



**ISTITUTO TECNICO  
INDUSTRIALE STATALE  
"GALILEO GALILEI"  
Salerno**



# *Manuale di Gestione della Qualità*

A norma UNI EN ISO 9001:2008

## INDICE

<b>1</b>	<b>IDENTIFICAZIONE E VALIDITA'</b> .....	<b>3</b>
1.1	APPROVAZIONI E DISTRIBUZIONE .....	3
1.2	EDIZIONI ED AGGIORNAMENTI .....	3
1.3	TABELLA DI CORRELAZIONE.....	4
1.4	PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
1.5	TERMINI E DEFINIZIONI .....	4
1.6	SCOPI ED OBIETTIVI DEL MANUALE .....	5
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE E POLITICA DELL' "ITIS G. GALILEI"</b> .....	<b>6</b>
2.1	PRESENTAZIONE DELL' "ITIS G. GALILEI" .....	6
	<b>L'OFFERTA FORMATIVA CURRICOLARE</b> .....	<b>6</b>
	<b>OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER L'ELETTRONICA E LE TELECOMUNICAZIONI</b> .....	<b>7</b>
	<b>OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER LA MECCANICA</b> .....	<b>8</b>
	<b>OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER L'INFORMATICA</b> .....	<b>9</b>
2.2	POLITICA PER LA QUALITÀ .....	9
<b>3</b>	<b>STRUTTURA E MANSIONARI DELLA SOCIETA'</b> .....	<b>10</b>
3.1	STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE .....	10
3.2	MANSIONARI .....	10
<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b> .....	<b>19</b>
4.1	REQUISITI GENERALI.....	19
4.1.1	<i>Identificazione dei processi e loro applicazione</i> .....	20
4.1.2	<i>Sequenze ed interazioni tra i processi</i> .....	21
4.1.3	<i>Criteri e metodi di funzionamento e controllo dei processi</i> .....	22
4.1.4	<i>Risorse e informazioni per il funzionamento e monitoraggio dei processi</i> .....	22
4.1.5	<i>Misure e monitoraggio dei processi</i> .....	22
4.1.6	<i>Azioni per conseguire i risultati ed il miglioramento dei processi</i> .....	22
4.1.7	<i>Il campo di applicazione del SGQ, le esclusioni e relative giustificazioni</i> .....	22
4.1.8	<i>Definizione e controllo dei processi affidati all'esterno</i> .....	22
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE .....	23
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b> .....	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>32</b>
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	32
7.2	RAPPORTO CON IL CLIENTE.....	33
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....	35
7.4	APPROVVIGIONAMENTO .....	38
7.5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VERIFICHE .....	39
7.5.1	<i>Principali tipologie di servizi formativi</i> .....	41
7.5.2	<i>Validazione del processo di erogazione del servizio</i> .....	41
7.5.3	<i>Identificazione e rintracciabilità</i> .....	41
7.5.4	<i>Proprietà del Cliente</i> .....	41
7.5.5	<i>Conservazione prodotti</i> .....	41
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	42
<b>8</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>43</b>
8.1	GENERALITÀ .....	43
8.2	PROCESSO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE .....	43
8.3	PROCESSO DI ANALISI E MIGLIORAMENTO (INCLUDE 8.4 E 8.5 DELLA NORMA) .....	45
	<i>Registrazione evento non conforme</i> .....	46
	<i>Causa e Trattamento N.C.. Verifica di attuazione ed efficacia. Registrosioni</i> .....	46
	<i>Emissione e Definizione A.C.. Verifica attuazione ed efficacia. Registrosioni</i> .....	46
	<i>Az. Preventive e Obiettivi di Miglioramento. Registrosioni</i> .....	46
<b>9</b>	<b>PROCEDURE E DISTRIBUZIONE</b> .....	<b>48</b>
9.1	ELENCO PROCEDURE.....	48
9.2	MODULISTICA, ALLEGATI E LISTA DISTRIBUZIONE.....	49

# 1 IDENTIFICAZIONE E VALIDITA'

## 1.1 APPROVAZIONI E DISTRIBUZIONE

Approvazioni:

<b>EMESSO E VERIFICATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Prof. N. Annunziata</b>  <i>Dirigente Scolastico</i>
<b>APPROVATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Prof. C. Maffei</b> <i>RSGQ</i>
<b>DATA:</b>	<b>05 10 09</b>
<b>EDIZIONE:</b>	<b>02</b>
<b>COPIA N°:</b>	<b>0</b>

*Controllo della Distribuzione:*

Nell'ultima pagina del presente Manuale è presente la Lista di Distribuzione.

## 1.2 EDIZIONI ED AGGIORNAMENTI

*Tabella degli aggiornamenti:*

<b>ED.:</b>	<b>DATA:</b>	<b>AGGIORNAMENTI</b>
02	05 10 09	Aggiornato a fronte della ISO 9001:2008
01	02 09 03	Prima emissione

### 1.3 TABELLA DI CORRELAZIONE

Rif. MQ Sez. Par.	DESCRIZIONE PARAGRAFO	Rif. Par. Norma UNI EN ISO 9001: 2008
<b>1</b>	<b>Identificazione e validità</b>	/
1.2	Edizioni ed aggiornamenti	/
1.3	Tabella di correlazione	/
1.4	Scopi ed obiettivi del manuale	1
1.5	Riferimenti Normativi - Termini e Definizioni	2 - 3
<b>2</b>	<b>Presentazione e politica della società</b>	/
2.1	Presentazione dell'Istituto	/
2.2	Politica della Qualità	5.3
<b>3</b>	<b>Struttura e Mansionari</b>	5.5
<b>4</b>	<b>Sistema di gestione per la qualità</b>	<b>4</b>
4.1	Requisiti Generali	4.1
4.2	Requisiti Relativi alla Documentazione	4.2
<b>5</b>	<b>Responsabilità della Direzione</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Gestione delle Risorse</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Realizzazione del Servizio</b>	<b>7</b>
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1
7.2	Processi relativi al cliente	7.2
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3
7.4	Approvvigionamenti	7.4
7.5	Erogazione servizio	7.5
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6
<b>8</b>	<b>Misurazioni, Analisi e Miglioramento</b>	<b>8</b>
8.1	Monitoraggi e misurazioni	8.1 8.2
8.2	Analisi e miglioramento	8.3 - 8.4 8.5

### 1.4 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Per approfondimenti si veda l'elenco norme e leggi ( PPA420/2)

ISO 9001: 2008

ISO 9000:2005

ISO 9004:2000

DLgs 81/08

DLgs 196/20003

### 1.5 TERMINI E DEFINIZIONI

SGQ – Sistema Gestione Qualità

DS – dirigente scolastico

DSGA – direttore dei servizi generali amministrativi

PPA – procedura di processo aziendale

MGQ – manuale di gestione qualità

IO - istruzioni operative

USP ufficio scolastico provinciale

MIUR Ministero Istruzione Università e Ricerca

OO.CC.. Organi collegiali

CDI collegio di istituto

CDC consiglio di classe

CDD collegio dei docenti

GE Giunta esecutiva

## 1.6 SCOPI ED OBIETTIVI DEL MANUALE

Questo manuale è stato redatto nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9001:2008**, ed è relativo al Sistema di Gestione della Qualità dell' **ITIS Galileo Galilei** implementato per attività di:

*PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO DI ISTRUZIONE –  
SCUOLA SECONDARIA DI II GRADO ( ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE AD INDIRIZZO  
MECCANICO, ELLETRONICO E DELLE TELECOMUNICAZIONI , INFORMATICO)*

La struttura e gestione del Manuale è definita nella Procedura di Processo aziendale **IGG PPA420**. Le attività in dettaglio, svolte nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono definite e descritte nelle Procedure di Processo Aziendale di cui al **par. 5.1** dove è riportato l'elenco completo delle stesse con associati i relativi riferimenti alla Norma UNI EN ISO 9001:2008; esse sono identificate da un codice correlato con i punti della Norma.

La numerazione dei paragrafi **4, 5, 6, 7 e 8**, rispetta la numerazione della norma UNI EN ISO 9001:2008, per una diretta corrispondenza con i paragrafi della Norma stessa.

Gli obiettivi di questo Manuale sono:

- Fornire una *Presentazione dell'ITIS G. Galilei*
- Riportare la *Politica per la Qualità*, diffusa formalmente nell'Istituto.
- Presentare la *Struttura e l'Organizzazione* dell'Istituto e le funzioni responsabili di "processi".
- Definire i *Requisiti generali ed il campo di applicazione* del Sistema di Gestione per la Qualità con dettagli e relative giustificazioni sulle esclusioni applicate rispetto alla Norma di riferimento.
- Indicare le *Procedure documentate* predisposte per il Sistema.
- Descrivere i *Macroprocessi ed i Processi*, definiti nel Sistema e le loro interazioni, rimandando alle singole Procedure di Processo il dettaglio dell'operatività.

*La diffusione del presente Manuale è limitata all'interno dell'ITIS G. Galilei ed all'Ente di Certificazione del Sistema, poiché i contenuti sono strettamente legati all'impostazione organizzativa dell'ITIS G. Galilei, che ne vuole garantire la riservatezza.*

**Eventuali richieste di visionare il Manuale potranno essere soddisfatte presso la sede dell'Istituto ed alla presenza della Direzione.**

**Eventuale distribuzione esterna ad Enti ed Utenti o per pratiche commerciali, comunque in forma NON CONTROLLATA, è ammessa parzialmente, relativamente alle sole Sezioni 1, 2, 3 e 9.**

## 2 PRESENTAZIONE E POLITICA DELL' "ITIS G. GALILEI"

### 2.1 PRESENTAZIONE DELL' "ITIS G. Galilei "

L'istituto Galileo Galilei ha iniziato la sua operatività, in maniera autonoma, nell'a.s. 1960/1961 ed è stato il primo Istituto Tecnico Industriale Statale ad essere istituito nel comprensorio cittadino.

La sede, originariamente ubicata al rione Gelso, fu definitivamente trasferita, a partire dall'a.s. 1969/1970, in quella attuale ubicata in via Raffaele Mauri 65 (quartiere Pastena) in un complesso progettato e costruito in funzione della specificità degli insegnamenti previsti.

A dirigere l'Istituto, nel corso degli anni, si sono avvicendati Presidi di elevato spessore che, grazie al loro impegno e professionalità, unitamente ad un elevato senso del dovere, hanno contribuito in maniera determinante a fornire lustro ed importanza ad una scuola dalla quale, nel corso degli anni, sono nate altre realtà simili alcune delle quali tuttora operanti sul territorio.

Alla specializzazione originaria di meccanica industriale, che è stata ed è tutt'ora un punto di riferimento per il panorama scolastico non solo cittadino, si sono aggiunte, nel tempo, le altre specializzazioni (chimica, elettrotecnica, elettronica, tecnologia alimentare), ognuna delle quali vanta il primato di essere stata la prima ad essere istituita nell' ambito cittadino.

#### L'OFFERTA FORMATIVA CURRICOLARE

Presso l'Istituto si consegue, al termine di un ciclo quinquennale, il diploma di perito industriale, con tre diversi indirizzi:

- *Elettronica e telecomunicazioni*
- *Meccanica*
- *Informatica*

Il corso di studi è articolato in un *biennio propedeutico - formativo*, comune ai diversi indirizzi, che consente di acquisire conoscenze a carattere generale, ed in un triennio di specializzazione.

Gli obiettivi generali del curriculum e il profilo della figura professionale formata sono stati innovati nel 1994 (Decreto Interministeriale 9/3/94) e vengono qui sinteticamente richiamati.

Obiettivo del curriculum è quello di definire una figura professionale capace di inserirsi in realtà produttive molto differenziate e caratterizzate da rapida evoluzione, sia dal punto di vista tecnologico sia da quello dell'organizzazione del lavoro.

Le caratteristiche generali di tale figura sono le seguenti:

- *versatilità e propensione culturale al continuo aggiornamento;*
- *ampio ventaglio di competenze nonché capacità di orientamento di fronte a problemi nuovi e di adattamento alla evoluzione della professione;*
- *capacità di cogliere la dimensione economica dei problemi*
- *attitudine ad affrontare i problemi in termini sistemici.*

Alcuni possibili sbocchi professionali per i diplomati, sia del settore meccanico che elettronico, sono:

- esercizio della professione di perito industriale, previo praticantato e superamento dell'esame di abilitazione
- quadri tecnici e dirigenti dell'industria
- concorsi in enti pubblici
- insegnamento come docente tecnico-pratico negli istituti tecnici e professionali

Il diploma conseguito consente il proseguimento degli studi presso le Università, con accesso a tutti i corsi di laurea, nei corsi d'istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) o in altri corsi post-secondari.

## OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER L'ELETTRONICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Obiettivo del curriculum è quello di definire una figura professionale capace di inserirsi in realtà produttive molto differenziate e caratterizzate da rapida evoluzione, sia dal punto di vista tecnologico sia da quello dell'organizzazione del lavoro.

Le caratteristiche generali di tale figura sono le seguenti:

- *versatilità e propensione culturale al continuo aggiornamento;*
- *ampio ventaglio di competenze nonché capacità di orientamento di fronte a problemi nuovi e di adattamento all'evoluzione della professione;*
- *capacità di cogliere la dimensione economica dei problemi.*

**Negli indirizzi del settore elettrico-elettronico, l'obiettivo si specifica nella formazione di una accentuata attitudine ad affrontare i problemi in termini sistemici, basata su essenziali e aggiornate conoscenze delle discipline elettriche ed elettroniche, integrate da organica preparazione scientifica nell'ambito tecnologico e da capacità valutative delle strutture economiche della società attuale, con particolare riferimento alle realtà aziendali.**

Per tali realtà, il Perito Industriale per l'Elettronica e le Telecomunicazioni, nell'ambito del proprio livello operativo, deve essere preparato a:

- *partecipare, con personale e responsabile contributo, al lavoro organizzato e di gruppo;*
- *svolgere, organizzandosi autonomamente, mansioni indipendenti;*
- *documentare e comunicare adeguatamente gli aspetti tecnici, organizzativi ed economici del proprio lavoro;*
- *interpretare nella loro globalità le problematiche produttive, gestionali e commerciali dell'azienda in cui opera;*
- *aggiornare le sue conoscenze, anche al fine dell'eventuale conversione di attività.*

Il Perito Industriale per l'Elettronica e le Telecomunicazioni deve, pertanto, essere in grado di:

- *analizzare e dimensionare reti elettriche lineari e non lineari;*
- *analizzare le caratteristiche funzionali dei sistemi, anche complessi, di generazione, elaborazione e trasmissione di suoni, immagini e dati;*
- *partecipare al collaudo e alla gestione di sistemi di vario tipo (di controllo, di comunicazione, di elaborazione delle informazioni) anche complessi, sovrintendendo alla manutenzione degli stessi;*
- *progettare, realizzare e collaudare sistemi semplici, ma completi, di automazione e di telecomunicazioni, valutando, anche sotto il profilo economico, la componentistica presente sul mercato;*
- *descrivere il lavoro svolto, redigere documenti per la produzione dei sistemi progettati e scriverne il manuale d'uso;*
- *comprendere manuali d'uso, documenti tecnici vari e redigere brevi relazioni in lingua straniera.*

## OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER LA MECCANICA

Obiettivo del nuovo curriculum è quello di definire una figura professionale capace di inserirsi in realtà produttive molto differenziate e caratterizzate da rapida evoluzione, sia dal punto di vista tecnologico sia da quello dell'organizzazione del lavoro.

Le caratteristiche generali di tale figura sono le seguenti:

- *versatilità e propensione culturale al continuo aggiornamento;*
- *ampio ventaglio di competenze nonché capacità di orientamento di fronte a problemi nuovi e di adattamento all'evoluzione della professione;*
- *capacità di cogliere la dimensione economica dei problemi.*

Nel settore meccanico, l'obiettivo si specifica nella formazione di una accentuata attitudine ad affrontare i problemi in termini sistemici, basata su essenziali e aggiornate conoscenze delle discipline di indirizzo, integrate da organica preparazione scientifica nell'ambito tecnologico e da capacità valutative delle strutture economiche della società attuale, con particolare riferimento alle realtà aziendali.

