



Manuale della Qualità



REGISTRAZIONI DI ATTI FORMALI

Firma

Data

Elaborazione

GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ
(GdQ)

Verifica


IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
PER LA QUALITÀ (RQ)

Approvazione ed autorizzazione

DIRIGENTE SCOLASTICO (DIRS)

DISTRIBUZIONE

	Ente, ruolo o persona	Data di consegna
<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA n. per		
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA per		

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

ELENCO DELLE EDIZIONI E DELLE REVISIONI

Ed.	Rev.	Data	Descrizione modifiche
	0	24/06/02	
	1	30/10/02	Nuova impaginazione indice
	2	30/10/02	Modifiche come da verbale stilato dal Certificatore DNV in data 05/12/02
	3	13/02/04	Modifiche come da comunicazione del DIRS inviata il 13/02/04
	4	20/04/06	Integrazione riferimenti normativi e nuova impaginazione indice
	5	07/02/07	Modifiche come da verbale stilato dal Certificatore DNV in data 23/05/06
	6	26/02/08	Modifiche in applicazione della nota ministeriale 12 giugno 2007 protocollo 4101
	7	07/07/2010	Modifiche in seguito dell'accorpamento dell'IPSIA “Pertini” con l'ITIS “Allievi. Introduzione della riforma Gelmini
	8	30/11/2011	Modifiche in seguito alla separazione dell'IPSIA “Pertini” dall'ITIS “Allievi.
	9	07/12/12	Modifiche in seguito al rinnovo di DIRS, DSGA, RQ Aggiornamento punti 6.4 / 8.1.7/ 8.1.8 Modifiche al punto 8.2 “Elenco delle procedure”
	10	27/11/14	Adeguamento alla UNI EN ISO 9004-2009 guida pratica per l'implementazione dei processi e il loro miglioramento; in particolare cfr. il punto 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE



Indice

0	INTRODUZIONE.....	6
0.1	Generalità	6
0.2	Approccio per processi.....	6
0.3	Relazione con la norma UNI EN ISO 9004- 2009.....	9
0.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione.....	9
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	9
1.1	Generalità	9
1.2	Applicazione.....	9
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	9
3	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	12
3.1	Requisiti generali.....	12
3.2	Requisiti relativi alla documentazione	12
3.2.1	Generalità.....	12
3.2.2	Manuale della Qualità	12
3.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti.....	15
3.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	16
3.2.5	Archiviazione documenti	16
4	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	16
4.1	Impegno della Direzione	16
4.2	Attenzione focalizzata all'utenza	16
4.3	Politica per la qualità.....	17
4.4	Pianificazione	18
4.4.1	Obiettivi per la qualità.....	18
4.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità.....	19
4.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	19
4.5.1	Responsabilità ed autorità	19
4.5.2	Rappresentante della Direzione	19
4.6	Riesame da parte della Direzione	20
4.6.1	Generalità.....	20
4.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	20
4.6.3	Elementi in uscita dal riesame	20
5	GESTIONE DELLE RISORSE.....	21
5.1	Messa a disposizione delle risorse.....	21
5.2	Risorse umane	21
5.2.1	Generalità.....	21
5.2.2	Competenza, consapevolezza ed addestramento	22
5.3	Infrastrutture.....	22
5.4	Ambiente di lavoro.....	22
6	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	23
6.1	Pianificazione dei requisiti relativi al prodotto	23
6.2	Processi relativi all'utenza.....	24
6.2.1	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi	24
6.2.2	Riesame dei requisiti relativi ai servizi	24
6.2.3	Comunicazione con l'utenza.....	25
6.3	Progettazione e sviluppo	26
6.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....	26
6.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo.....	26



6.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.....	26
6.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo.....	27
6.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo.....	27
6.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo.....	27
6.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....	28
6.4	Approvvigionamento.....	28
6.4.1	Processo di approvvigionamento.....	28
6.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento.....	28
6.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	29
6.5	Produzione ed erogazione di servizi.....	29
6.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi.....	29
6.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi.....	29
6.5.3	Identificazione e rintracciabilità.....	30
6.5.4	Proprietà dell'utenza.....	30
6.5.5	Conservazione dei prodotti.....	30
6.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.....	30
7	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	31
7.1	Generalità.....	31
7.2	Monitoraggi e misurazioni.....	31
7.2.1	Soddisfazione dell'utenza.....	31
7.2.2	Verifiche ispettive interne.....	31
7.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	32
7.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi.....	32
7.3	Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi.....	32
7.4	Analisi dei dati.....	33
7.5	Miglioramento.....	33
7.5.1	Miglioramento continuo.....	33
7.5.2	Azioni correttive.....	33
7.5.3	Azioni preventive.....	33
8	APPENDICE.....	34
8.1	Descrizione dei processi / sottoprocessi.....	34
8.1.1	Processo elaborazione e gestione documentazione.....	34
8.1.2	Processo di management della qualità.....	38
8.1.3	Processo : gestione e sviluppo risorse umane.....	40
8.1.4	Processo di gestione delle infrastrutture e della sicurezza.....	44
8.1.5	Processo: elaborazione e diffusione del POF.....	48
8.1.6	Processo : erogazione del servizio di didattica.....	52
8.1.7	Processo : erogazione dei servizi complementari.....	58
8.1.8	Processo : approvvigionamenti.....	63
8.1.9	Processo: immagine e comunicazione.....	67
8.1.10	Area monitoraggio, analisi e miglioramento – processo gestione delle non conformità, dei reclami delle azioni correttive e preventive.....	69
8.1.11	Area monitoraggio, analisi e miglioramento – processo Soddisfazione utente.....	71
8.2	Indice delle procedure richiamate nel MQ.....	73
8.3	Organigramma.....	73
8.4	Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative.....	75
8.5	Matrice delle responsabilità dei processi.....	76



0 INTRODUZIONE

0.1 Generalità

Dal 1° settembre 2012 l'I.P.S.I.A. “S. Pertini” una nuova dirigenza per reggenza, nella figura del prof. Giuseppe Metastasio.

L'Istituto IPSIA “S. Pertini” si è sviluppato parallelamente alla trasformazione economica della città e rappresenta un punto di riferimento per lo sviluppo delle professionalità industriali e artigianali.

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO IPSIA “Pertini”

La Scuola d'Arti e mestieri è fondata nel 1909 su iniziativa di Virgilio Alterocca d'accordo con il Municipio e sostenuta finanziariamente dalle industrie locali e dalla Cassa di Risparmio di Terni.

Nel 1917 la Regia scuola d'Arti e Mestieri si trasforma in Regia scuola Industriale. Il progetto del nuovo corpo della scuola (quale oggi si vede entrando dall'ingresso principale) è dell'architetto Cesare Bazzani.

