritti dal sistema qualità vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo.

La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del sistema qualità:

- riesame della direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati.
- rispetto continuo e sempre più “preciso” dei valori – limite degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia.
- miglioramento continuo dei rapporti con il territorio, anche al fine del rispetto continuo e sempre più preciso degli indici regionali di “relazione con il territorio”.

La direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nel verbale del riesame decidendo eventualmente le azioni preventive, i nuovi obiettivi e i piani di miglioramento.

### 8.5.2 Azioni correttive

L'Istituto ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per NC di prodotto, servizio e di sistema, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC esistenti.

La procedura relativa ad un'azione correttiva è utilizzata ogni qualvolta sia necessario registrare e indagare problemi relativi alla scarsa qualità. La procedura consente l'identificazione del problema, l'analisi dei dati attinenti, il suggerimento di una soluzione, l'attuazione di un'azione correttiva e la



verifica che il problema è stato risolto. Laddove esistano opportunità di prevenire il nuovo verificarsi di problemi ripetitivi è messa in atto la procedura relativa alle azioni correttive.

### 8.5.3 Azioni preventive

L'Istituto ha definito le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a NC, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC potenziali.

La prevenzione della scarsa qualità scaturisce dall'analisi delle informazioni relative alla qualità. In particolare, in fase di Riesame della Direzione, l'analisi comprende azioni risultanti dalle nostre verifiche ispettive interne, dal feedback del cliente, dai problemi dei processi, ecc. Tutte le azioni sono registrate e riesaminate per accertarne l'efficacia.