Per tali realtà, il Perito Industriale per la Meccanica, nell'ambito del proprio livello operativo, deve:

- a) conoscere i principi fondamentali di tutte le discipline necessarie per una formazione di base nel settore meccanico ed in particolare:
  - *delle caratteristiche di impiego, dei processi di lavorazione e del controllo di qualità dei materiali;*
  - *delle caratteristiche funzionali e di impiego delle macchine utensili;*
  - *dell'organizzazione e gestione della produzione industriale;*
  - *dei principi di funzionamento delle macchine a fluido;*
  - *delle norme antinfortunistiche e di sicurezza del lavoro.*
- b) avere acquisito sufficienti capacità per affrontare situazioni problematiche in termini sistemici, scegliendo in modo flessibile le strategie di soluzione; in particolare, deve avere capacità:
  - *linguistico-espressive e logico-matematiche;*
  - *di lettura ed interpretazione di schemi funzionali e disegni di impianti industriali;*
  - *di proporzionamento degli organi meccanici;*
  - *di scelta delle macchine, degli impianti e delle attrezzature;*
  - *di utilizzo degli strumenti informatici per la progettazione, la lavorazione, la movimentazione;*
  - *di uso delle tecnologie informatiche per partecipare alla gestione ed al controllo del processo industriale.*

Il Perito Industriale per la Meccanica deve, pertanto, essere in grado di svolgere mansioni relative a:

- *fabbricazione e montaggio di componenti meccanici, con elaborazione di cicli di lavorazione;*
- *programmazione, avanzamento e controllo della produzione nonché all'analisi ed alla valutazione dei costi;*
- *dimensionamento, installazione e gestione di semplici impianti industriali;*
- *progetto di elementi e semplici gruppi meccanici;*
- *controllo e collaudo dei materiali, dei semilavorati e dei prodotti finiti;*
- *utilizzazione di impianti e sistemi automatizzati di movimentazione e di produzione;*
- *sistemi informatici per la progettazione e la produzione meccanica;*
- *sviluppo di programmi esecutivi per macchine utensili e centri di lavorazione CNC;*
- *controllo e messa a punto di impianti, macchinari nonché dei relativi programmi e servizi di manutenzione;*
- *sicurezza del lavoro e tutela dell'ambiente.*

## OBIETTIVI CURRICOLARI E PROFILO PROFESSIONALE DEL PERITO INDUSTRIALE PER L'INFORMATICA

Il Perito Industriale per l'Informatica trova la sua collocazione sia nelle imprese specializzate nella produzione di software sia in tutte le situazioni in cui la produzione e la gestione del software, il dimensionamento e l'esercizio di sistemi di elaborazione dati siano attività rilevanti indipendentemente dal tipo di applicazione.

In esse può essere impiegato in una vasta gamma di mansioni che, oltre ad una buona preparazione specifica, richiedano capacità di inserirsi nel lavoro di gruppo, di assumersi compiti e di svolgerli in autonomia anche affrontando situazioni nuove, di accettare gli standard di relazione e di comunicazione richiesti dall'organizzazione in cui opera, di adattarsi alle innovazioni tecnologiche ed organizzative.

In tali ambiti il Perito Informatico potrà:

- a) collaborare all'analisi di sistemi di vario genere ed alla progettazione dei programmi applicativi;
- b) collaborare, per quanto riguarda lo sviluppo del software, alla progettazione di sistemi industriali e di telecomunicazione;
- c) sviluppare piccoli pacchetti di software nell'ambito di applicazioni di vario genere, come sistemi di automazione e di acquisizione dati, banche dati, calcolo tecnico-scientifico, sistemi gestionali;
- d) progettare piccoli sistemi di elaborazione dati, anche in rete locale, inclusa la scelta ed il dimensionamento di interfaccia verso apparati esterni;
- e) pianificare lo sviluppo delle risorse informatiche in piccole realtà produttive e dimensionare piccoli sistemi di elaborazione dati;
- f) curare l'esercizio di sistemi di elaborazione dati;
- g) assistere gli utenti dei sistemi di elaborazione dati fornendo loro consulenza e formazione di base sul software e sull'hardware.

### **2.2 POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Politica per la Qualità, riportata nel mod. 400/1 è allegata al presente Manuale per dare una informazione generale, ma essa è diffusa nell'Istituto e soggetta ad aggiornamenti a cura del RSGQ, e quindi non comporta il necessario aggiornamento del Manuale.

### 3 STRUTTURA E MANSIONARI DELLA SOCIETA'

#### 3.1 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

L'Organigramma Funzionale Generale riportato nel mod. 400/2 ed allegato come informazione di riferimento al presente Manuale (eventuali aggiornamenti sono gestiti dal RSGQ senza la necessità di aggiornare il Manuale), rappresenta la struttura organizzativa dell'istituto, le risorse, e le dipendenze funzionali; esso è approvato dalla Direzione a fronte dell'identificazione delle esigenze di gestione dell' **ITIS G. Galilei**

L'assegnazione di personale addestrato per le attività di gestione, di esecuzione e di verifica delle attività per ogni funzione raffigurata nell'Organigramma Funzionale è definita dal Dirigente Scolastico e registrata nell'Organigramma Nominativo presente nell'Istituto completo dei nomi dei responsabili e della data e firma di validazione della Direzione stessa.

La struttura dell'Organigramma è fundamentalmente basata sul Modello di Gestione per la Qualità basato sui processi dell'istituto (rif.: Fig.1- Norma UNI EN ISO 9001:2008).

Da quest'impostazione organizzativa sono derivati ed identificati i Macroprocessi ed i Processi, necessari ed applicati per il Sistema di Gestione della Qualità (di seguito riportato come **SGQ**) dell'ITIS G. Galilei

Nell'Organigramma funzionale sono rappresentate anche le sequenze e le interazioni tra i diversi Macroprocessi e Processi.

#### 3.2 MANSIONARI

Tutte le attività svolte nell'ambito del Sistema Qualità delle **ITIS G. Galilei**, sono descritte nelle Procedure di Processo Aziendale, portate a riferimento nel presente Manuale, dove sono anche indicate le specifiche responsabilità.

Nell'Organigramma indicato nel paragrafo **3.1**, è schematizzata la struttura organizzativa ed i rapporti reciproci tra le funzioni.

Di seguito sono definite, per funzioni, le principali mansioni dei responsabili di "processi", sintetizzate anche nella Matrice delle Responsabilità, presente al paragrafo **4.1.2**.

Mansionari dettagliati riportanti le competenze e le mansioni del personale, sono definiti e diffusi al personale (secondo la Procedura PPA500).

Ad ogni persona identificata nell'Organigramma è data l'autorità e la responsabilità di svolgere le mansioni assegnate e quelle sostitutive descritte nei mansionari.

**Dirigente Scolastico (DS)**

È il responsabile della Scuola.

Il comma 2, art. 1 CCNL per il personale dell'area V della dirigenza scolastica, stabilisce che:

*“Il Dirigente Scolastico, in coerenza con il profilo delineato nell'art. 25 del D. Lgs. n. 165/2001 e nel rispetto delle competenze degli Organi Collegiali, assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione, promuove e sviluppa l'autonomia sul piano gestionale e didattico, promuove l'esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto all'apprendimento degli alunni, la libertà di insegnamento dei docenti, la libertà di scelta educativa da parte della famiglie.”*

**Collaboratore Vicario (DCV)**

Ha le seguenti responsabilità ed autorità:

- collabora con il DS nello svolgimento delle funzioni organizzative e amministrative e lo sostituisce in caso di assenza o impedimento
- provvede alla redazione dei piani giornalieri di sostituzione dei docenti assenti e al controllo e autorizzazione dei permessi di ingresso in ritardo e di uscita anticipata degli alunni.

È un docente nominato dal Dirigente Scolastico, ai sensi dell'art. 25 comma 5 del D. Lgs. N°165/2001 ed in base ai seguenti criteri:

- almeno 8 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;
- almeno 4 anni di servizio presso l'Istituto;
- competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio
- esperienze simili pregresse.

**Docente collaboratore ( DC )**

Ha le seguenti responsabilità ed autorità:

- collabora con il DS e con il docente vicario nelle attività inerenti la gestione ed organizzazione della scuola, con particolare riguardo alla redazione dei piani giornalieri di sostituzione dei docenti assenti e al controllo e autorizzazione dei permessi di ingresso in ritardo e di uscita anticipata degli alunni.

È un docente nominato dal Dirigente Scolastico in base ai seguenti criteri:

- almeno 6 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;
- almeno 3 anni di servizio presso l'Istituto;
- competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio
- esperienze simili pregresse

**Ufficio Tecnico ( UT )**

L'Ufficio Tecnico è l'organismo di cui si avvale il dirigente scolastico per l'espletamento di tutte quelle attività che richiedono conoscenze e competenze prettamente tecniche atte a individuare tecnologie, mezzi e metodi sia nei servizi che nella didattica, per migliorare il funzionamento dell'Istituto.

Trattandosi di una struttura dalle funzioni complesse, essa ricade sotto il diretto controllo del DS che viene coadiuvato da uno o più insegnanti tecnico-pratici.

La cattedra di ufficio tecnico è attribuita dal DS nel rispetto delle competenze del Collegio dei docenti e del Consiglio d'Istituto.

Gli assistenti tecnici svolgono attività di diretta e immediata collaborazione con l'Ufficio tecnico.

L'UFFICIO TECNICO, su disposizione del dirigente scolastico, provvede a svolgere i seguenti compiti:

- Predisporre il piano ordinario e straordinario degli acquisti di attrezzature e materiali didattici su proposta dei responsabili dei vari laboratori
- Coordinare le Commissioni Tecniche nominate all'occorrenza dal DS, con compiti consultivi, in materia di acquisti
- Predisporre pareri tecnico-economici su offerte e preventivi e cooperare alla redazione dei piani comparativi, con l'ausilio dell'Ufficio di Segreteria
- Coordinare le Commissioni Tecniche chiamate al collaudo dei beni strumentali e dei materiali acquistati
- Svolgere ricerche di mercato sulle opportunità tecnologiche che possano essere sfruttate nella didattica e raccogliere documentazione tecnica per la costituzione di una banca dati al servizio della comunità scolastica.
- Mantenere i collegamenti con le case costruttrici, con i distributori di materiali e attrezzature utilizzate nella didattica e nei servizi costituendo un tramite tra essi ed il personale docente
- Vistare le richieste di materiali e attrezzature provenienti dai reparti e dalle sezioni prima di inoltrarle al magazzino
- Coordinare e sovrintendere alla manutenzione ordinaria delle strutture e delle attrezzature didattiche

È un docente nominato in base ai seguenti criteri:

- *docente tecnico pratico*
- *almeno 4 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 2 anni di servizio presso l'istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse*

#### **Responsabile Servizio Prevenzione E Protezione (RSPP)**

E' incaricato dell'implementazione ed il rispetto dei requisiti previsti in ottemperanza al dlgs 81/08.

È nominato base ai requisiti di legge, dal Dirigente Scolastico in base ai seguenti criteri:

- *almeno 4 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 2 anni di servizio presso l'Istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse*
- *requisiti previsti dalle norme di sicurezza sul lavoro*

#### **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)**

E' designato dalla R.S.U. (Rappresentanze Sindacali Unitarie) in ottemperanza a quanto previsto dal dlgs 81/08.

#### **Resp. Sistema Gestione Qualità (RSGQ)**

- Provvedere al controllo di attuazione dei piani di miglioramento della Qualità, al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti.
- Pianificare annualmente, programmare e gestire le Verifiche Ispettive interne per la valutazione del grado di applicazione del SGQ ed il suo stato di evoluzione.
- Garantire la indipendenza del Valutatore Interno che effettua le Verifiche Ispettive dalle aree di propria appartenenza. Le Verifiche possono essere totalmente od in parte affidate a consulenti esterni e/o altro personale interno qualificato.
- Gestire direttamente le non conformità del processo di erogazione del servizio, ed in collaborazione con le altre Funzioni individuare e rimuoverne le cause, coordinando le necessarie azioni correttive, e verificandone l'efficacia.

- Gestire le azioni preventive, come parte delle attività di riesame del sistema.
- Gestire la documentazione di Sistema Qualità .

È nominato dal Dirigente Scolastico in base ai seguenti criteri:

- *almeno 4 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 2 anni di servizio presso l'Istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse*

### **Funzioni strumentali al POF**

Scelti e Nominati dal Collegio dei Docenti nelle aree di interesse:

#### **1. gestione del POF**

- attività di RSGQ
- coordinamento e monitoraggio delle attività del Piano;
- coordinamento e monitoraggio dei progetti extracurricolari;
- coordinamento della progettazione del POF;
- valutazione delle attività del Piano;
- diffusione del POF

#### **2. sostegno al lavoro dei docenti**

- analisi dei bisogni formativi e gestione del Piano di formazione e aggiornamento;
- accoglienza dei nuovi docenti;
- produzione dei materiali didattici;
- coordinamento dell'utilizzo delle nuove tecnologie;
- cura della documentazione educativa;

#### **3. interventi e servizi per gli studenti**

- coordinamento e gestione delle attività di continuità, di orientamento e tutoraggio;
- attività di educazione alla salute
- coordinamento dei rapporti tra la scuola e le famiglie.

#### **4. Realizzazione di progetti formativi d'intesa con enti ed istituzioni esterni alle scuole**

- Coordinamento dei rapporti con enti pubblici o Aziende per la realizzazione di progetti formativi;
- Coordinamento delle attività di scuola-lavoro e di stage formativi;
- Coordinamento delle attività con la formazione professionale.
- Coordinamento delle visite guidate e dei viaggi d'istruzione

#### **5. promozione dell'istituto**

- coordinamento delle attività di informazione e di sensibilizzazione per le scuole medie
- promozione dell'immagine dell'istituto

#### **6. interventi didattici e educativi integrativi**

- coordinamento delle attività di compensazione integrazione e recupero (corsi di recupero, sportello didattico, ecc.)
- coordinamento delle attività di integrazione ed approfondimento

Sono docenti designati dal CDD in base ai seguenti criteri:

- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse specifiche per le aree di riferimento*
- *almeno 4 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 1 anno di servizio presso l'Istituto;*

**Coordinatore di Consigli di Classe**

La funzione del coordinatore di classe ha come obiettivo il monitoraggio dell'attività didattica e disciplinare della classe.

In particolare il coordinatore:

- Rileva settimanalmente le assenze e relative giustifiche, i ritardi, le uscite anticipate.
- In caso di ritardi recidivanti, di assenze numerose o collettive, avverte e/o convoca le famiglie e nei casi più gravi, convoca il consiglio di classe.
- Promuove e coordina i rapporti con i colleghi negli adempimenti connessi ai compiti del coordinatore di classe.
- Raccoglie e incanala le richieste provenienti da colleghi, studenti e genitori e tiene un rapporto costante con gli altri livelli organizzativi dell'Istituto

È un docente designato dal consiglio di classe nominato dal Dirigente Scolastico, in base ai seguenti criteri:

- *almeno 3 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 2 anni di servizio presso l'Istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse.*

**Docenti**

La funzione docente realizza il processo di insegnamento/apprendimento volto a promuovere lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale, sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dagli ordinamenti scolastici e definiti per i vari ordini e gradi di istruzione.

I compiti del personale docente sono articolati in attività di insegnamento ed in attività funzionali alla prestazione di insegnamento

*I docenti di ruolo sono nominati dalla Direzione Regionale. I docenti supplenti sono designati in base alle graduatorie.*

**Direttori di laboratorio e resp. palestra**

Hanno la responsabilità della custodia del materiale didattico, tecnico e scientifico dei laboratori (art. 27 del D.I. n°44/2001).