Nel 1925 la scuola si organizza su due corsi quadriennali per meccanici ed elettricisti, su di un corso triennale più uno di perfezionamento per ebanisti. Nel 1928 il Direttore, l'ingegnere Aldo Pianetti, imprime un deciso impulso, rinnovando gli impianti e le attrezzature della scuola.

Nel 1959 la scuola si trasforma in Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato. Il cosiddetto Avviamento Professionale è annesso al nuovo Istituto che, inizialmente si articola in tre scuole professionali, ciascuna con più sezioni per aggiustatore meccanico e operatore alle macchine utensili, per elettricista installatore, per falegname e modellista di fonderia.

Negli anni Ottanta l'Istituto vive una lunga e travagliata trasformazione architettonica: all'antico corpo storico viene aggiunta un'ampia parte più moderna e razionale che elimina il disagio delle sezioni staccate.

Il 19 ottobre 1995 la scuola viene intitolata al Presidente Sandro Pertini.

Il 1 gennaio 1998 avviene il passaggio di competenze dal Comune alla Provincia.

0.2 Approccio per processi

L'Istituto basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento, sulla “*gestione sistemica per processi*” basata su **autovalutazione e miglioramento continuo**. Pertanto:

- vengono individuate delle sequenze di attività (*processi*) finalizzate a realizzare specifici *servizi (output)*, attraverso la *trasformazione* di elementi *in ingresso (input)*; in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei *servizi finali* rivolti agli *utenti della scuola* ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al *personale interno*, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun *passo* del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici “indicatori statistici”, e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente



emerse da reclami, da verifiche e monitoraggi “interni” e da verifiche ispettive “esterne” al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;

- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi “interni” ed “esterni” rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l’insorgenza di non conformità - attraverso processi di “problem solving”, effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

La Scuola, nell’ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* (suddivisi nelle “aree” indicate con lettere maiuscole, in coerenza con la logica gestionale descritta nella norma di riferimento):

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Elaborazione e gestione della documentazione

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- Management della qualità
- Organizzazione e gestione amministrativa

PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE

- Gestione e sviluppo delle risorse umane
- Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

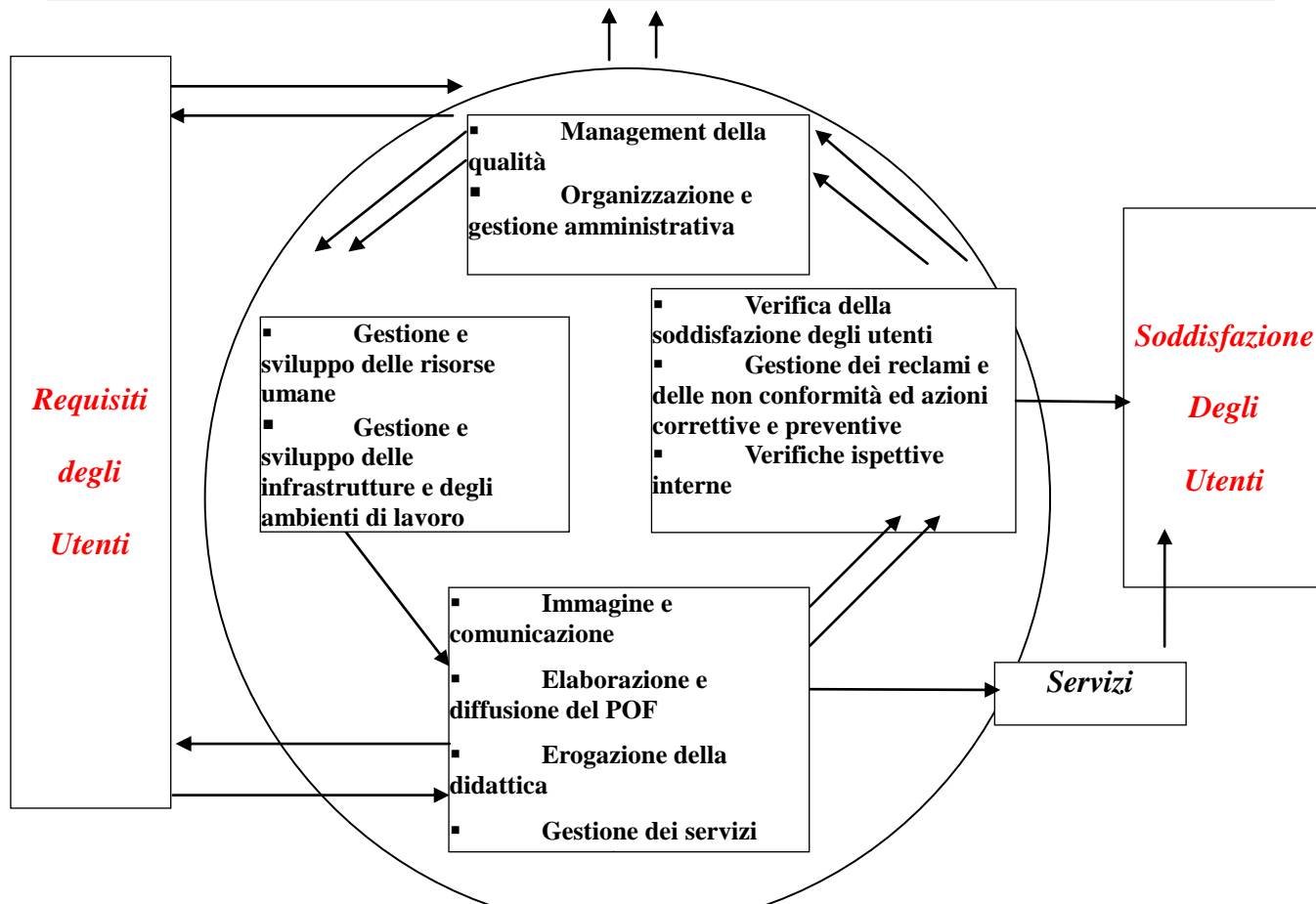
- Immagine e comunicazione
- Elaborazione e diffusione del POF
- Erogazione della didattica
- Gestione dei servizi complementari
- Approvvigionamenti

MONITORAGGIO, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- Verifica della soddisfazione degli utenti
- Gestione dei reclami e delle non conformità ed azioni correttive e preventive
- Verifiche ispettive interne

I suddetti processi sono tra loro connessi come nello schema qui di seguito rappresentato:

Elaborazione e gestione della documentazione



Ciascun processo viene descritto - nell'Appendice al presente Manuale, al punto 9.1 - secondo la seguente struttura:

- Scopo,
- Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione,
- Responsabilità del processo,
- Collegamenti con altri processi,
- Input e output principali,
- Sequenza delle fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità,
- Specifiche del processo (in forma tabellare).