Coordinano le richieste di acquisti di attrezzature e materiali necessari allo svolgimento delle esercitazioni

*Sono designati dal Dirigente Scolastico, tra i docenti che utilizzano il laboratori sulla base dei seguenti criteri*

- *almeno 4 anni di servizio presso l'Istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse*

**Assistente Tecnico**

Svolge attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente delle attività didattiche ed alle connesse relazioni con gli studenti. Ha autonomia e responsabilità nello svolgimento del lavoro con margini valutativi, nell'ambito delle direttive e delle istruzioni ricevute.

È addetto alla conduzione tecnica dei laboratori, officine o reparti di lavorazione garantendone l'efficienza e la funzionalità in relazione al progetto annuale di utilizzazione didattica.

In questi ambiti provvede:

– alla preparazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori, officine e reparti di lavorazione garantendo, l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse;

-al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche, garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche, in rapporto con il magazzino.

Svolge attività di diretta e immediata collaborazione con l'Ufficio tecnico in relazione agli acquisti di attrezzature tecnico-scientifiche e al loro collaudo. In relazione all'introduzione di nuove tecnologie, nuove strumentazioni didattiche e progetti sperimentali partecipa alle iniziative specifiche di formazione e aggiornamento.

### **Resp. Biblioteca**

Gestisce la biblioteca dell'Istituto e la richiesta di libri e riviste.

È un docente designato dal Dirigente Scolastico, in base ai seguenti criteri:

- *almeno 3 anni di ruolo nell'ordinamento scolastico;*
- *almeno 2 anni di servizio presso l'Istituto;*
- *competenza e disponibilità dimostrata nel corso del servizio*
- *esperienze simili pregresse.*

### **Direttore dei servizi Generali Amministrativi (DSGA)**

Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna.

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.

Organizza l'attività del personale ATA.

Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile, di ragioneria e di economato, che assumono nei casi previsti rilevanza anche esterna.

Può svolgere attività di studio e di elaborazione di piani e programmi richiedenti specifica specializzazione professionale, con autonoma determinazione dei processi formativi ed attuativi. Può svolgere incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale. Possono essergli affidati incarichi ispettivi nell'ambito delle istituzioni scolastiche.

*Nomina della direzione regionale*

### **Vicario DSGA**

Supporta il DSGA nello svolgimento delle attività amministrative.

*E' nominato dal DS, tra i collaboratori amministrativi secondo modalità e criteri definiti dalla contrattazione d'istituto.*

### **Ufficio Protocollo**

Gestisce le attività di protocollo ed archiviazione documenti.

*E' nominato dal DSGA*

### **Resp. Area amministrativa/contabile - Area Gestione Personale - Area Didattica**

Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti relativi alle aree di riferimento, pure mediante utilizzazione di procedure informatiche.

Coordina il personale ATA di riferimento.

Può svolgere attività di formazione e aggiornamento ed attività tutorie nei confronti di personale neo assunto.

*Sono nominati dall'amministrazione scolastica ed i compiti specifici definiti dal DSGA con ordini di servizio.*

**Collaboratore scolastico**

È addetto ai servizi generali della scuola con compiti:

- di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico;
- di pulizia
- di carattere materiale inerenti l'uso dei locali;
- degli spazi scolastici e degli arredi;
- di vigilanza sugli alunni, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici;
- di collaborazione con i docenti.

In particolare svolge le seguenti mansioni:

- sorveglianza degli alunni nelle aule, nei laboratori, nelle officine e negli spazi comuni, in occasione di momentanea assenza degli insegnanti;
- concorso in accompagnamento degli alunni in occasione del loro trasferimento dai locali della scuola ad altre sedi anche non scolastiche ivi comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione;
- sorveglianza, anche notturna, con servizio di portineria, degli ingressi delle istituzioni scolastiche ed educative con apertura e chiusura degli stessi, per lo svolgimento delle attività scolastiche e delle altre connesse al funzionamento della scuola, limitatamente ai periodi di presenza di alunni, semiconvittori e convittori;
- svolgimento delle mansioni di custode con concessione gratuita di idonei locali abitativi;
- pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, degli arredi e relative pertinenze, anche con l'ausilio di mezzi meccanici;
- servizi esterni inerenti la qualifica;
- ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse.

In relazione alle esigenze emergenti nel sistema formativo, con riguardo anche all'integrazione di alunni portatori di handicap e alla prevenzione della dispersione scolastica, partecipa a specifiche iniziative di formazione e aggiornamento.

*Sono nominati dall'amministrazione scolastica ed i compiti specifici definiti dal DSGA con ordini di servizio.*

**ORGANI COLLEGIALI DELL'ISTITUTO****Consiglio di Istituto (CdI)**

Dura in carica 3 anni scolastici, ed è costituito da 19 componenti:

- Dirigente Scolastico;
- otto rappresentanti del personale docente, eletti dal Collegio Docenti (CD) su un sistema di liste;
- due rappresentanti del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario, eletti dal personale ATA in servizio;
- rappresentanti dei genitori (4) degli alunni (4), eletti dai genitori e alunni su un sistema di liste;

Ha la responsabilità e l'autorità per:

- elaborare e adottare gli indirizzi generali di gestione e di amministrazione;
- esprimere parere sull'andamento generale dell'Istituto;
- deliberare il programma annuale e consuntivo dell'Istituto.
- delibera l'adozione del pof

Le altre responsabilità ed autorità, le elezioni ed il funzionamento del CdI sono regolati dal *D.Lgs. n. 297/94 (artt. 8-10, 30-35, 37-43), dal regolamento contabile e decreto sull'autonomia.*

**Giunta Esecutiva (GE)**

Il CdI elegge nel suo ambito una Giunta Esecutiva composta da:

- un docente
- un rappresentante del personale ATA

- un genitore ed un alunno.
  - Il Dirigente Scolastico (che svolge le funzioni di Presidente) è membro di diritto
  - Il Direttore dei S.G.A. (che svolge le funzioni di Segretario) è membro di diritto
- La Giunta esecutiva ha la responsabilità e l'autorità per:
- ▪ preparare i lavori del CdI
  - ▪ curare l'esecuzione delle relative delibere.

### **Collegio dei Docenti (CDD)**

Il Collegio dei Docenti:

- ▪ è composto da tutto il personale docente, di ruolo e non, in servizio
- ▪ è presieduto dal Dirigente Scolastico

Le competenze sono stabilite dall'art. 7 del D.Lgs. n. 297/94, in particolare elabora il POF.

### **Consigli di classe (CdC)**

E' l'organo responsabile dell'impostazione didattica educativa.

E' composto:

- ▪ dai docenti della classe;
- ▪ dai rappresentanti dei genitori e degli alunni.

Hanno la responsabilità e l'autorità per:

- ▪ formulare al CDD proposte in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione
- ▪ agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori ed alunni
- ▪ programmare, valutare e sperimentare nuovi progetti
- la programmazione e la valutazione compete al consiglio ristretto ai soli docenti.

### **Comitato della Qualità (CdQ)**

È composto oltre che da Dirigente Scolastico e dal RSGQ, dalle seguenti funzioni:

-Ufficio tecnico, Collaboratori DS, DSGA, Funzioni strumentali al POF, RSPP

Nell'ambito del Comitato Qualità viene elaborato il riesame del SGQ.

Inoltre si occupa:

- di diffondere la Qualità all'interno dell'Istituto;
- di supportare il DS e il RSGQ nell'implementazione del sistema;
- verificare o valutare aggiornamenti del SGQ

### **Rappresentante della direzione (RDD)**

Il ruolo di Rappresentante della Direzione è assegnato al Dirigente Scolastico.

Indipendentemente dalle altre responsabilità, ha l'autorità e la responsabilità per:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al Consiglio di Istituto e al Collegio dei Docenti sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione e la consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutto l'Istituto.

In particolare, il Rappresentante della Direzione:

- promuove ed attua le iniziative della Direzione scolastica in termini di Politica ed Obiettivi per la Qualità;
- verifica la realizzazione degli obiettivi per la qualità partecipando ai riesami periodici del SGQ;
- esamina, congiuntamente al Responsabile Gestione Qualità, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive;
- definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive.

<b>MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ</b>  Legenda: ■ Funzione responsabile (relazione primaria) ◆ Funzione coadiutrice (relazione forte) □ Funzione di supporto (relazione debole)	CDI – CDD - DS									
	RSGQ - CDQ									
	DOCENTI – CDD – DIR LABORATORI – COORD. CLASSI.									
	DS - DSGA									
	DS - UT									
DS- FUNZ. POF										
A.T.A.										
F. O. VD S VD GSA										
<b>Requisiti del SGQ (UNI EN ISO 9001:2008)</b>										
<b>4. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>										
4.1. Requisiti generali	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
4.2. Requisiti relativi alla documentazione	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>										
5.1 Impegno della Direzione	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
5.3 Politica per la Qualità	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
5.4 Pianificazione	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
5.6 Riesame da parte della Direzione	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>6. GESTIONE DELLE RISORSE</b>										
6.1 Messa a disposizione delle risorse	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.2 Risorse umane	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.3 Infrastrutture	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
6.4 Ambiente di lavoro	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>										
7.1 Pianificazione della realizzazione del Servizio	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
7.2 Processi relativi al cliente	◆	◆	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆
7.3 Progettazione e sviluppo	◆	◆	◆	◆	◆	■	◆	◆	◆	◆
7.4 Approvvigionamento	◆	◆	◆	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆
7.5 Erogazione Servizio	◆	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
7.6 Controllo apparec. di monitor. e misurazione	n.a.									
<b>8. MISURAZ., ANALISI E MIGLIORAM.</b>										
8.1 Generalità	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
8.2 Monitoraggi e misurazioni	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
8.3 Controllo servizio non conforme	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
8.4 Analisi dei dati	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
8.5 Miglioramento	◆	■	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆

Note: NA = Punto Non Applicabile, escluso dal SGQ Aziendale.

## 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 REQUISITI GENERALI

Il Sistema di Gestione per la Qualità, implementato nel nostro Istituto è stato impostato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed esprime, attraverso l'organizzazione, la documentazione ed il suo continuo aggiornamento, i migliori presupposti per una conduzione efficace ed efficiente, orientata alle esigenze del cliente rappresentato, attraverso la definizione ed il controllo dell'erogazione del servizio formativo.

La metodologia utilizzata per il controllo dei processi utilizza opportuni strumenti di misura di prestazioni dell'organizzazione e di conseguenza ne consente il continuo miglioramento, a tutto favore della missione dell'Istituto.

Oltre a quanto già su enunciato, nei prossimi paragrafi sono sviluppate le scelte attuate per soddisfare i requisiti generali richiesti dalla Norma, ricapitolati di seguito:

- a. *Identificazione dei processi e loro applicazione.*
- b. *Sequenze ed interazioni tra i processi.*
- c. *Criteri e metodi di funzionamento e controllo dei processi.*
- d. *Risorse e informazioni per il funzionamento e monitoraggio dei processi.*
- e. *Misure e monitoraggio dei processi.*
- f. *Azioni per conseguire i risultati ed il miglioramento dei processi.*

Sono inoltre definiti:

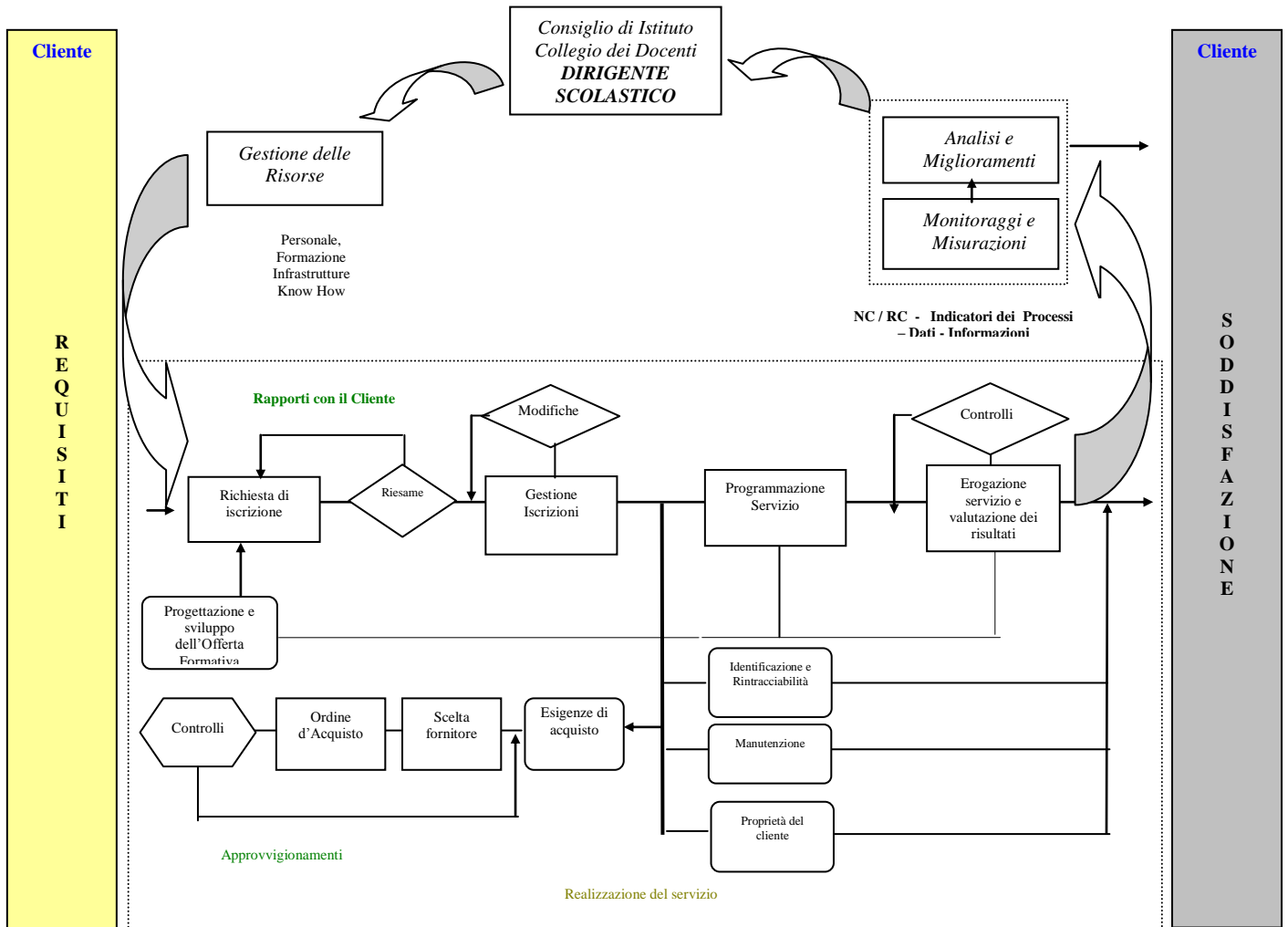
- g. *Il campo di applicazione del SGQ, le esclusioni e relative giustificazioni.*
- h. *Definizione e controllo dei processi affidati all'esterno.*

#### 4.1.1 Identificazione dei processi e loro applicazione

Nell'organizzazione dell'ITIS G. Galilei, sono stati identificati i seguenti Macroprocessi contenenti a loro volta, quando previsti, dei Processi anch'essi rappresentati nell'Organigramma Funzionale allegato a questo Manuale. L'Organigramma allegato è impostato secondo il modello di SGQ proposto dalla Norma di riferimento con l'evidenza delle reciproche interazioni.

<b>Macroprocesso:</b>	<b><i>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</i></b>
Applicazione:	Si applica come processo di conduzione finanziaria e imprenditoriale della società, anche attraverso la struttura documentale definita e la sua applicazione, nonché attraverso la responsabilità di controllo e miglioramento del SGQ.
Processi interni:	<i>non presenti</i>
<b>Macroprocesso:</b>	<b><i>MISURE ANALISI E MIGLIORAMENTI</i></b>
Applicazione:	Si applica come processo di gestione e controllo: della documentazione a supporto del SGQ, degli strumenti di raccolta ed elaborazione dati, nonché di coordinamento con la Direzione per il miglioramento di tutto il SGQ.
Processi interni:	<i>Gestione della Documentazione Monitoraggi e Misurazioni Analisi e Miglioramenti del SGQ</i>
<b>Macroprocesso:</b>	<b><i>GESTIONE DELLE RISORSE</i></b>
Applicazione:	Si applica come processo di gestione e controllo delle risorse umane, delle infrastrutture, dell'ambiente di lavoro.
Processi interni:	<i>Approvvigionamenti.</i>
<b>Macroprocesso:</b>	<b><i>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</i></b>
Applicazione:	Si applica come processo di gestione e controllo delle attività specifiche legate al servizio formativo, quali progettazione del servizio formativo, gestione del rapporto con il cliente, approvvigionamento, erogazione del servizio, fino alla gestione amministrativa dell'Istituto.
Processi interni:	<i>Rapporti con il Cliente Progettazione Pianificazione ed Erogazione del Servizio Manutenzione</i>

### 4.1.2 Sequenze ed interazioni tra i processi



#### 4.1.3 Criteri e metodi di funzionamento e controllo dei processi

I criteri ed i metodi di funzionamento e controllo dei vari Macroprocessi/Processi sono riassunti e rappresentati dai relativi diagrammi di flusso nelle **sezioni 5, 6, 7 e 8** del presente Manuale, mentre i dettagli e la documentazione correlata sono descritti nelle Procedure di Processo Aziendale indicate a riferimento nelle sezioni suddette.

#### 4.1.4 Risorse e informazioni per il funzionamento e monitoraggio dei processi

Le risorse e le informazioni per il funzionamento e monitoraggio dei vari Macroprocessi/Processi, sono riportate nelle Procedure di Processo Aziendale indicate a riferimento alle **sezioni 5, 6, 7 e 8** del presente Manuale.

#### 4.1.5 Misure e monitoraggio dei processi

Le misure ed il monitoraggio dei Macroprocessi/Processi sono riassunti nelle **sezioni 5, 6, 7 e 8** del presente Manuale.

#### 4.1.6 Azioni per conseguire i risultati ed il miglioramento dei processi

Le azioni previste per conseguire i risultati ed il miglioramento dei Macroprocessi/Processi sono riassunte nelle **sezioni 5, 6, 7 e 8** del presente Manuale, mentre l'evidenza della loro gestione è rappresentata dalla documentazione sviluppata nell'Istituto e richiamata nelle Procedure di Processo Aziendale indicate a riferimento nelle sezioni suddette.

#### 4.1.7 Il campo di applicazione del SGQ, le esclusioni e relative giustificazioni

Il SGQ dell'Istituto Galileo Galilei si applica alle seguenti attività:

*PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO DI ISTRUZIONE – SCUOLA  
SECONDARIA DI II GRADO ( ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE AD INDIRIZZO MECCANICO,  
ELETTRONICO E DELLE TELECOMUNICAZIONI , INFORMATICO)*

allo scopo di garantire, attenzione alle esigenze del sistema cliente (studente, famiglia, territorio), miglioramento del servizio erogato, crescita professionale delle risorse umane.

#### *Punto 7.6: Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione*

Il requisito non è applicabile; per il monitoraggio e le misurazioni dei processi dell'organizzazione si fa riferimento a quanto previsto dai punti 8.2.3 e 8.2.4 della norma; non sono pertanto utilizzate apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

#### 4.1.8 Definizione e controllo dei processi affidati all'esterno

Prestazioni da parte di professionisti esterni riguardano:

-attività di formazione, in questo caso i collaboratori sono considerati come risorse umane dell'Istituto e sono controllati secondo quanto previsto nel Processo Gestione Risorse descritto nella **sezione 6** del presente Manuale.

Altre prestazioni (sicurezza, manutenzioni) sono considerate come acquisite da Fornitori Accettabili della società e controllati secondo quanto previsto nel Processo di Approvvigionamento descritto nella **sezione 7** del presente Manuale, dove sono definite le modalità di definizione e di controllo sia dei criteri di accettabilità sia delle prestazioni accertate.

#### 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del SGQ dell' **ITIS G. Galilei** comprende:

- a. Dichiarazione della Politica e degli Obiettivi generali per la Qualità.
- b. Manuale della Qualità (presente documento).
- c. Procedure documentate incluse quelle richieste dalla Norma (vedi elenco nel Manuale).
- d. Documenti che concorrono a definire il SGQ: Carta dei Servizi, Regolamento d'Istituto
- e. Documenti e RegISTRAZIONI delle attività che l'organizzazione ritiene necessarie per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e tenuta sotto controllo dei propri processi (verbali di riesame e organizzativi, analisi dati, modulistica e documenti vari richiamati nelle procedure etc. ).
- f. Documentazione esterna che l'organizzazione ritiene necessaria per la pianificazione e funzionamento del SGQ.

**Il Manuale** ha la seguente *struttura editoriale*:

- riporta oltre alla copertina, l'indice delle sezioni, l'identificazione e validità, la presentazione e la politica della società, la struttura della società.

Il Manuale, infatti, definisce:

- Il campo di applicazione del SGQ, le esclusioni, e le relative giustificazioni
- Le procedure documentate per il SGQ e/o i riferimenti alle stesse
- La descrizione dei processi aziendali e la loro interazione.

**Le Procedure** sono documenti che, associati o meno ai punti, identificati dalla Norma di riferimento, consentono di stabilire modalità chiare di gestione dei macroprocessi o processi, a rispetto sia della obbligatorietà richiesta dalla Norma che della esigenza aziendale di determinazione delle attività svolte.

- Oltre quanto riportato nel paragrafo 5.3, si definiscono in particolare i seguenti campi:
- **[RESPONS. DOCUM.]**: Responsabile dell'attività, contenuti e applicazione del documento sottoscritto.
- **[APPROVAZIONE]** : Responsabile della validità ed accettazione dei contenuti.
- **[VERIFICA SGQ]** : Responsabile della conformità grafica e dei contenuti rispetto a questa Procedura ed alla Norma di riferimento per il SGQ.

**Le Istruzioni** sono documenti che, associati a Procedure, o con contenuti indipendenti, consentono di determinazione con più accuratezza:

- attività operative specifiche occorrenti nell'erogazione del servizio
- attività di manutenzione e gestione risorse strumentali

Nel *Diagramma di Flusso* sono riportate le sequenze delle attività relative al processo di gestione e controllo della documentazione del SGQ.

- In *Ingresso* c'è l'esigenza di emettere o modificare un documento.
- Scrivere o correggere il documento sul file di base, predisporre la modulistica.
- Controllo, approvazione, verifica, quindi emissione/distribuzione ed applicazione.
- Controllo efficacia ed eventualmente correzioni ed emissione successiva.

In *Uscita* si ha, oltre alla distribuzione, l'aggiornamento definitivo dell'Elenco Documenti SGQ PPA420/1., e conservazione dell'ultima copia superata, ben identificata con timbro "ANNULLATO" nell'archivio storico ed ancora l'aggiornamento dei files nella della Directory: PCR.SGQ\C:\Documenti\Sistema Qualità

Ogni modifica e/o aggiornamento, è riportata in prima pagina ed evidenziata nel documento con barra laterale, facilitando così la consultazione ed il confronto delle diverse edizioni.

La documentazione tecnica **interna/esterna** sottoposta a controllo è costituita dalla documentazione normativa cogente, volontaria o comunque legata all'esercizio ovvero all'erogazione del servizio: , normativa cogente per l'istituto, comunicazioni delle autorità scolastiche, materiale didattico (**Circolari interne**: sono emesse dal DS (o dal DSGA per quanto di competenza), numerate progressivamente (per anno scolastico), raccolte ed archiviate a cura dell'Ufficio protocollo, il quale ne gestisce l'elenco aggiornato. **Direttive e Circolari provenienti dal Ministero, Direzione Generale Regionale, USP**. Sono acquisite in forma cartacea (attraverso rete INTERNET, INTRANET), protocollate, sottoposte alla visione del DS e del resp. di interesse, archiviate. **Leggi e normative di settore, G.U.**, pubblicazioni ed aggiornamenti normativi: **Informatore scolastico, Notizie della Scuola**. Sono acquisite (con abbonamento) archiviate, rispettivamente presso l'ufficio DSGA e il DS. Documenti che hanno diretta influenza sullo sviluppo del SGQ (ad es. Norme della serie **UNI EN ISO 9000, linee guida** ecc.): gestita a cura del RSGQ. **Libri, Testi e Riviste a contenuto didattico/educativo**: inventariate con un numero progressivo ed archiviate per materia presso la Biblioteca dell'Istituto, a cura del resp. addetto, il quale acquisito il libro o la rivista, la registra nell'apposito schedario, identificandola con riferimento a: lo scaffale (lettera maiuscola), il ripiano (lettera minuscola) il n° progressivo di archiviazione. Su richiesta provvede a consegnare il documento, previa annotazione del richiedente nell'apposito schedario. **Documentazione tecnica dei macchinari/attrezzature presenti nei laboratori**: archiviati presso i laboratori di riferimento a cura degli assistenti tecnici addetti, i quali ne gestiscono l'elenco aggiornato. **Documentazione tecnica di interesse per l'istituto**: gestita a cura del RSGQ.

Nel *Diagramma di Flusso 2* sono riportate le sequenze delle attività relative al processo di gestione e controllo dei documenti tecnici interni/esterni.

- Esigenza di emettere e/o aggiornare documenti interni e/o acquisire documenti esterni.
- Scrivere o correggere i documenti interni. Ricercare, ricevere i documenti esterni.
- Timbratura dei documenti esterni e aggiornamento dell'Elenco Documentazione Tecnica interna/esterna PPA420/2..
- Eventuale aggiornamento di files nel PC del relativo responsabile.
- Raccolta dei documenti in raccoglitori o armadietto. Conservazione in un archivio cartaceo/informatico. Si prevede archivio storico solo per l'Elenco
- Distribuzione a personale interessato se necessario per lo sviluppo delle attività.
- Controllo degli aggiornamenti realizzato attraverso l'iscrizione a enti pubblici .
- Salvataggi periodici dei dati informatici.

La documentazione di registrazione della qualità è rappresentata da:

- Modulistica applicata in Azienda, a corredo delle procedure e delle istruzioni che la richiamano.
- Documenti che evidenziano l'applicazione delle procedure nei formati in funzione della loro origine, quali: Verbali di Riunioni, allegati tecnici, attestati, rapporti su costi, obiettivi, etc.
- Documenti degli Enti e degli Utenti (offerte, ordini, contratti di servizio, concessioni, etc.) e dei Fornitori (ordini, conferme, registrazioni della qualità di prodotto, etc.).

Per entrambe le categorie di documenti si applicano le seguenti modalità di gestione (elenco registrazioni 420/3):

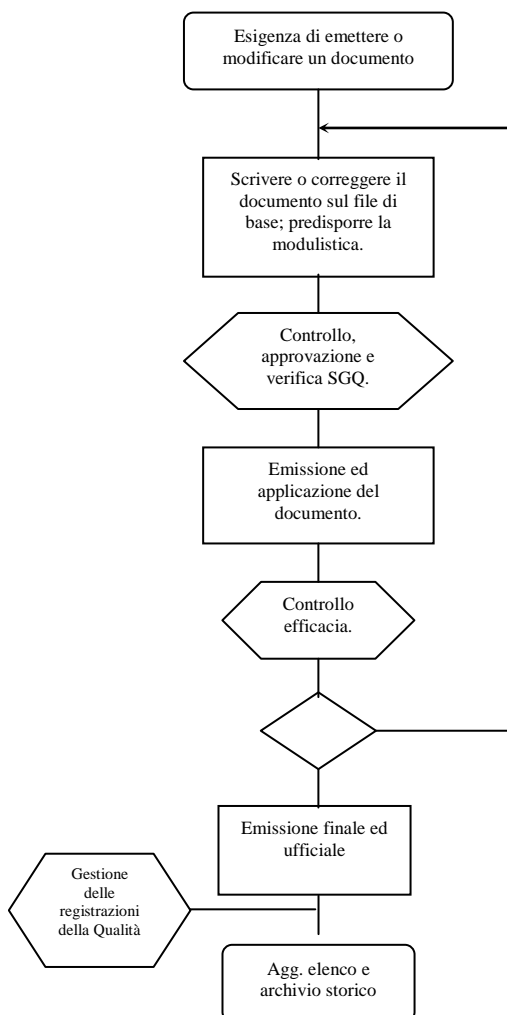
- **Identificazione**: realizzata come descritto nei paragrafi precedenti.

- **Archiviazione, Conservazione e Protezione:** realizzata in modo che siano tenuti in condizioni ambientali e di ordine tali da non danneggiarli e da permetterne la facile rintracciabilità e accessibilità per aggiornamenti, alle funzioni responsabili.
- **Reperibilità:** sia per uso interno aziendale o esterna, in relazione alla vita del prodotto che è definita in prescrizioni contrattuali (clienti) o di legge, essi sono indicati nella Tabella conservazione Documenti di Registrazione.
- Redazione ed utilizzo anche in forma elettronica purché opportunamente archiviati.
- **Alienazione** (opzionale) superati i tempi di conservazione.

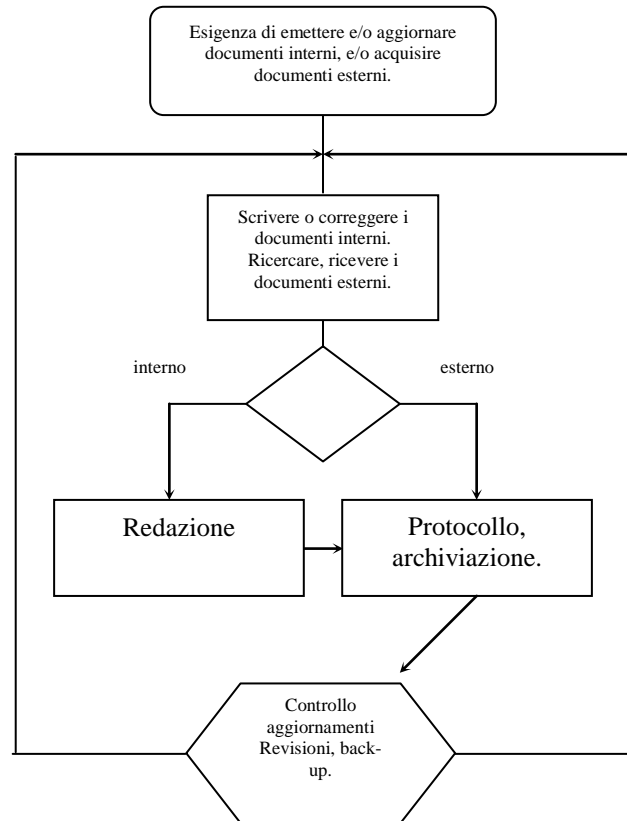
La gestione della documentazione è un'attività che è parte integrante del Macroprocesso "MISURE ANALISI E MIGLIORAMENTO". La Direzione stessa ne assegna la "Proprietà" (Responsabilità) al Resp. SGQ per la documentazione del SGQ ed alla DSGA per la documentazione interna ed esterna. Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso di gestione della documentazione; essi sono descritti nelle Procedure a riferimento, nelle quali sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

**Procedure di riferimento: IGG PPA420**

**Documentazione di SGQ**



**Documentazione Tecnica interna/esterna**



## 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Per Macroprocesso della Responsabilità della Direzione si intendono le attività che, dalla volontà degli organi collegiali e della Dirigenza Scolastica, determinano oltre la conduzione amministrativa ed organizzativa dell'Istituto, anche lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.