Per i processi più complessi, qualora il primo livello di descrizione non dovesse essere sufficiente, l'I.P.S.I.A. “S. Pertini” utilizza un secondo livello descrittivo, per ciascuna fase individuata al primo livello.

Gli indicatori di prestazione del processo sono descritti in apposito documento; essi vengono gestiti, prioritariamente, a cura del responsabile del processo interessato e successivamente da altre Unità o Organi o ruoli, come riportato nel documento citato; ciò al fine di garantire: l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzazione di detti indicatori per l'adozione di eventuali azioni di miglioramento.



0.3 Relazione con la norma UNI EN ISO 9004-2009

Ove ritenuto utile dalla Direzione, il Sistema prende in considerazione la norma UNI EN ISO 9004:2009, al fine di migliorare l'efficienza e la performance complessiva dell'Istituto.

0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

Il Sistema di gestione per la qualità dell'I.P.S.I.A. "S. Pertini" è compatibile con il Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81 / 2008)

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il presente Manuale è stato istituito allo scopo di descrivere le funzioni scolastiche, i compiti e le responsabilità del Sistema di Gestione per la Qualità e tutte le procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi all'interno dell'I.P.S.I.A. "S. Pertini", coinvolgendo il personale nel mantenimento e nell'implementazione della qualità dell'istituto volta al miglioramento continuo.

Nel Manuale vengono altresì descritti i processi (come sopra indicato), la struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse messe in atto.

1.2 Applicazione

Il Sistema di gestione per la qualità applica tutti i requisiti della UNI EN ISO 9004:2009, con le specificazioni riportate nel presente Manuale.

Questo documento costituisce per tutti gli organi, le unità ed i ruoli della Scuola un costante riferimento per le proprie attività.

Le prescrizioni in esso contenute coprono tutte le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi forniti dall'I.P.S.I.A. "S. Pertini", relativamente al seguente campo di applicazione:

"Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione nella scuola secondaria di secondo grado formazione professionale."

Tali prescrizioni mirano essenzialmente ad ottenere la soddisfazione dell'utente, attraverso la prevenzione delle non conformità in tutte le fasi del processo produttivo ed al miglioramento continuo del servizio e devono quindi essere applicate da tutto il personale docente e non docente.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema di gestione per la qualità, l'I.P.S.I.A. "S. Pertini", ha preso a riferimento le nuove norme sui sistemi di gestione per la qualità:

- **UNI EN ISO 9001:2008** "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
- **UNI EN ISO 9000:2005** "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"
- **UNI EN ISO 9004:2000** "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento"



- **UNI EN ISO 9004-2009** guida pratica per l'implementazione dei processi e il loro miglioramento

L'I.P.S.I.A. "S. Pertini", inoltre, data la particolare natura dell'Istituzione scolastica, prende in riferimento tutte le leggi, i decreti, le circolari che influiscono sulla propria organizzazione emanate dagli organi competenti.

TERMINI E DEFINIZIONI

Nella presente sezione del Manuale sono specificati i termini e gli acronimi o abbreviazioni utilizzati.

Funzioni

Ruoli o unità organizzative o Organi collegiali aventi responsabilità di gestione nell'ambito della Scuola.

Norma di riferimento

La norma della UNI EN ISO 9004-2009 guida pratica per l'implementazione dei processi e il loro miglioramento, adottata dalla Scuola viene citata nel presente Manuale per esteso oppure come "norma di riferimento".

Plesso

Termine che indica il sito ove viene erogato il servizio.

POF

Piano dell'Offerta Formativa, principale documento elaborato dalla Scuola, ogni anno, al fine di descrivere i servizi erogati, l'organizzazione e le risorse necessarie per l'anno scolastico cui si riferisce.

Per i termini non specificati nella presente sezione viene applicata la terminologia della norma UNI EN ISO 9000:2000 e successive, di altre norme cogenti o volontarie e le singole procedure o istruzioni di sistema qualità cui sarà fatto esplicito riferimento.

Abbreviazioni

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente Manuale:

CI	CONSIGLIO DI ISTITUTO
CD	COLLEGIO DEI DOCENTI
DIRS	DIRIGENTE SCOLASTICO
RQ	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITÀ
DSGA	DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
SEG	SEGRETERIA
DOC	DOCENTE
FS	FUNZIONE STRUMENTALE
ATA	PERSONALE NON DOCENTE (tecnici, amministrativi, collaboratori scolastici)
CS	COLLABORATORE SCOLASTICO
AA	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
AT	ASSISTENTE TECNICO
GP	GRUPPO DI PROGETTO
RP	RESPONSABILE DI PROGETTO
CV	COMITATO DI VALUTAZIONE



RA	RESPONSABILE D'AREA
FA	FUNZIONE AGGIUNTIVA
CDIRS	COLLABORATORE DIRIGENZA
CC	CONSIGLIO DI CLASSE
RSL	RAPPRESENTANTE DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA E PREVENZIONE
RSU	RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA
OCC	ORGANI COLLEGIALI
MPI	MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE
GdQ	GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ
RNC	RESPONSABILE NON CONFORMITÀ
RAP	RESPONSABILE AZIONI PREVENTIVE
RAC	RESPONSABILE AZIONI CORRETTIVE

MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedura del Sistema di gestione per la qualità
DQ	Disposizione del Sistema di gestione per la qualità
MDQ	Modulo standard del Sistema di gestione per la qualità
ISO	International Standard Organization
NC	Non Conformità
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
V.I.I.	Verifiche ispettive interne
IDEI	Interventi Didattici Educativi di Istituto
H	Handicap
O.S	Obbligo Scolastico
O.F	Obbligo Formativo
IS	Insegnanti di Sostegno
CFP	Corsi di Formazione Professionale
CTS	Comitato Tecnico Sportivo
UT	Ufficio Tecnico



3 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

3.1 Requisiti generali

Il Sistema di gestione per la qualità dell’I.P.S.I.A. “S. Pertini”, è dotato di tutti i requisiti relativi ai processi individuati al punto 0.2 del presente documento. L’Istituto si impegna a gestire detti processi conformemente ai requisiti indicati nel Manuale, in corrispondenza agli stessi punti della norma di riferimento.

3.2 Requisiti relativi alla documentazione

3.2.1 Generalità

L’I.P.S.I.A. “S. Pertini”, ha predisposto, documenta e mantiene attivo un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi forniti siano sempre conformi ai requisiti specificati nel POF o in altri documenti resi noti agli Utenti, in rapporto a particolari progetti o a particolari esigenze dell’utenza stessa.