Nella Procedura a riferimento sono definite e descritte le responsabilità della Direzione che coprono i seguenti aspetti:

- a. *Impegno della Direzione.*
- b. *Attenzione focalizzata al Cliente.*
- c. *Politica per la Qualità.*
- d. *Pianificazione.*
- e. *Responsabilità, autorità e comunicazione.*
- f. *Riesame da parte della Direzione.*

Il dirigente Scolastico si assume tutti gli impegni che derivano dalle sue mansioni ed in particolare garantisce di:

- Trasmettere a tutta l'organizzazione l'importanza della ottemperanza ai requisiti cogenti per l'Istituto, attraverso mansionari e disposizioni.
- Definire e diffondere la Politica per la Qualità, contenente le principali volontà in merito alla definizione dei principi di basi sul mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.
- Definire e assicurare la disponibilità delle risorse umane e logistiche per l'adeguata conduzione dell'Istituto.
- Verificare il rispetto dei requisiti contrattuali e delle aspettative di soddisfazione del Cliente (studenti – famiglie)

La Direzione si impegna a definire e perseguire obiettivi aziendali per la realizzazione del Servizio e per la Qualità in accordo con la Politica e mirati alle dinamiche situazioni aziendali.

La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità è realizzata attraverso la documentazione di Sistema, ed i suoi continui aggiornamenti, tale pianificazione definisce le attività per il rispetto dei Requisiti Generali della norma di riferimento e le sue esclusioni (riferimento al MQ), nonché quelli della realizzazione del Servizio.

L'organizzazione è composta da dirigenti, responsabili con funzioni direttive, personale docente e non docente, che è identificato nei relativi ruoli sull'Organigramma Nominativo, mentre le responsabilità ed autorità, delle figure aziendali sono riportate nei Mansionari..

La Direzione ha identificato la figura del RSGQ . Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità ha le seguente responsabilità:

- assicurare il mantenimento e l'aggiornamento del SGQ con riferimento alle norme UNI EN ISO 9001;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni e sulle esigenze di miglioramento del SGQ;

La comunicazione interna garantisce, che i principi, gli obiettivi che si prefigge e quanto la Struttura pianifica per raggiungerli, siano condivisi, per il coinvolgimento, la motivazione e l' aumento del senso di appartenenza di tutti i componenti dell'organico scolastico .

La direzione istituisce specifiche figure di riferimento, in modo che il personale svolga correttamente e con alto grado di motivazione le attività assegnate per:

- a) assicurare che siano compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità;
- b) curare che ciascuno sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito al cliente;
- d) accertare periodicamente la motivazione del personale nel provvedere alla qualità del servizio (questionari, reclami, suggerimenti);
- e) evidenziare al personale il grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità;
- f) raccogliere suggerimenti, favorire opportunità di incontro per analizzare le criticità e proporre iniziative per il miglioramento della qualità (efficienza ed efficacia) delle prestazioni e dei servizi erogati;
- g) verificare i risultati delle iniziative di miglioramento attivate e darne evidenza a tutto il personale.

La comunicazione all'interno dell'Istituto prevede momenti di coordinamento e di integrazione per la predisposizione di un ambiente di lavoro, che migliori i rapporti di collaborazione e cooperazione per la soluzione dei problemi.

I metodi di comunicazione possono comprendere:

- documentazione scritta, procedurata o meno, per la identificazione e registrazione delle attività;
- distribuzione diretta di verbali di riunioni, comunicati, relazioni, aggiornamenti normativi e di settore.
- esposizione di comunicazioni generalizzate, di dati e valutazioni aziendali su bacheche aziendali, utilizzate anche per esporre articoli o indicazioni da parte del personale;
- disposizioni scritte o comunicate attraverso l'uso della posta elettronica
- riunioni informative sugli obiettivi aziendali ( in sede di riesame del SGQ e quando necessario);
- comunicazioni attraverso mezzi informatici (mail interna);
- accoglimento ed analisi delle proposte di miglioramento documentate, eventualmente presentate dal personale.

- La Direzione ha stabilito di utilizzare al meglio lo strumento del Riesame del SGQ per il controllo dell'efficacia del Sistema e degli obiettivi. Il Riesame comprende elementi di base in entrata che ne caratterizzano l'agenda e da elementi in uscita che rappresentano le decisioni e le azioni derivate dal riesame stesso.
- Elementi in entrata sono:
  - ⇒ risultati delle Verifiche Ispettive (interne ed esterne);
  - ⇒ risultati delle verifiche della soddisfazione del Cliente;
  - ⇒ le prestazioni dei processi;
  - ⇒ le non conformità del prodotto/servizio;
  - ⇒ lo stato delle Azioni Correttive e Preventive;
  - ⇒ le verifiche delle attività programmate nei precedenti riesami;
  - ⇒ le proposte di azioni di miglioramento sui processi e sull'SGQ.
- Elementi in uscita sono:
  - ⇒ le azioni concordate di miglioramento sui processi e sull'SGQ;
  - ⇒ pianificazione delle Verifiche Ispettive;
  - ⇒ pianificazione delle esigenze di risorse (umane, strumentali);
 miglioramento del prodotto/servizio in funzione dei requisiti e/o aspettative del Cliente

- Sono presentati al Riesame i risultati dell'elaborazione degli indicatori generali e specifici riassunti nella Tabella Riassuntiva Indicatori (vedi PA850), correlati agli Obiettivi di

Miglioramenti misurabili definiti nella precedente riunione e raccolti nella tabella PIANO OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SGQ, ed inoltre altri documenti esplicativi o rappresentativi (relazioni, tabelle, grafici).

- La Direzione, in coordinamento con tutte le funzioni, prende atto dei risultati, li discute e definisce gli obiettivi e relativi indicatori, siano essi generali che specifici per il periodo di osservazione successivo. Attraverso questa attività costante di pianificazione, verifica e ancora pianificazione correttiva o propositiva, si attua il continuo miglioramento del Sistema e di conseguenza tutta l'organizzazione aziendale.

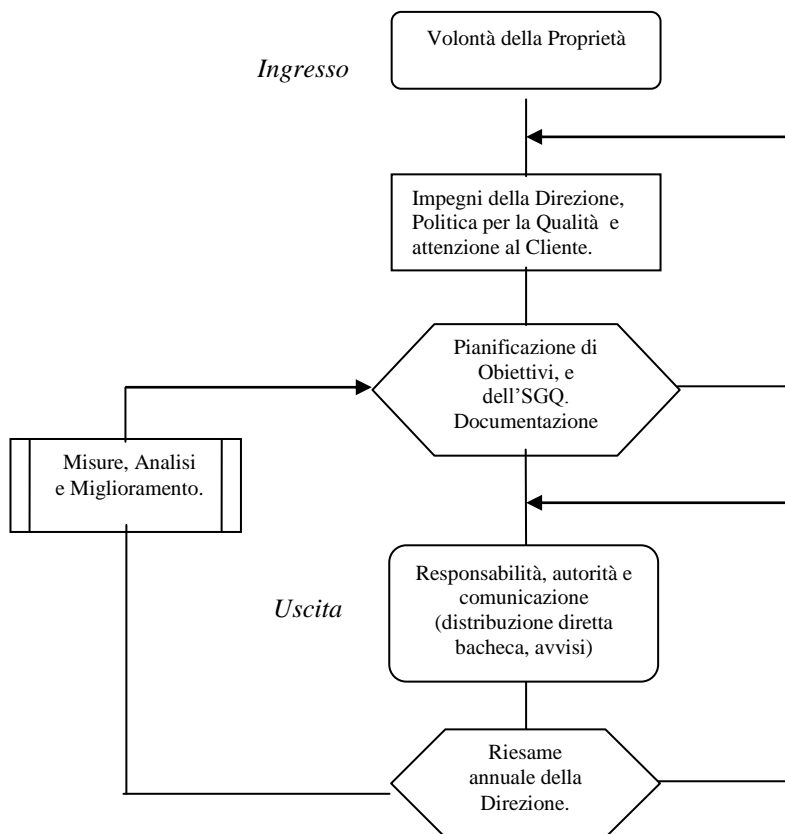
Il Macroprocesso della Responsabilità della Direzione è un'attività che si integra (e interagisce) con gli altri Macroprocessi, ed insieme realizzano il SGQ.

Il Dirigente Scolastico ne rappresenta la "Proprietà" (Responsabilità) rispetto alla volontà degli organi Collegiali.

Di seguito è riportato il diagramma di flusso concernente la Responsabilità della Direzione; esso è descritto nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

**Procedura di riferimento: IGGPPA500**

**Responsabilità della Direzione**



## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

Per Macroprocesso della Gestione delle Risorse è stato identificato il ciclo di valutazione, assegnazione e controllo del personale interno docente e non docente, il controllo della struttura, delle attrezzature e dei macchinari a supporto della didattica, nonché della tutela delle condizioni di lavoro a fronte della salute e sicurezza del personale interno e degli studenti.

Nella Procedura a riferimento sono definite e descritte, le attività di Gestione delle Risorse, con i relativi riferimenti documentali e di registrazione, che coprono i seguenti aspetti:

- a. Messa a disposizione delle risorse per la gestione del SGQ e la soddisfazione dei clienti.
- b. Risorse umane.
- c. Infrastrutture, macchine ed attrezzature con la dovuta efficienza.
- d. Ambiente di lavoro, adeguato e soddisfacente per l'operatività e la sicurezza del personale e degli studenti

*Il sistema di reclutamento del personale della scuola e l'accesso ai ruoli è strettamente determinato dalle normative vigenti.*

Di seguito sono definiti i passaggi fondamentali che portano alla definizione dell'organico.

Primo passaggio è la *gestione della mobilità del personale*: che può essere A DOMANDA (da presentarsi entro le date prefisse) o D'UFFICIO. A seguito della determinazione delle esigenze di organico e considerata la mobilità possono determinarsi delle "vacanze" la cui copertura, per i posti a tempo indeterminato, avviene con nomina della struttura periferica del MIUR .

Successivamente, a completamento:

- *per cattedre intere o spezzoni superiori a 6 ore*, l'assegnazione viene effettuata mediante scorrimento della GRADUATORIA PROVINCIALE; la nomina è fatta dal USP entro il 31 luglio; dal DS dopo il 31 luglio;
- *per spezzoni di cattedre fino a sei ore*, la nomina viene effettuata dal DS secondo la graduatoria dell'istituto.

Tali attività sono strettamente regolamentate dalle norme vigenti che definiscono:

- le modalità di *formazione delle graduatorie*;
- le modalità di *reclutamento del personale docente e non*;
- le modalità di *definizione del periodo di prova* (quando previsto) o dell'anno di formazione.

Sono inoltre presi in considerazione:

1. il CCNL (ARAN e sindacati)
2. il contratto Nazionale integrativo (MIUR – sindacati)
3. il contratto integrativo regionale (Direzione Regionale – Sindacati)

il contratto d'istituto (DS – sindacati).

L'organico per gli assistenti tecnici viene definito con delibera della giunta esecutiva del CDI, considerando parametri legati alla realizzazione del POF.

All'atto della prima assunzione presso l'istituto, il docente, sottoscritto il contratto, è tenuto a compilare lo *stato personale*. Inoltre presso l'amministrazione dell'Istituto è disponibile un fascicolo contenente:

1. *Documenti di nomina*
2. *Svolgimento di carriera*
3. *Rapporti informativi*
4. *Preparazione tecnica e professionale*
5. *Posizione di stato*
6. *Trattamento economico*
7. *Disciplina e giudizi di responsabilità*

8. *Cessazione dall'impiego e trattamento di quiescenza*
9. *Fascicolo di archivio*
10. *Varie*

Tale fascicolo segue i trasferimenti del docente durante la sua carriera scolastica, nel rispetto del segreto di ufficio.

Nell'ipotesi si tratti di un primo servizio il docente deve supportare con relativa documentazione quanto dichiarato all'atto della presentazione della domanda :

- dati anagrafici (autocertificabili)*
- titolo di studio e abilitazioni (certificato)*
- sana e robusta costituzione (certificato)*
- casellario giudiziario (certificato)*

L'assegnazione dei docenti alle cattedre viene effettuata (con decreto) dal DS considerando :

1. i criteri generali definiti dal CDI;
2. le proposte del collegio dei docenti (coerenti con il POF);

Nella valutazione di assegnazione sono inoltre considerati taluni requisiti posseduti dai docenti quali:

- *continuità*
- *anzianità*
- *esperienza nell'insegnamento di una disciplina nell'ambito della classi di concorso*
- *condivisione di opzioni educative tra i membri del consiglio di classe.*

Il piano di aggiornamento professionale è definito dal *collegio dei docenti* sulla base delle esigenze di formazione che nascono da:

- modifiche dei programmi ministeriali;
- unificazione classi di concorso;
- implementazione di nuove metodologie, attrezzature, impianti, SW.

Inoltre:

- corsi di formazione, su temi specifici, possono essere proposti dall'amministrazione scolastica, centrale o periferica; in tal caso se l'istituto intende aderire si procede alla organizzazione delle attività relative seguendo i criteri definiti dalla stessa organizzazione.

- periodicamente il MIUR rende disponibile presso l'istituto, l'elenco dettagliato dei corsi autorizzati ai sensi della DIR. 305 del 1 luglio 96 e della Dir. 156/98 e l'elenco dei convegni.

I docenti possono effettuare richiesta (nell'ambito delle gg previste dal CCNL ) di partecipazione a corsi di formazione.

Individuato un corso già programmato (interno o esterno) o su richiesta, esso è registrato sulla Scheda Pianificazione Formazione (MODIGG600/1) ed al termine dell'attività formativa la registrazione delle attività viene effettuata sul MODIGG600/2 che riporta anche le valutazioni e/o i giudizi sull'efficacia comprovata da eventuali attestati o commenti. Quest'attività può anche essere registrata attraverso lettere, comunicazioni, programmi di addestramento, etc., purché siano identificati il personale partecipante, il programma, i tempi e gli esiti del corso.

Ad ogni persona facente parte dell'organico dell'istituto è associata la Scheda Personale che riporta le registrazioni delle attività formative effettuate (IGG600/3).

Le esigenze di risorse strutturali e strumentali sono espresse dal DS, dal RSPP, dal resp. Ufficio Tecnico o dai Direttori di laboratorio o docenti allo scopo di garantire:

- la continuità delle attività formative;
- l'adeguamento tecnologico delle infrastrutture;
- la sicurezza del personale dipendente e degli studenti;
- l'adeguamento alla legislazione applicabile.

Le esigenze presentate alla dirigenza scolastica saranno valutate economicamente e tecnicamente (vedi PPA740) ai fini dell'approvazione che ne comporterà l'acquisto e la gestione in termini di manutenzione ed installazione .

Nell'ambiente di lavoro e di studio viene costantemente garantita la sicurezza nell'accesso alla struttura, negli spostamenti, nell'utilizzo delle attrezzature ed impianti presenti.

L'ITIS G. Galilei attua la gestione della manutenzione relativamente:

- all'edificio scolastico;
- alle apparecchiature, impianti ed attrezzature in uso.

In dettaglio:

- La manutenzione dell'edificio scolastico è di competenza dell'Ente Provincia e viene garantita su richiesta dell'ufficio tecnico per gli interventi straordinari.

La manutenzione delle attrezzature, degli impianti, delle apparecchiature di supporto alle attività formative è demandata agli assistenti tecnici per laboratorio o aula speciali di competenza relativamente ad interventi finalizzati al mantenimento delle condizioni ottimali per lo svolgimento delle esercitazioni ed al mantenimento delle condizioni di sicurezza per gli utilizzatori. Tale attività, laddove non demandata ad enti esterni è pianificata e registrata sul mod. IGG600/5.

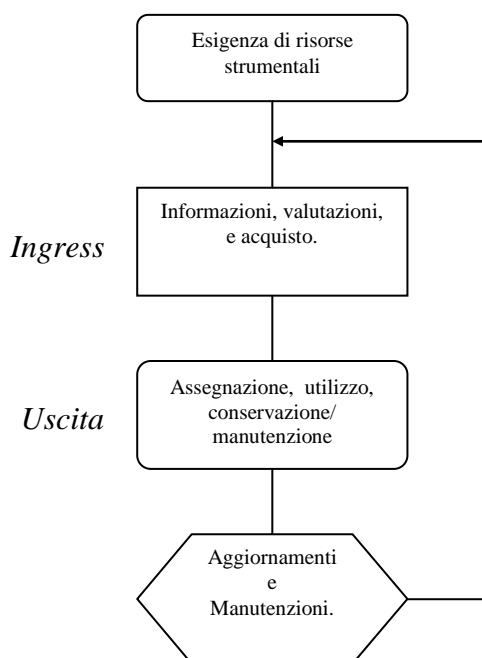
Il Macroprocesso della Gestione Risorse si integra con gli altri Macroprocessi che insieme realizzano il SGQ.