DIRS, dopo l’approvazione da parte di CI, ha autorizzato ed emesso il presente Manuale della Qualità.

Il Sistema di gestione per la qualità viene mantenuto attivo e migliorato attraverso la continua ed adeguata applicazione dei requisiti contenuti nel presente Manuale e nella documentazione gestionale, la cui verifica è demandata al Rappresentante della Direzione per la qualità (v 5.5.2). Tutto il personale della Scuola è responsabile della qualità del servizio fornito. In particolare, tutti i responsabili delle attività scolastiche sono responsabili della corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità, nell’ambito delle funzioni di loro competenza.

Al Rappresentante della Direzione per la qualità è assegnata la necessaria autorità e responsabilità per la verifica dell’attuazione delle prescrizioni relative al Sistema, per tutti i processi della Scuola.

La struttura della documentazione del Sistema dell’I.P.S.I.A. “S. Pertini” si articola in :

Manuale della Qualità
Procedure del Sistema di gestione per la qualità
Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità
Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità
Griglie di valutazione

3.2.2 Manuale della Qualità

Il presente documento descrive il Sistema di gestione per la qualità, definendo al suo interno:

- la politica per la qualità
- la struttura organizzativa dell’Istituto.
- le responsabilità delle principali posizioni organizzative.
- I requisiti che devono essere osservati per raggiungere gli obiettivi della qualità e per tendere al miglioramento continuo.
- i processi gestiti dalla Scuola e le interazioni tra di essi.



I requisiti contenuti nel Manuale della Qualità costituiscono la documentazione di base necessaria per assicurare che la politica per la qualità, definita e sviluppata dal Consiglio di Istituto, sia da tutti compresa, attuata e mantenuta.

Procedure del Sistema di gestione per la qualità

Le procedure gestionali descrivono processi o fasi degli stessi e modalità esecutive relative alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio realizzato, definendo altresì le responsabilità e le risorse assegnate. La struttura di tali documenti è riportata nella Procedura "Elaborazione e gestione della documentazione" (PQ01). L'elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità è riportato in Appendice del presente Manuale.

Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità

Il Dirigente Scolastico ed i Responsabili delle funzioni scolastiche possono emettere - secondo le proprie responsabilità ed in coerenza con i requisiti del Sistema di gestione per la qualità - atti normativi di regolazione organizzativa e regolamentare riguardanti l'applicazione del Sistema stesso, mediante circolari o comunicazioni interne cartacee o informatiche.

E' inoltre responsabilità del DIRS, in collaborazione con il DSGA, acquisire, tenere aggiornate, interpretare e rendere chiare, distribuire e conservare le norme di origine esterna da applicare nell'erogazione del servizio.


Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità

I moduli standard sono documenti mediante i quali vengono standardizzati atti di comunicazione e/o di registrazione.

I documenti di registrazione della Qualità sono documenti che vengono redatti e conservati per dimostrare la conformità del servizio erogato ai requisiti specificati, nonché l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità.

La gestione della documentazione avviene secondo la matrice che segue:

DOCUMENTO	ELABORA	VERIFICA	APPROVA	AUTORIZZA	RENDE DISPONIBILI AI DESTINATARI
MANUALE QUALITÀ	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
DISPOSIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

MODULI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ
--	------------------------------	----	------	------	----

Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è articolato secondo la struttura della norma di riferimento (vedi Indice generale).

Formato e configurazione del Manuale

Il formato delle pagine del Manuale della Qualità corrisponde al formato UNI A4.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte superiore:

- Logo della Scuola
- Natura del documento (Manuale della Qualità)
- Codice identificativo del documento (**MQ**)
- Numero e titolo della sezione

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte inferiore:

- Sigla della Funzione che ha approvato ed autorizzato il Manuale
- Indice di revisione
- Data
- Numero di pagina / numero totale di pagine.

Redazione del Manuale

Il GdQ redige il Manuale, assicurando che i contenuti prendano a riferimento il modello gestionale contenuto nella norma UNI EN ISO 9004:2009 e che siano adeguati alle strategie della Direzione ed alle reali capacità della Scuola.

Verifica e riesame del Manuale

RQ verifica il Manuale, per controllare la coerenza tra le parti del documento e la conformità alla Norma di riferimento e alle Norme cogenti che la scuola deve applicare.

L'evidenza di tale controllo è data dalle firme apposte nella tabella “atti formali” del presente documento.

Approvazione ed autorizzazione alla emissione del Manuale

DIRS approva il Manuale; ne autorizza, altresì, l'emissione, firmando nell'apposito spazio della tabella “atti formali” del presente documento.

Revisione del Manuale

Il Manuale viene revisionato ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità della Scuola nel corso dei riesami della Direzione (v. 5.6) e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- siano state introdotte nella Scuola modifiche organizzative e/o gestionali;
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento.

Approvato da DIRS	Autorizzato da DIRS	Rev. 09	DATA: 07/12/2012	PAG. 14 di 77
--------------------------	---------------------	---------	------------------	----------------------



Le correzioni ortografiche o tipografiche non comportano l’emissione di nuove revisioni del Manuale.

L’avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni comporta:

- la modifica dell’indice di revisione del Manuale;
- l’aggiornamento della pagina delle approvazioni;
- l’aggiornamento dell’“Elenco delle revisioni” contenuto nel Manuale, con la descrizione delle modifiche apportate;
- la distribuzione della nuova revisione del Manuale ai possessori delle copie controllate, a cura di RQ, e l’eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- l’archiviazione dell’originale della nuova revisione del Manuale, a cura di RQ;
- l’*annullamento* della copia precedente del documento revisionato (conservata nell’archivio di RQ), tramite la dicitura “ANNULLATO” apposto sulla copertina del documento.

Distribuzione del Manuale

RQ ha la responsabilità di rendere disponibile il Manuale della Qualità, nella revisione aggiornata, per l'immediata applicazione, a tutti i responsabili di processo.

Le modalità di distribuzione sono riportate nella procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (PQ01).

Inoltre, una copia aggiornata del Manuale della qualità viene resa disponibile per l’Organismo di Certificazione.

Il Manuale della Qualità può essere distribuito (in copia non controllata) anche ad Enti esterni, Utenti e fornitori, quando il Dirigente scolastico lo ritenga opportuno.

Conservazione ed archiviazione del Manuale

La responsabilità della conservazione e dell’archiviazione di una copia cartacea del Manuale, firmata nella prima pagina, compete a RQ. Il periodo minimo stabilito per la conservazione del documento superato è di 3 anni, a partire dalla data di emissione della edizione/revisione successiva del documento stesso.

3.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Generalità


L’ I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha predisposto la procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (PQ01) per assicurare il necessario controllo dei dati e dei documenti attinenti alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, inclusi i documenti di origine esterna, quali le norme cogenti ed i contratti.

Identificazione e controllo dei documenti e dei dati

Viene assicurata l’identificazione dei documenti in vigore, ed in particolare il relativo stato di revisione, per impedire l’utilizzazione di documenti non più validi o superati.

Il sistema di controllo sui documenti adottato dall’I.P.S.I.A. “S. Pertini”, riportato nella citata Procedura, assicura che:

- siano sempre disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità;
- vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, e venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
- siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

Modifiche ai documenti e ai dati

Le modifiche apportate ai documenti e ai dati sono verificate, approvate ed autorizzate dagli stessi ruoli o organi che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione e autorizzazione, salvo differenti specifiche disposizioni. Tutte le modifiche vengono evidenziate sui documenti. I documenti modificati vengono prontamente ridistribuiti agli utilizzatori, secondo liste di distribuzione interne.

3.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'I.P.S.I.A. “S. Pertini” attraverso la citata procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (PQ01), garantisce l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle registrazioni della qualità.

Le registrazioni della qualità sono conservate per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità, incluse quelle provenienti dai fornitori. Tutte le registrazioni della qualità vengono richiamate nel presente Manuale o nelle procedure che ne prescrivono l'utilizzo e sono redatte in forma leggibile ed archiviate e conservate, in modo da essere prontamente rintracciabili, in luoghi che assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti o danni o smarrimenti. I tempi di conservazione delle registrazioni della qualità sono stabiliti nella procedura suindicata o in leggi dello stato Italiano.

Ove previsto da specifiche disposizioni, le registrazioni della qualità sono rese disponibili ad enti esterni per un periodo definito.

3.2.5 Archiviazione documenti

L'archiviazione dei documenti avviene secondo i criteri stabiliti dal documento programmatico sulla sicurezza in attuazione della L. 675/96; D. Lgs. 30/05/2003 n. 93; D. Lgs. 196/2003 e successive integrazioni.

4 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

4.1 Impegno della Direzione

Dirigente Scolastico è responsabile della *guida* del Sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo dello stesso.

Tale responsabilità viene espressa, principalmente, attraverso:


- l'emissione della *politica per la qualità*
- il riesame del Sistema
- la definizione di *obiettivi di miglioramento della qualità*
- l'assicurazione della disponibilità di risorse, nell'ambito dei vincoli esistenti al riguardo
- l'emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti

Nella Definizione degli obiettivi DIRS si attiene alle indicazioni fornite dal Consiglio d'Istituto in sede di approvazione del POF.

4.2 Attenzione focalizzata all'utenza

L'attenzione agli Utenti costituisce parte integrante ed essenziale delle responsabilità della Direzione, come espresso nella *politica per la qualità*.

Approvato da DIRS	Autorizzato da DIRS	Rev. 09	DATA: 07/12/2012	PAG. 16 di 77
--------------------------	---------------------	---------	------------------	----------------------

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

Sono identificate le responsabilità delle funzioni della Scuola in merito alla acquisizione ed alla definizione ed utilizzazione dei requisiti degli utenti, in tutte le fasi dei processi di erogazione del servizio.

Sono altresì definite le responsabilità in merito alle comunicazioni con gli utenti, inclusa la gestione dei reclami e l'acquisizione di valutazioni sui servizi forniti.

4.3 Politica per la qualità

La Direzione definisce e documenta, attraverso il presente Manuale, la politica per la qualità.

Tale politica è attinente alle strategie dell'Istituto ed alle esigenze/aspettative degli utenti. La politica della Scuola è stata definita nel documento “Politica per la qualità dell’I.P.S.I.A. “S. Pertini” di seguito riportato. Tale documento è stato trasmesso a mezzo di comunicazione interna ed è stato illustrato a tutto il personale.

Il Rappresentante della Direzione per la qualità, attraverso contatti con i responsabili delle funzioni e con il personale operativo, si assicura che la *politica per la qualità* sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione.

Le verifiche ispettive interne della qualità mirano a rilevare, in particolare, il grado di attuazione della “politica”.

POLITICA SCOLASTICA PER LA QUALITÀ

In una società che sta vivendo una profonda crisi economica e strutturale, l’obiettivo dell’I.P.S.I.A. “S. Pertini” è sviluppare una figura professionale con competenze flessibili, capace di inserirsi nel mercato del lavoro in tempi brevi, fornendo agli alunni capacità di gestione autonoma e di impresa.


In tale ottica, l’istituto si propone di:

- aumentare il successo scolastico;
- ricercare forme di collaborazione con altre scuole e con soggetti esterni;
- erogare interventi di formazione continua e permanente (educazione degli adulti);
- sviluppare competenze trasversali;
- proporsi alla Formazione Integrata Superiore (IFTS);
- relazionarsi con la realtà economica locale (Protocolli d’Intesa con Aziende ed Enti locali);
- valorizzare le diversità culturali (Centro territoriale)
- aumentare la professionalità dei docenti (Centro per la formazione professionale dei docenti) attraverso l’uso delle nuove tecnologie e l’organizzazione di corsi di formazione professionale.

Per tutto ciò la Direzione Scolastica si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti degli utenti nell’ambito di tutta l’organizzazione scolastica al fine di soddisfare tali requisiti e accrescere la soddisfazione dell’utente stesso.

La Direzione Scolastica è direttamente impegnata nell’opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni della scuola che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

La Direzione Scolastica si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti dell’utente

	IPSIA "Pertini" Terni	Manuale della Qualità MQ

4.4 Pianificazione

4.4.1 Obiettivi per la qualità

Annualmente, in coerenza con gli obiettivi strategici, le politiche scolastiche e le politiche per l'Accreditamento Regionale – la Direzione Scolastica definisce obiettivi specifici e misurabili - di miglioramento, crescita o mantenimento - riguardanti, principalmente, uno o più dei seguenti aspetti: grado di soddisfazione degli utenti, qualità delle caratteristiche dei servizi offerti, efficacia, e qualità o efficienza dei processi, produttività del lavoro, professionalità delle risorse umane, innovazione/produttività/efficienza delle risorse tecniche e/o dell'ambiente di lavoro, estensione e qualità delle forniture.

La Direzione Scolastica assegna ciascun obiettivo ad uno dei Responsabili di funzione, in base alla rispettiva area di competenza. In rapporto all'importanza dell'obiettivo, la Direzione può collegare al raggiungimento totale o parziale specifici riconoscimenti, nei confronti del Responsabile e delle risorse umane coinvolte.