*Il Dirigente Scolastico ne rappresenta la "Proprietà" (Responsabilità) .*

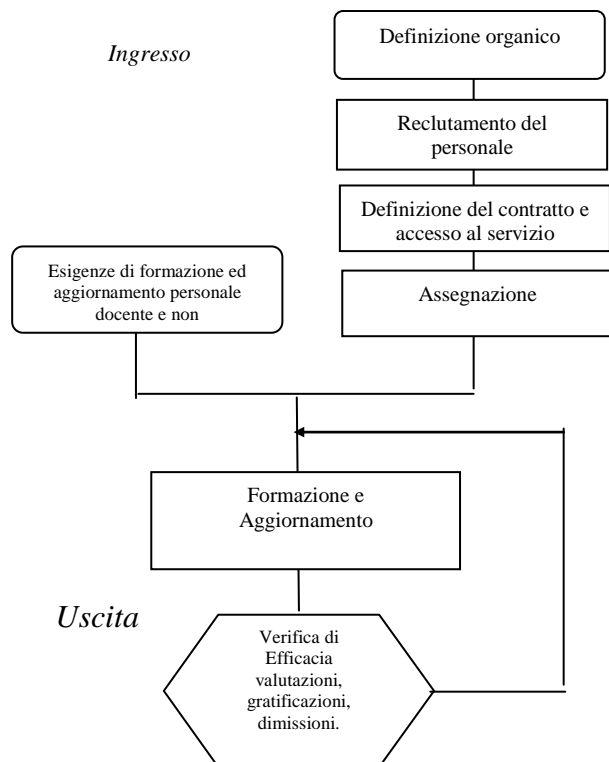
Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso concernenti la gestione delle Risorse, essi sono descritti nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

**Procedura di riferimento: IGG PPA600**

**Risorse strumentali e ambiente**



**Risorse umane**



## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per Macroprocesso di Realizzazione del Servizio, è stato identificato il ciclo di più Processi operativi che concorrono a definire, realizzare e verificare le attività che consentono l'erogazione dei servizi formativi dell'Istituto .

Tali Processi sono interconnessi tra loro in modo da identificarne i rispettivi ingressi e uscite, e analizzarne le caratteristiche prestazionali, allo scopo di controllare i risultati singolarmente e globalmente nell'ambito di tutto il SGQ.

Nell'ambito del Macroprocesso di Realizzazione del Servizio, in **ITIS G. Galilei**, sono stati considerati i seguenti aspetti:

- L'identificazione di obiettivi per la Qualità ed i requisiti relativi al servizio.
- L'identificazione dei Processi, la loro documentazione, e le relative risorse per il servizio.
- La definizione delle modalità di verifica, validazione, monitoraggio e accettazione del servizio.
- L'identificazione ed applicazione di registrazioni che forniscano l'evidenza che i Processi ed i Servizi soddisfano i requisiti.

Il Macroprocesso della Realizzazione del Servizio si integra con gli altri Macroprocessi che insieme realizzano il SGQ.

*La responsabilità complessiva del Macroprocesso appartiene alla Dirigenza Scolastica che ne rappresenta la "Proprietà" (Responsabilità), mentre per ogni Processo è definito un rispettivo Responsabile.*

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La pianificazione della realizzazione del servizio è garantita attraverso la documentazione di Sistema ed i suoi continui aggiornamenti, in particolare costituiscono riferimento principale per la realizzazione del servizio le procedure:

IGGPPA730 che definisce le modalità di progettazione dell'offerta formativa (POF) ed educativa dell'ITIS "G. Galilei".

IGGPPA720 che definisce il percorso per l'accesso ai servizi formativi erogati dall'istituto,

IGGPPA750 che contiene le modalità di pianificazione del servizio e di programmazione della didattica e sua valutazione.

Tale pianificazione definisce e presenta le attività dell'Istituto per il rispetto dei Requisiti Generali della norma di riferimento e le sue esclusioni (vedi il par.: 4.1.7).

I Processi pianificati sono riportati di seguito e rappresentati attraverso i diagrammi di flusso presenti in questo manuale, essi sono descritti nelle Procedure a riferimento, nelle quali sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.:

- Rapporto con il Cliente
- Progettazione e Sviluppo
- Approvvigionamenti
- Erogazione del Servizio
- Manutenzione

## 7.2 **RAPPORTO CON IL CLIENTE**

Tale processo gestisce le attività che partendo dall'analisi dei bisogni specificati dal cliente (famiglie, studenti, enti) quelli non precisati dal cliente, quelli cogenti relativi all'attività didattica e ogni altro requisito stabilito dall'Istituto stesso portano alla definizione dell'offerta formativa sino alle modalità di gestione del contratto tra l'Istituto ed il cliente.

La proposta formativa dell'Istituto è formalizzata nella Carta dei Servizi e nel Piano dell'Offerta Formativa.

Il POF, elaborato ed approvato dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse della scuola.

Il POF è parte fondamentale dell'insieme dei servizi offerti. Fissando il piano annuale delle attività e degli interventi costituisce la fisionomia dell'azione educativo - didattica dell'Istituto.

Nel POF vengono esplicitati i servizi che qualificano l'istituto, lo caratterizzano e lo differenziano da ogni altro del territorio. La chiarezza comunicativa dell'offerta è elemento determinante per il conseguimento della soddisfazione del cliente.

L'Istituto, prima della presentazione dell'offerta formativa alle famiglie e dell'erogazione del servizio, all'inizio dell' a.s., attua un'analisi di fattibilità e verifica:

- che i requisiti del servizio siano definiti nella bozza di aggiornamento del P.O.F.,
- che l'Istituto disponga delle risorse e delle competenze necessarie per soddisfare tali requisiti.

Le risultanze di tale riesame (vedi riesame e verifica POF in PPA730) e delle azioni conseguenti sono registrate nei verbali della riunione del Collegio Docenti che ha approvato il P.O.F.

I genitori hanno la facoltà di proporre modifiche o integrazioni al P.O.F., modifiche che a loro volta saranno soggette a riesame e ad approvazione da parte del Collegio docenti.

La stesura definitiva del P.O.F. è verificata da parte del DS e ratificata dal Consiglio di Istituto.

Le risultanze di tale riesame definitivo e delle azioni conseguenti sono registrate nei verbali delle riunioni del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

L'approvazione formale della proposta formativa da parte del cliente si perfeziona con la consegna della domanda di iscrizione compilata in segreteria.

E' definito anche il rapporto con tali clienti in termini di comunicazioni e gestione reclami.

### *Comunicazioni con l'alunno*

Il primo e fondamentale documento che definisce il rapporto con lo studente è il *REGOLAMENTO D'ISTITUTO* dove sono contenute le regole e gli strumenti per la gestione del rapporto con gli organi della scuola.

### *Comunicazioni con la famiglia*

-Comunicazioni scritte:

Saranno periodicamente inviate comunicazioni di assenze e ritardi; dopo gli scrutini saranno compilate delle lettere informative sulle carenze rilevate dal Consiglio di Classe e quindi sulla necessità di interventi integrativi.

Nel caso di comportamenti anomali degli alunni il Preside potrà convocare i genitori presso l'istituto.

-Informazione in real time tramite Internet delle assenze e dei ritardi

-Incontri di mattina:

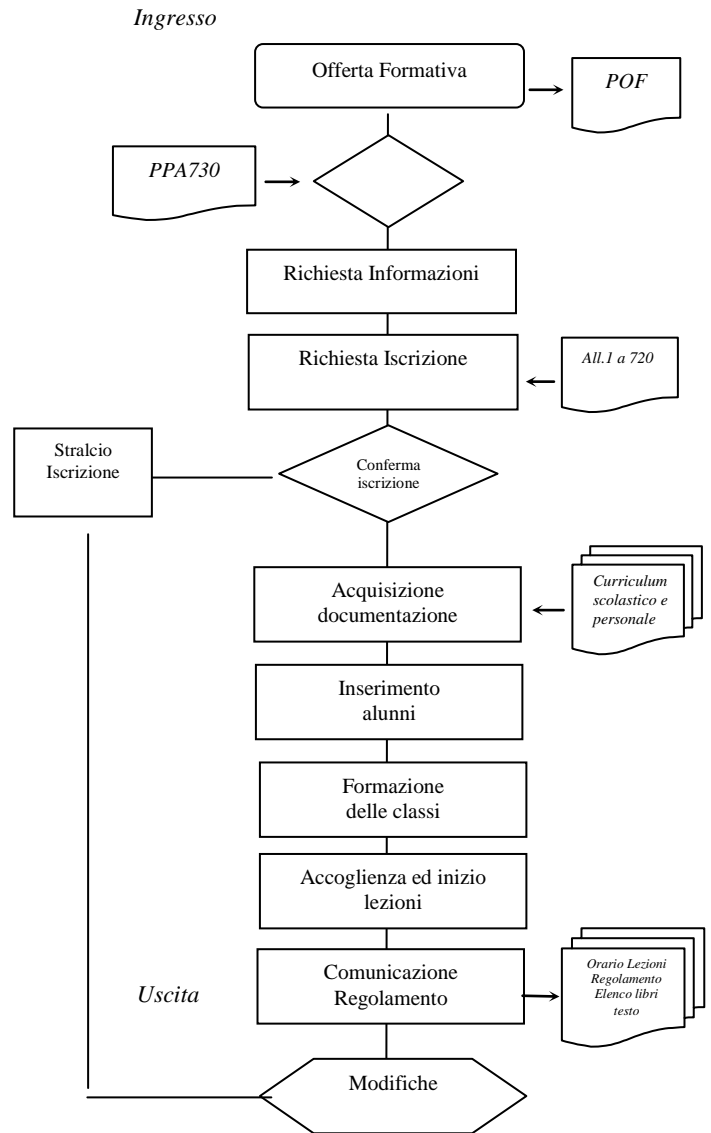
Gli incontri sono organizzati in modo da consentire il colloquio dei docenti con i genitori; tutti i docenti dedicano un'ora settimanale al ricevimento delle famiglie.

-Incontri di pomeriggio: Questi incontri si svolgono quattro volte nell'anno scolastico secondo un calendario comunicato annualmente

*Il processo dei Rapporti con il Cliente è un'attività integrata nel Macroprocesso "Realizzazione del Servizio". La Dirigenza scolastica stessa ne rappresenta la "Proprietà" (Responsabilità) coadiuvato dal DSGA*

Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso concernenti la gestione del Rapporto con il Cliente, essi sono descritti nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

**Procedura di riferimento: IGG PPA720**



### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per processo relativo alla Progettazione e Sviluppo, si intendono le modalità di definizione dell'offerta formativa (POF) ed educativa dell'ITIS "G. Galilei".

*Il Piano dell'offerta formativa è la carta d'identità dell'istituzione scolastica la cui fisionomia è determinata dalla progettazione del curriculum, delle attività extracurricolari, educative e organizzative.*

Nel processo di costruzione del POF si afferma il ruolo del *Dirigente Scolastico*. Titolare dei rapporti con le istituzioni che operano sul territorio, garante del sistema di regole negoziali, inserito nel confronto delle componenti della scuola ma anche al di fuori di esse, il dirigente scolastico è responsabile del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel POF.

Assume perciò un ruolo di grande delicatezza nella rete di rapporti che si stabiliscono dentro e fuori la scuola: in questa rete svolge una funzione di regia e di coordinamento in cui possono esplicitarsi le sue competenze professionali.

Il risultato finale del processo di progettazione è il Piano dell'Offerta formativa che servirà a fornire i riferimenti fondamentali per la successiva attività di pianificazione delle attività dell'istituto, organizzazione e contenuti della didattica

La **pianificazione della progettazione**, ha lo scopo di individuare le fasi, i tempi e le figure responsabili dell'elaborazione del progetto.

È competenza del Dirigente Scolastico gestire le interfacce tra le diverse figure coinvolte nella progettazione, allo scopo di assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità

I **requisiti in ingresso** alla progettazione sono definiti come segue:

- OBIETTIVI GENERALI EDUCATIVI DEGLI INDIRIZZI DI STUDI DETERMINATI A LIVELLO NAZIONALE
- REQUISITI COGENTI LEGISLATIVI
- INFORMAZIONI PROVENIENTI DAL P.O.F. E DAI PROGETTI DI A.S. RACCOLTE IN SEDE DI VALIDAZIONE DEL POF ANNO PRECEDENTE, ED ESPERIENZE PREGRESSE
- INDIRIZZI GENERALI DEL CDI
- CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO
- ESITI SULLA RILEVAZIONE DEI BISOGNI
- ESITI DELLA RILEVAZIONE SUL TERRITORIO E DEI RAPPORTI CON GLI ORGANISMI PUBBLICI E PRIVATI CHE SI RELAZIONANO CON L'ISTITUTO.

I requisiti vengono riesaminati prima di attivare il P.O.F. ed i progetti collegati per verificarne la coerenza, la chiarezza e l'adeguatezza.

Gli **elementi in uscita** dalla progettazione sono descritti e documentati mediante il P.O.F. dell'anno scolastico di riferimento.

In particolare il P.O.F. sarà costituito almeno dalle seguenti parti:

- PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO
- OFFERTA FORMATIVA ED EDUCATIVA CURRICOLARE *CON*:
- INTERVENTI DIDATTICI ED EDUCATIVI INTEGRATIVI
- ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO
- PROGETTI DI ATTIVITÀ EXTRACURRICOLARI
- CALENDARIO SCOLASTICO
- ORARIO DELLE LEZIONI
- CRITERI DI FORMAZIONE DELLE CLASSI
- RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il riesame e verifica del progetto sono realizzate nei tempi pianificati:

- L'attività di **riesame** viene effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia della progettazione a conseguire gli obiettivi stabiliti e individuare eventuali problemi e le relative azioni correttive;
- l'attività di **verifica** viene effettuata per conferma della compatibilità tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita dalla progettazione;

entrambe sono effettuate contestualmente in sede di riunione del Collegio dei Docenti e le registrazioni di tali riesami/verifiche sono riportate sui verbali di riunione degli OO.CC.

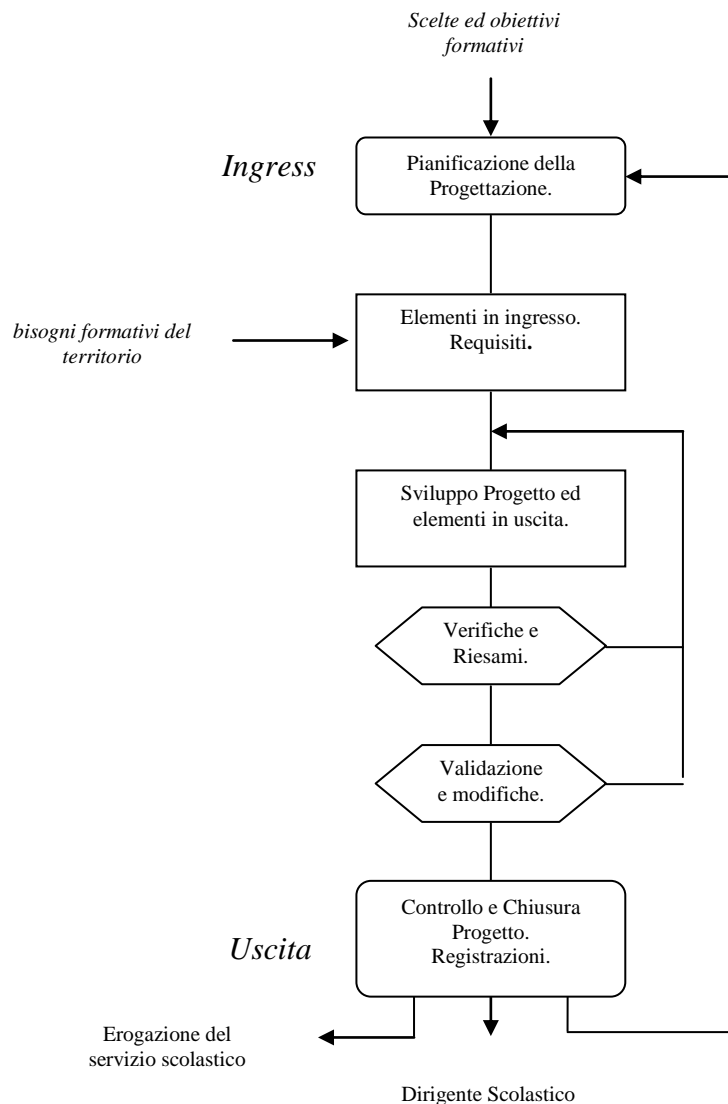
L'approvazione del POF è a cura del CDI.