Gli obiettivi definiti e la relativa assegnazione di responsabilità sono comunicati formalmente agli interessati.

A seguito della definizione degli obiettivi, ciascun Responsabile elabora un piano di attuazione, previa consultazione con i Responsabili delle altre funzioni eventualmente coinvolte.

Il piano deve comunque contenere :

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *Servizi* da erogare o sub-obiettivi da conseguire;
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie (budget) per la realizzazione dei *servizi* e/o per il conseguimento dei sub-obiettivi;
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività, attraverso un idoneo diagramma temporale;
- l'indicazione di "momenti" di monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare, e verranno recepite in sede di Collegio dei Docenti e Consigli di classe di inizio anno tenuto conto anche degli indicatori previsti dal sistema di Accreditamento Regionale.

Il piano è sottoposto all'esame della Direzione Scolastica, la quale - fatte salve eventuali esigenze di revisione - lo approva formalmente e, ove siano stati previsti specifici "sub-obiettivi", assegna le relative responsabilità di conseguimento e di reporting al responsabile dell'obiettivo da conseguire.

La Direzione Scolastica assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità vengano individuate e pianificate.

In corrispondenza ai "momenti" di monitoraggio definiti, il Responsabile effettua un report "essenziale" al Dirigente Scolastico, contenente lo stato di avanzamento del piano, l'indicazione dei *servizi* realizzati o dei sub-obiettivi conseguiti, il consumo delle risorse impiegate (in rapporto al budget assegnato) e, ove ritenute necessarie, proposte di modifica del piano, nonché un cronogramma aggiornato riguardante il prosieguo.

Al termine delle attività viene effettuato un report complessivo, evidenziante, in particolare, i risultati conseguiti ed il consumo delle risorse, in rapporto al budget assegnato.

Il Dirigente Scolastico assume le necessarie decisioni, a seguito dell'esame del report effettuato con il Responsabile dell'obiettivo. Tali decisioni sono comunicate formalmente agli interessati.



4.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione Scolastica assicura che il Sistema di gestione per la qualità sia sempre coerente con le strategie e le politiche scolastiche e che ne vengano pianificate tempestivamente le revisioni necessarie.

4.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

4.5.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione Scolastica definisce e documenta l'organizzazione, in termini di unità, ruoli, responsabilità e dipendenze. In particolare definisce i ruoli e le responsabilità di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

Nell'Appendice al presente Manuale sono riportati:

- L'organigramma della scuola
- La matrice delle responsabilità
- La descrizione dei ruoli.

4.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione Scolastica ha attribuito al Responsabile della gestione della Qualità (RQ) il ruolo di "Rappresentante della Direzione per la qualità" in conformità al punto 5.5.2 della Norma di riferimento.

Egli pertanto ha la responsabilità e l'autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il Sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- Riferire alla Direzione Scolastica sulle prestazioni del Sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta la scuola.
- Tenere i rapporti con l'Organismo di Certificazione e con enti normativi.

Il DIRS assicura adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Istituto; in particolare, questi includono comunicazioni in materia di efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

A tal fine, la Scuola ha attivato un sistema di comunicazione, tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni interessate.


Mezzi di comunicazione

I mezzi utilizzati per trasmettere le informazioni sono, principalmente:

- riunioni interne, a vari livelli
- comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*)
- comunicazioni verbali
- modulistica prevista nel Sistema di gestione per la qualità

Le comunicazioni interne possono essere raggruppate - per la maggior parte - secondo le seguenti tipologie fondamentali:

1. Comunicazioni direzionali

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

2. Comunicazioni interfunzionali o di processo
3. Comunicazioni “di ritorno”

Comunicazioni direzionali

Sono informazioni generalmente fornite dalla Direzione o dalla struttura a livello direttivo, che vengono divulgate al personale interessato, *in cascata*, secondo l’organigramma, i ruoli e le responsabilità, con vari mezzi (riunioni, comunicazioni scritte o verbali, formazione).

Momenti tipici in cui si fa ricorso alla comunicazione direzionale sono: la diffusione della Politica per la qualità, la definizione ed attribuzione degli obiettivi, le attribuzioni di responsabilità o di ruoli al personale, ecc.

Comunicazioni di processo

Sono le informazioni trasmesse tra funzioni o tra ruoli, nell’ambito dei processi dell’Istituto, come specificato nel Manuale, in procedure o in disposizioni interne ed esterne.

Comunicazioni “di ritorno”

Solitamente sono informazioni verso le funzioni direttive, inerenti il monitoraggio dei processi o il raggiungimento degli obiettivi, oppure segnalazioni e proposte riguardanti la gestione del Sistema.

4.6 Riesame da parte della Direzione

4.6.1 Generalità

La Direzione, con la partecipazione di RQ e, ove ritenuto opportuno, con altre funzioni, riesamina, almeno ogni 12 mesi, il Sistema di gestione per la qualità, per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, la politica e gli obiettivi per la qualità prestabiliti.

4.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso che vengono presi in esame ai fini della valutazione dell’adeguatezza ed efficacia del Sistema a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9004:2009 sono, principalmente:

- rapporti sulle valutazioni da parte degli Utenti e da parte dell’Organismo di Certificazione
- reclami ed espressioni di insoddisfazione da parte degli Utenti
- dati ricavati da indicatori di monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- dati sulle non conformità
- stato delle azioni correttive e delle azioni preventive
- stato di avanzamento delle azioni per il conseguimento degli obiettivi e relativi risultati.
- Risultato V. I. I.

E’ responsabilità di RQ di fornire alla Direzione tali informazioni, in modo integrato e sintetico.

4.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Il verbale di riesame del Sistema contiene le valutazioni e le decisioni assunte dalla Direzione per quanto riguarda la politica e gli obiettivi per la qualità, la qualità dei servizi, dei processi, dell’organizzazione e delle risorse; ed in particolare, le decisioni riguardanti interventi di revisione del Sistema di gestione, al fine di migliorarne le prestazioni.

Approvato da DIRS	Autorizzato da DIRS	Rev. 09	DATA: 07/12/2012	PAG. 20 di 77
--------------------------	---------------------	---------	------------------	----------------------



5 GESTIONE DELLE RISORSE

5.1 Messa a disposizione delle risorse

La Direzione individua e rende disponibili le risorse necessarie (persone, apparecchi, attrezzature, strumenti, hardware, software, tecnologie, dati ed informazioni) per attuare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ e per conseguire la soddisfazione degli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Le risorse necessarie sono evidenziate nei documenti attinenti alla realizzazione dei servizi.

5.2 Risorse umane

5.2.1 Generalità

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la soddisfazione degli utenti e per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine, la Direzione, mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste annualmente, mettendo a disposizione dei processi (e delle funzioni da questi coinvolte) le risorse umane disponibili e ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Definizione dei profili professionali

I profili professionali sono fissati a livello nazionale dal MPI e sono contenuti nel C.C.N.L.

Ciascun profilo è espresso in base a parametri che descrivono i requisiti che sono richiesti alle risorse per ricoprire determinati ruoli.

Assegnazione dei ruoli alle risorse

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono direttamente stabiliti da leggi dello Stato e da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Pertanto, il DIRS e il DSGA, ciascuno per quanto di propria competenza, assegnano, nell'ambito dei “gradi di libertà” concessi dalle normative di riferimento, dette funzioni e ruoli al personale, sulla base delle competenze e della valutazione dei carichi di lavoro.

A ciascuna risorsa umana vengono attribuiti uno o più ruoli, in coerenza con il profilo professionale individuato nell'atto di nomina o di assegnazione.

Valutazione del personale

Il personale docente in prova per conferma in ruolo ed i docenti che lo richiedono sono valutati dal “Comitato di valutazione”, eletto dal Collegio dei Docenti e nominato dal DIRS.

Nei casi previsti e consentiti dalla normativa di settore è possibile incentivare il personale meritevole o soggetto particolari carichi di lavoro. I criteri per quanto riguarda la distribuzione degli incentivi sono definiti dalla Contrattazione integrativa d'Istituto.

Mobilità del personale

Per far fronte al fabbisogno di risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) si può far ricorso alla mobilità interna del personale, nei limiti consentiti contrattualmente.

Pianificazione delle assunzioni



Per far fronte al fabbisogno di nuove risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) ed alla mobilità interna, la Direzione può richiedere risorse alle Autorità regionale, sulla base dei profili professionali previsti e, nei casi consentiti, può provvedere direttamente.

5.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Oltre che per colmare *la distanza* tra le competenze e capacità previste dal profilo professionale di riferimento e quelle possedute dalla persona interessata, le attività di formazione possono essere previste per l’attuazione di piani di sviluppo di professionalità non disponibili al momento nell’Istituto.

Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale ATA come specificato in appendice ai punti 9.1.4 e 9.4.

La formazione del personale ha per oggetto:

Aspetti amministrativo-tecnico-operativi: è rivolta al personale docente e tecnico; ha per oggetto la corretta applicazione dei ruoli da espletare, in relazione ai servizi erogati.

Aspetti organizzativo-gestionali: è rivolta a tutto il personale che ha incarichi e responsabilità di organizzazione e gestione del lavoro di altre risorse umane. Tali attività di formazione sono rivolte a garantire un livello di competenza adeguato allo svolgimento degli incarichi previsti.

Aspetti inerenti il Sistema di gestione per la qualità: è rivolta a tutto il personale e ha per oggetto la comprensione ed attuazione della Politica della qualità e l’applicazione delle Procedure e delle altre disposizioni della scuola.

Sulla base dei criteri sopra esposti e delle specifiche esigenze, viene redatto e approvato annualmente dagli organi collegiali competenti un programma di formazione.

Sulla base del programma di formazione e del budget disponibile, il DIRS organizza le attività di formazione, contattando eventuali consulenti o Società esterne e definendo le date degli incontri.

Attività di formazione per lo sviluppo di professionalità nell’ambito del ruolo assegnato che possono essere svolte senza l’impegno di risorse finanziarie, sono gestite a cura del responsabile della Funzione interessata.

L’ I.P.S.I.A. “S. Pertini, sotto la responsabilità del DSGA, conserva i curricula professionali e formativi del personale e le registrazioni dell’avvenuta formazione.

I risultati della formazione, in termini di efficacia, vengono valutati dal Collegio dei Docenti, per gli insegnanti, e dal DIRS, con la collaborazione del DSGA, per il restante personale, entro un anno dall’intervento formativo.

5.3 Infrastrutture

Almeno annualmente, l’ **I.P.S.I.A. “S. Pertini”** esamina e pianifica le risorse tecniche da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione delle attività.

La Scuola garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di funzionamento.

Per tutte le infrastrutture appartenenti al Comune, la Scuola garantisce la rapida attivazione dei procedimenti amministrativi presso l’Ente Locale competente, in particolare rivolgendosi in prima istanza all’Ufficio Tecnico competente.

5.4 Ambiente di lavoro

La Direzione dell’ **I.P.S.I.A. “S. Pertini** in applicazione dell’art. 4 del D. Lgs. 626/94, del decreto



81 ed in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi, ha elaborato un sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro (Cfr. Documento della Valutazione dei Rischi del 01/02/12).

Riferimenti adottati per la valutazione dei rischi

Per la valutazione delle condizioni di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e dei rischi lavorativi ci si è avvalsi dei contenuti inseriti nei documenti e nelle pubblicazioni che di seguito sono elencati:

- normative vigenti precedenti al D. Lgs. 626/94 non abrogate
- D.Lgs. 626 / 94 e successive modifiche
- normative di settore: DM MPI n° 382/1998 e Circolare MPI n° 119/1999
- D.Lgs. 81 / 2008 e successive modifiche

Strutture

Almeno ogni anno, la Scuola riesamina e pianifica le risorse ambientali da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione dell'attività.

Attualmente, l'ambiente di lavoro dell'istituto I.P.S.I.A. “S. Pertini” è formato da :

- 1 Ufficio di Presidenza
- 30 aule per la didattica
- 6 laboratori come aule speciali
- 9 officine per reparti di lavorazione
- 3 uffici per la segreteria
- 2 uffici per lo staff della dirigenza
- 1 ufficio tecnico
- 1 ufficio magazzino
- 1 sala insegnanti
- 1 sala riunioni

6 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

6.1 Pianificazione dei requisiti relativi al prodotto

Il L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” effettua la progettazione ed erogazione del servizio formativo. Questo servizio si esplica principalmente attraverso l'attività didattica ordinaria; ma annualmente possono essere introdotti tutta una serie di servizi definiti “complementari” che sono di supporto e di sostegno al processo principale dell'Istituzione scolastica (attività in stage degli alunni, attività extrascolastiche anche in collaborazione con Enti esterni, ecc.).

Vista la complessità del servizio, pertanto, costituito anche da una serie di attività collaterali, l'I.P.S.I.A. “S. Pertini”, una volta l'anno, pianifica tutte le attività dell'Istituto sulla base dell'analisi dei bisogni formativi rilevati sul territorio, di progetti o accordi con Enti esterni in corso dall'anno scolastico precedente già approvati o in itinere.