Il Collegio Docenti procede alla validazione della progettazione qualora il servizio progettato sia in grado di soddisfare i requisiti stabiliti. L

a validazione è documentata nel verbale di riunione per quanto riguarda il P.O.F. e nei tempi prescritti dai progetti per quanto riguarda i singoli progetti in itinere. Poiché l'attività formativa è tale da poter essere verificata nel suo complesso solo al termine della stessa, la validazione della progettazione dell'offerta formativa si effettua nel corso della riunione di fine anno del CDD

*Il processo di Progettazione e Sviluppo è un'attività integrata nel Macroprocesso "Realizzazione del Servizio". La Dirigenza Scolastica ne rappresenta la "Proprietà" (Responsabilità) con il supporto dei docenti Resp. funzione strumentale al POF*

Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso concernenti la gestione della Progettazione, essi sono descritti nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili. **Procedura di riferimento: IGG PPA730**



#### 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Per processo relativo all'Approvvigionamento, si intendono le attività che dalla formulazione delle richieste di acquisto o di pianificazione degli stessi, ed attraverso la verifica di capacità esterna dei fornitori, portano alla acquisizione dei materiali dei prodotti e dei servizi necessari allo svolgimento delle attività dell'istituto.

In tale procedura l'Istituto ha definito le categorie di prodotti e servizi che influenzano l'erogazione del servizio.

I fornitori di questi prodotti/servizi sono valutati e selezionati in base alla loro capacità di soddisfare:

- i requisiti delle forniture pertinenti i servizi sottoposti al controllo del SGQ;
- il SGQ messo in atto dall'Istituto;
- eventuali specifiche prescrizioni di assicurazione della qualità.

L'ufficio tecnico ha il compito di definire i requisiti di valutazione del fornitore, mediante la predisposizione di apposite registrazioni anche in formato elettronico.

I fornitori per i quali risultino soddisfatti i requisiti sono *.qualificati* ed inclusi nell'apposito elenco con evidenza dei beni o dei servizi forniti, dei criteri che hanno determinato la qualificazione e di altri elementi ritenuti opportuni o necessari.

L'Albo dei fornitori qualificati è predisposto e verificato dal personale dell'Ufficio tecnico. L'Istituto assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della comunicazione al fornitore.

L'Istituto effettua i controlli e le attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati soddisfino i requisiti stabiliti.

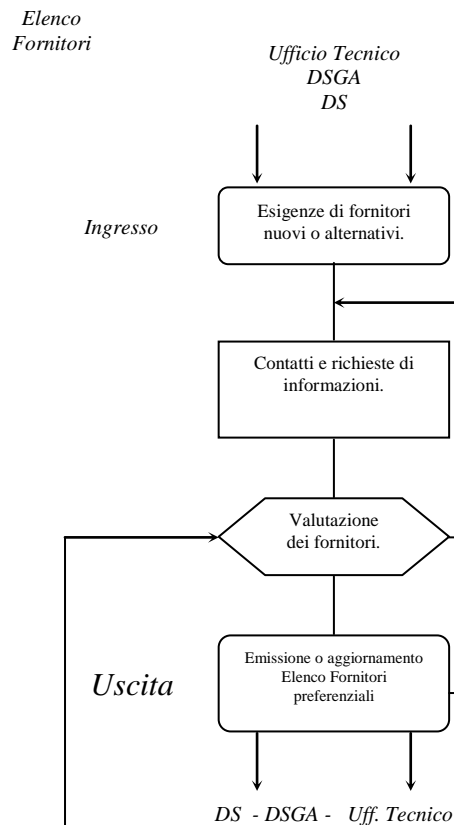
Il tipo e l'estensione del controllo sui prodotti approvvigionati eseguito dall'Istituto è stabilito in relazione al tipo di prodotto, all'influenza che può avere sulla qualità del servizio e, all'occorrenza, ai rapporti di verifica ispettiva della qualità e/o registrazioni della qualità precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori.

Il processo dell'Approvvigionamento è un'attività integrata nel Macroprocesso "Realizzazione del Servizio".

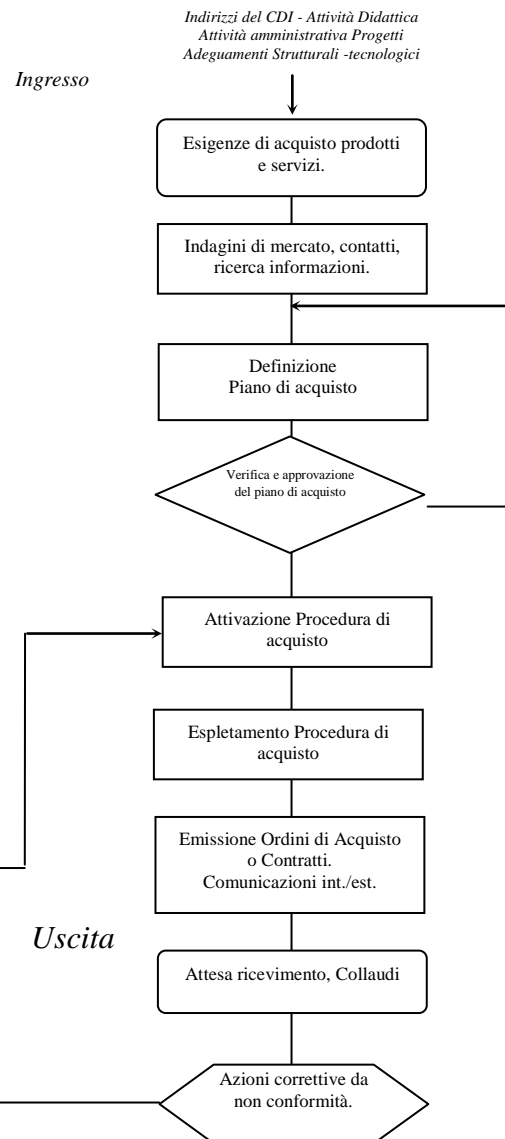
*La Direzione ne assegna la "Proprietà" (Responsabilità) al Resp. Ufficio Tecnico.*

Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso concernenti la gestione degli acquisiti e dei fornitori, essi sono descritti nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

## Procedure di riferimento: IGG PPA 740. Gestione Fornitori



## Gestione Offerte e Ordini di Acquisto



### 7.5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VERIFICHE

L'Istituto pianifica e svolge l'attività di erogazione del servizio formativo in condizioni controllate, che includono:

- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio, quali il P.O.F., la Carta dei Servizi, le schede progetto, il piano delle attività del Dirigente Scolastico e del Direttore dei SGA, le Procedure aziendali che definiscono le modalità di lavoro;
- la definizione delle registrazioni necessarie per ogni fase del processo di erogazione;
- informazioni derivanti da riunioni o sedute di formazione;
- l'utilizzazione di apparecchiature ed attrezzature idonee, anche prodotti informatici hardware e software;
- l'attuazione di attività di monitoraggio.

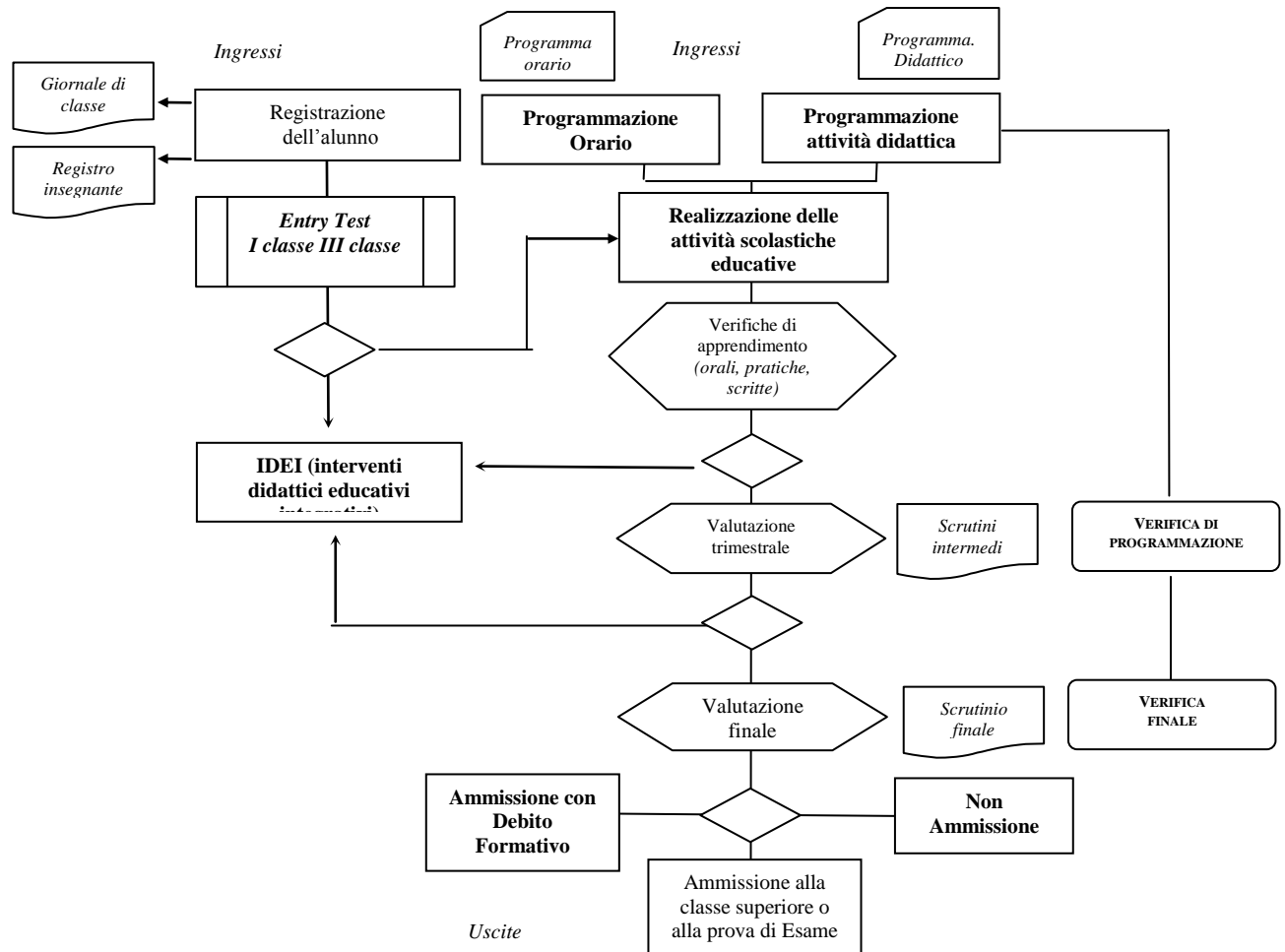
L'"Erogazione del Servizio e Verifiche" è un'attività integrata nel Macroprocesso "Realizzazione del Servizio".

La "Proprietà" (Responsabilità) del processo è assegnata al Dirigente scolastico per le attività di pianificazione del servizio; ai docenti (anche in forma collegiale) per le attività di programmazione della didattica e sua valutazione, alla DSGA per la gestione delle attività amministrative ad esse correlate.

Di seguito è riportato il diagramma di flusso concernente la gestione dell'Erogazione del Servizio, esso è descritto nelle Procedure a riferimento, nelle quali sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

Nei paragrafi successivi sono indicate le principali tipologie di servizi erogati.

**Procedure di riferimento: IGG PPA750.**



### 7.5.1 Principali tipologie di servizi formativi

L' **ITIS G. Galilei** eroga *servizi formativi*, in particolare presso l'Istituto si consegue, al termine di un ciclo quinquennale, il diploma di **PERITO INDUSTRIALE**, con 3 diversi indirizzi:

- *Meccanica*
- *Elettronica*
- *Informatica*

Il corso di studi è articolato in un *biennio* propedeutico-formativo, comune ai diversi indirizzi, che consente di acquisire conoscenze a carattere generale, ed in un triennio di specializzazione.

Gli obiettivi generali del curriculum e il profilo della figura professionale formata sono stati innovati nel 1994 (Decreto Interministeriale 9/3/94) e vengono richiamati nel documento POF.

Tutte le attività di erogazione servizi sono pianificate e controllate attraverso quanto riportato nella documentazione di Sistema per la Qualità (Manuale, Procedure e Istruzioni).

### 7.5.2 Validazione del processo di erogazione del servizio

Si ritiene il requisito non applicabile, poiché il risultato finale dell'erogazione dell'attività formativa può sempre essere verificato mediante successive attività di monitoraggio.

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'istituto applica le seguenti attività di identificazione e rintracciabilità:

- identificazione delle classi di alunni in base all'anno frequentato e alla lettera alfabetica indicante il corso;
- identificazione degli spazi tramite indicazione per ogni aula dell'attività o della classe alla quale sono destinati;
- la definizione dell'orario scolastico, quindi l'associazione di un determinato docente ad una data classe in una data ora.

Tale criterio di identificazione delle classi permette in ogni momento di risalire all'origine della documentazione scolastica o alla sua destinazione, e permette di ricostruire l'erogazione dell'attività didattica. Nel trattamento dei dati, l'Istituto rispetta i requisiti stabiliti dalla L. 675/96.

### 7.5.4 Proprietà del Cliente

Qualora l'Istituto abbia il controllo delle proprietà degli alunni, i beni sono conservati a cura degli insegnanti o, in caso di beni di valore, sono conservati presso la dirigenza sino al termine delle lezioni o sino al colloquio con i genitori. In caso di perdita o danneggiamento di beni di proprietà degli alunni, l'Istituto notifica per iscritto l'accaduto alla famiglia e conserva copia di tale notifica presso l'ufficio alunni.

### 7.5.5 Conservazione prodotti

L'Istituto conserva i prodotti strumentali all'erogazione del servizio in locali apposti, in modo tale da garantirne l'integrità e la conformità all'uso.

**7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO  
E DI MISURAZIONE**

Tale requisito non è applicabile, come descritto al punto 4.1.7

## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITÀ

Il Macroprocesso “Misure, Analisi e Miglioramenti” è stato diviso in due processi collegati: *Monitoraggio e Misurazioni* (Punto 8.2 della Norma) che comprende le attività svolte per determinare gli strumenti e le metodologie di sorveglianza del SGQ e *Analisi e Miglioramento* (Punti 8.3, 8.4, e 8.5 della Norma) che si applica per analizzare dati e determinare il continuo miglioramento del SGQ. La Direzione stessa ne assegna la “Proprietà” (Responsabilità) totale al Resp. del SGQ.

### 8.2 PROCESSO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

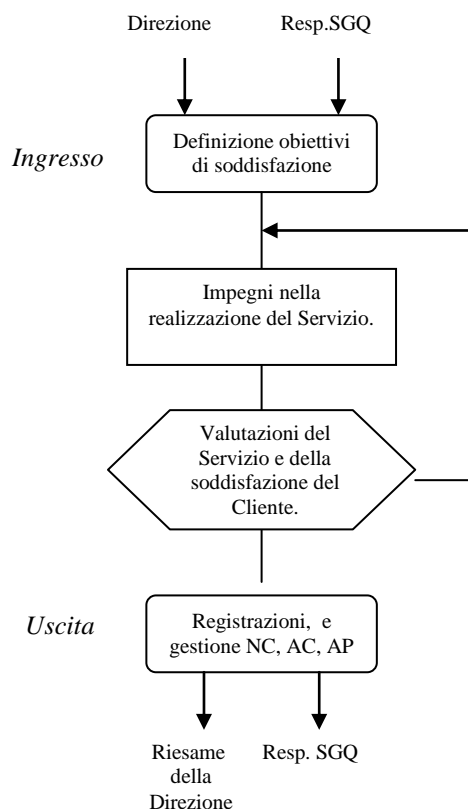
Sono comprese le attività concernenti la rilevazione e gestione della Soddisfazione del Cliente e la pianificazione ed attuazione delle Verifiche Ispettive Interne.

L'attività di Monitoraggio e Misurazione dei Processi definiti dal SGQ, è determinata nelle Procedure richiamate nelle sezioni 5, 6, 7 e 8 di questo Manuale, attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori che sono poi elementi in ingresso per il riesame del Sistema.

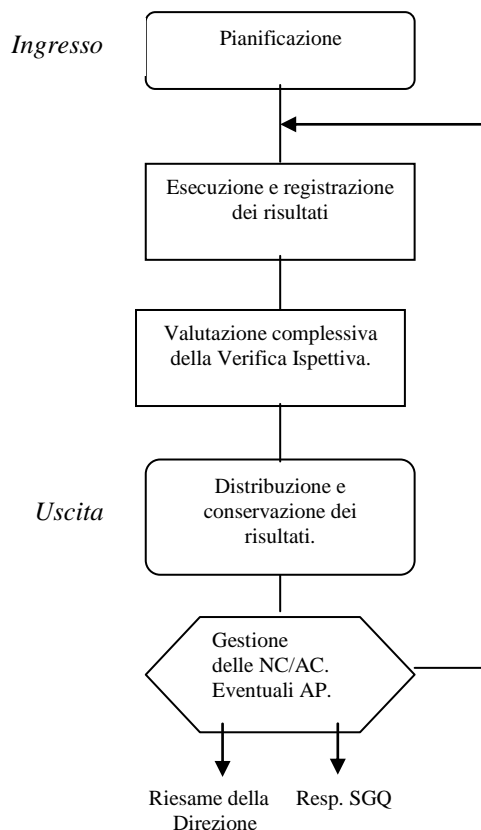
Di seguito sono riportati i diagrammi di flusso riguardanti le Verifiche Ispettive Interne e la soddisfazione dl Cliente, essi sono descritti nella Procedura a riferimento, nella quale sono identificati i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

#### Procedura di riferimento: IGG PPA820

##### Soddisfazione del Cliente



##### Verifiche Ispettive Interne



### Monitoraggi e misurazioni

I monitoraggi si estendono a diversi aspetti dell'attività formativa e rilevano la percezione da parte del cliente e del personale della qualità della stessa, confrontando attese e soddisfazione.

L'Istituto attiva misure di monitoraggio:

- a) del servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese, della valutazioni di questo da parte degli studenti e della famiglia, dei docenti e del personale A.T.A., attraverso il monitoraggio della soddisfazione
- b) di specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc
- c) della conformità del servizio e del SGQ, attraverso audit interni
- d) del servizio prestato, attraverso le relazioni finali annuali dei docenti e le verifiche e valutazioni in corso di anno scolastico

### Soddisfazione del cliente

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è effettuato, alla fine dell'anno scolastico nei confronti di studenti e famiglie. Entrambi i questionari sono redatti dallo Staff di Direzione in collaborazione con RGQ e sono approvati da DS.

L'esito del monitoraggio è analizzato da RGQ utilizzando le opportune tecniche statistiche.

I risultati dell'analisi sono oggetto del riesame da parte della Direzione.

In sede di Riesame RGQ e DS valutano l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, provvedono alle modifiche richieste, accogliendo anche eventuali consigli da parte dei compilatori.

### Audit interno

Per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità è applicato efficacemente, sono effettuati audit interni periodici e pianificati, condotte da valutatori interni o esterni imparziali, indipendenti dalle aree/attività soggette a verifica ed in grado di documentare la propria competenza professionale.

Le modalità di programmazione, organizzazione ed esecuzione degli stessi sono descritte in PA820.

Gli audit interni sono effettuati sulla base di un piano annuale definito sulla base della criticità e dell'importanza delle attività e/o delle aree da sottoporre a verifica. I responsabili delle aree soggette a verifica sono avvisati con sufficiente anticipo rispetto alla data prevista di esecuzione. Tutte le aree/attività del Sistema di Gestione per la Qualità sono soggette a verifica ispettiva interna almeno una volta all'anno.

La Direzione scolastica dell'Istituto considera l'analisi dei risultati degli audit interni come fondamentali per il miglioramento dei processi aziendali.

I rapporti di audit e le raccomandazioni per il miglioramento sono oggetto del Riesame della Direzione, per l'attivazione delle azioni idonee a correggere le non conformità riscontrate. La documentazione relativa alle verifiche ispettive interne è archiviata secondo le modalità previste dalla procedura di riferimento.

### Monitoraggio e misurazione dei processi

Nella fase iniziale dell'attività didattica vengono verificate le abilità di base degli studenti, mediante la somministrazione di test di ingresso differenziati per livelli e classi, questo permette l'identificazione dei livelli di partenza e l'ideazione di una proposta di lavoro coerente.

L'erogazione del processo è controllata attraverso il complesso delle registrazioni su registri personali, di classe e sui verbali degli OO.CC..

Nel corso dell'anno scolastico la verifica delle conoscenze degli alunni si accompagna alla continua valutazione dell'andamento dell'attività didattica ed educativa nonché al continuo recupero e/o consolidamento delle competenze degli alunni.

I CdC verificano periodicamente l'avanzamento del processo secondo le modalità previste dalla procedura PPA750.

DS e i Responsabili di Sede tengono sotto controllo l'avanzamento del processo e la sua conformità alla programmazione verificando periodicamente le registrazioni.

### **Monitoraggio e misurazione del servizio**

Il servizio di formazione erogato è monitorato periodicamente: per quanto attiene alla soddisfazione del cliente, nelle relazioni finali dei docenti, nella valutazione finale degli esiti degli alunni (scrutini ed esami).

Per i progetti di integrazione curricolare previsti dal P.O.F. e realizzati sono previsti monitoraggi in coerenza a quanto documentato nella Scheda progetto.

L'Istituto effettua monitoraggi e misurazioni anche per quanto riguarda la soddisfazione del personale interno, somministrando ogni anno questionari rivolti a tutti i docenti e tutto il personale Ausiliario Tecnico ed Amministrativo

L'esito del monitoraggio è analizzato da RGQ utilizzando le opportune tecniche statistiche.

I risultati dell'analisi sono oggetto del riesame da parte della Direzione, come previsto al punto 5.6.

In sede di Riesame RGQ e DS valutano l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, provvedono alle modifiche richieste, accogliendo anche eventuali consigli da parte dei compilatori.

### **8.3 PROCESSO DI ANALISI E MIGLIORAMENTO (INCLUDE 8.4 E 8.5 DELLA NORMA)**

Per processo relativo all'Analisi ed al Miglioramento del SGQ si intendono le attività che dalla continua sorveglianza del SGQ e a seguito dello sviluppo del processo di Monitoraggio e Misurazioni, consentono di valutare la corretta applicazione del SGQ stesso, nonché determinarne il continuo miglioramento.

Le attività sono relative alla rilevazione e gestione delle Non Conformità di Realizzazione del Servizio, alle Azioni Correttive e Preventive, nonché all'Analisi dei dati complessivi rilevati in relazione ai processi gestiti (indicatori), come rappresentato nel diagramma di flusso.

Tutti gli indicatori definiti ed elaborati per i vari processi sono poi espressi in obiettivi misurabili, presentati alla Direzione e discussi, nonché formalmente contenuti nel verbale di Riesame della Direzione. Sono stati identificati Indicatori Generali del SGQ (Non Conformità, Az. Correttive, Az. Preventive, Reclami Cliente, Non Conf. di Verifiche Ispettive, Soddisfazione Clienti, etc.) e Indicatori Specifici del SGQ (dati relativi al Servizio, soddisfazione del personale, etc.).

### **Gestione delle non conformità ed azioni correttive**

Durante l'erogazione del servizio possono accadere eventi con conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato. Le Non Conformità possono essere rilevate:

- direttamente dal personale durante lo svolgimento del proprio lavoro;
- su presentazione di reclamo

La raccolta sistematica delle segnalazioni di non conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell'azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla.

La rilevazione il trattamento e la registrazione delle situazioni di non conformità su materiali, prodotti, servizio, è determinante per la garanzia verso l'organizzazione interna ed il cliente, del controllo di tutto il processo di erogazione del servizio.

**Registrazione evento non conforme.**

- Comunicare al proprio responsabile attraverso i Rapporti giornalieri o verbalmente eventuali anomalie.
- Compilare il mod. di Non Conformità riportando i dati necessari nei seguenti casi:
  - ⇒ Materiali in ricezione non conformi a quanto ordinato, nelle quantità e specifiche e nella tipologia, prodotti danneggiati,
  - ⇒ Materiali non conformi durante l'erogazione del servizio;
  - ⇒ Servizio non conforme, per non rispondenza alla programmazione, alla normativa vigente
- Inviare il Modulo di Non Conformità al responsabile del SGQ.
- Registrazione sul Registro delle Non Conformità.

**Causa e Trattamento N.C.. Verifica di attuazione ed efficacia. Registrazioni.**

- Valutare le cause della NC sia per il suo trattamento che per eventuali AC .
- Concordare ed attuare il trattamento della NC:
  - ⇒ Sui materiali: segregazione, rifiuto al fornitore, accettazione eccezionale, selezione, scarto/rottamazione.
  - ⇒ Sul servizio: verifica procedure, laboratori, attrezzature . . . .
- Verificare l'attuazione del trattamento concordato e la sua efficacia.
- Riverificare la conformità del materiale/servizio
- Registrazioni sui moduli.

**Emissione e Definizione A.C.. Verifica attuazione ed efficacia. Registrazioni.**

- Definire Azioni Correttive nate dalla Non Conformità, per evitarne il ripetersi
  - Verifica dell'attuazione e dell'efficacia della Azione Correttiva.
  - Identificare eventuale esigenza di Azione Preventiva a livello Riesame.
- Registrazioni sui moduli.

**Az. Preventive e Obiettivi di Miglioramento. Registrazioni.**

- Le Azioni Preventive sono definite per eliminare le cause di possibili Non Conformità, esse scaturiscono da:
  - ⇒ valutazioni complessive delle Non Conformità e/o Azioni Correttive dell'anno;
  - ⇒ valutazioni complessive degli Indicatori sia generali che specifici (possibili situazioni di degrado dei processi e del prodotto);
- Gli Obiettivi di Miglioramento sono misurabili e possono essere:
  - ⇒ Obiettivi di ampio respiro aziendale associati al Processo di Responsabilità della Direzione, essi sono monitorati attraverso il loro diretto espletamento con giudizi per attributi (giudizi e/o relazioni) sulla efficacia delle azioni e responsabilità pianificate, nonché sui risultati ottenuti.
  - ⇒ Obiettivi specifici associati ai vari Processi del Sistema che, per il loro raggiungimento, è determinante definire degli strumenti di misurazione per variabili (numerici).
- Azioni Preventive e Obiettivi di Miglioramento sono formalmente identificati e registrati nelle Riunioni di Riesame, e gestiti attraverso la definizione delle azioni, dei responsabili e dei tempi di attuazione, nonché dal riesame dell'attuazione ed efficacia delle precedenti azioni programmate.
- Ad ogni Azione Preventiva o Obiettivo di miglioramento identificato, quando ritenuto necessario un maggiore dettaglio, è preparato un programma più specifico delle attività, delle responsabilità e dei tempi.
- Ad ogni Azione Preventiva o Obiettivo di Miglioramento identificato, sono associati definiti Indicatori per variabili numeriche (% , rapporti, valori, etc.) o per attributi (buono, scarso,

accettabile, soddisfacente, incompleto, parziale, etc.), e successivamente attraverso la loro valutazione statistica.

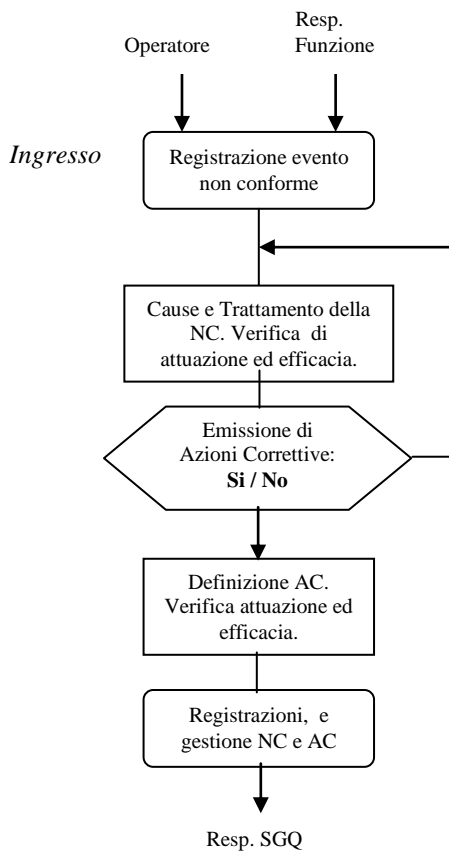
Nel corso dei Riesami della Direzione si effettua una analisi dei dati presentati proprio come input per produrre considerazioni, valutazioni e quindi attivare azioni correttive e preventive, o semplicemente riproporre Obiettivi e previsioni di Indicatori per il successivo periodo di osservazione (semestrale o annuale).

Questa attività, in sede di Riesame è quella che, basata sulla osservazione dei dati e delle considerazioni generali, consente la determinazione di iniziative di Miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità a beneficio dei Processi e del servizio, e dei Clienti, in ottica complessiva aziendale, quindi comprendendo anche scelte strutturali, economiche ed imprenditoriali.

Di seguito è riportato il diagramma di flusso concernente le Analisi e Miglioramento, esso è descritto nella Procedura a riferimento, la quale identifica anche i tempi, le responsabilità e le registrazioni applicabili.

**Procedura di riferimento: IGG PPA850**

**Gestione Non Conformità e azioni correttive**



**Analisi dei Dati e del Miglioramento**



## 9 PROCEDURE E DISTRIBUZIONE

### 9.1 ELENCO PROCEDURE

Di seguito è riportato l'elenco delle Procedure di Processo Aziendale, incluso il presente Manuale. Questa documentazione, applicata nell'Istituto, rappresenta in modo formale il Sistema di Gestione della Qualità dell'ITIS G. Galilei

Il Responsabile SGQ gestisce la validità, gli aggiornamenti e la diffusione sia di Manuale e Procedure, sia delle Istruzioni presenti nell'Istituto.

<b>NUMERO DOCUMENTO</b>	<b>TITOLO</b>	<b>Rif. UNI EN ISO 9001:2008</b>
<i>MGQ400</i>	<i>Manuale di Gestione della Qualità</i>	4.1- 4.2.2
<i>IGG PPA420</i>	<i>Gestione della documentazione</i>	4.2
<i>IGG PPA500</i>	<i>Responsabilità della Direzione</i>	5.0
<i>IGG PPA600</i>	<i>Gestione Risorse</i>	6.0
<i>IGG PPA720</i>	<i>Rapporti con il Cliente</i>	7.2 - 7.1
<i>IGG PPA730</i>	<i>Progettazione e sviluppo</i>	7.2 - 7.1 7.3
<i>IGG PPA740</i>	<i>Approvvigionamenti</i>	7.4
<i>IGG PPA750</i>	<i>Erogazione del Servizio e Verifiche</i>	7.5 - 7.1
<i>IGG PPA820</i>	<i>Monitoraggi e Misurazioni</i>	8.2
<i>IGG PPA850</i>	<i>Analisi e Miglioramenti del SGQ</i>	8.3 - 8.4 - 8.5