In tale pianificazione, vengono definiti, a cura del Collegio dei docenti e ratificati dal Consiglio di Istituto, in base alle rispettive competenze:

- i requisiti del servizio ed i relativi obiettivi;
- le attività curriculari e non;
- le risorse, umane e non, che si reputano necessarie;



- l'individuazione di criteri e modalità di monitoraggio e controllo;
- il funzionamento dell'Istituto sia per quanto riguarda il lato insegnanti e personale non docente, sia sul fronte classi e alunni.

I risultati della pianificazione vengono, successivamente, incamerati ed esplicitati nella redazione del POF che viene adottato dal Consiglio d'Istituto.

Tale pianificazione viene verificata ed eventualmente aggiornata almeno due volte l'anno e successivamente sottoposta a verifica finale.

Tale processo è descritto in maniera più dettagliata in appendice al presente Manuale al punto 9.1.5.

6.2 Processi relativi all'utenza

6.2.1 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti o stabiliti dalla Scuola, sia che vengano forniti o no direttamente dagli Utenti, sono determinati attraverso incontri appositi con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, Università, Aziende, ecc.), per quanto riguarda l'analisi del fabbisogno formativo del territorio, ed attraverso appositi test somministrati agli alunni, per ciò che concerne il fabbisogno specifico della popolazione scolastica. Tali dati vengono, successivamente, analizzati e inseriti nella pianificazione d'Istituto e nel POF a cura della Funzione responsabile. Tale analisi risulta indispensabile al fine di poter condurre successivamente un'accurata pianificazione e redazione dell'offerta formativa più vicina possibile alle esigenze dell'Utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

6.2.2 Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Il momento in cui nasce il rapporto con l'utenza relativo allo specifico anno scolastico si concretizza nell'iscrizione degli alunni o nell'adesione degli utenti ai vari progetti ed iniziative erogati dalla Scuola.

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” garantisce i requisiti del servizio attraverso l'approvazione della pianificazione dell'Istituto e del POF, come specificato in appendice al punto 9.1.6, per assicurare che:

- i requisiti del servizio siano adeguatamente definiti e documentati
- le caratteristiche di qualità dei processi e dei prodotti che devono essere verificati siano definite, con inclusione dei criteri di accettazione e delle procedure relative per la conduzione dei test, verifiche e controlli
- eventuali scostamenti tra i requisiti emergenti dall'analisi dei fabbisogni e quelli riportati nel POF, siano risolti
- le particolari esigenze dell'utenza siano state sufficientemente analizzate
- la Scuola abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel POF.

Modifiche al “contratto” con l'utenza

Per l' I.P.S.I.A. “S. Pertini” il “contratto” è costituito dal POF e dalle iscrizioni delle diverse tipologie di utenza ai vari servizi erogati per l'anno scolastico di riferimento. Le modifiche eventualmente apportate al POF vengono gestite con le stesse modalità previste per la redazione di tale documento, dopo l'approvazione da parte degli organi competenti, e comunicate alle altre



funzioni interessate all'espletamento del servizio stesso ed all'utenza interessata.

Registrazioni.

Le registrazioni dei riesami dei requisiti e delle iscrizioni vengono documentate e conservate dalla segreteria dell'Istituto.

6.2.3 Comunicazione con l'utenza

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate dalla Scuola con l'utenza, vengono attivati molteplici canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi.

A tale riguardo l' **I.P.S.I.A. “S. Pertini”** ha individuato due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

- comunicazioni agli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari *diretti* dei servizi;
- comunicazione diretta con le famiglie degli alunni attraverso lettere, circolari, colloqui.
- comunicazioni esterne a tutta l'utenza destinataria *indirettamente* del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano *momenti* fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, mentre altre vengono considerate come *momenti* conoscitivi; inoltre, esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nell'ambito dell'anno scolastico, è garantito e comunicato agli Utenti il referente per l'esame di qualsiasi problematica e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico.

Mezzi e momenti di comunicazione

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità
- brochure e quant'altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola
- sito internet, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno e per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.)
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli
- comunicazioni verbali di natura operativa.

I *momenti* in cui avvengono le principali comunicazioni con l'utenza sono:

- diffusione del POF
- iscrizioni degli alunni
- presenza degli Utenti negli organi collegiali della Scuola
- incontri istituzionali
- incontri con gli Enti presenti nel territorio
- assemblee e riunioni periodiche con le famiglie
- incontri organizzati dalla Scuola
- ricevimento e gestione dei reclami (vedi punto 9.1.10)
- verifica della soddisfazione degli Utenti (vedi punto 8.2.1 e punto 9.1.11).



I reclami sono gestiti nell'ambito della procedura **PQ03** “Gestione dei reclami e delle non conformità”.

Le comunicazioni, infine, sono effettuate tramite circolari lette in classe e firmate dal professore presente in aula, se di ordine generale; mentre, se di interesse particolare, vengono consegnate in copia all'interessato (o per i genitori date ai figli) con apposizione di firma per consegna o presa visione. Qualora la comunicazione ai genitori sia riservata, viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria.

Le comunicazioni per l'utenza esterna si effettuano tramite lettera o fax inviati direttamente all'interessato con preventiva registrazione al protocollo.

6.3 Progettazione e sviluppo

6.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L' **I.P.S.I.A. “S. Pertini”** tiene sotto controllo l'attività di progettazione del servizio attraverso la “pianificazione di Istituto”, come descritta in appendice al punto 9.1.5, allo scopo di assicurare che questo venga erogato in conformità ai requisiti individuati.

Prima dell'avvio della progettazione, vengono svolte le seguenti attività:

- la funzione responsabile verifica se i dati di base, ricavati in sede di analisi dei fabbisogni, sono sufficienti, altrimenti si attiva per procurarsi le necessarie integrazioni;
- viene costituito il gruppo di progetto per la redazione del POF o vari gruppi di entità più modesta per l'elaborazione di progetti singoli o servizi complementari dell'Istituto, generalmente composto dai Docenti interessati e dalle “Funzioni Obiettivo”. Tali gruppi, a seconda delle esigenze legate a particolari progetti può essere allargato coinvolgendo altre funzioni della scuola o personale esterno;
- vengono definite le attività dei gruppi, i tempi delle stesse ed eventuali interfacce organizzative;
- viene pianificata l'erogazione della didattica in ordine alla progettazione e alla programmazione individuale dei docenti.
- vengono pianificati, in particolare, i riesami, le verifiche e la validazione dei progetti e della programmazione individuale dei docenti; vedi pag. 7.3.1.

6.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti, laddove non forniti direttamente dagli utenti, vengono identificati nei dati relativi all'analisi dei fabbisogni o in progetti precedenti. La Funzione responsabile si accerta che i requisiti siano completi, prima di avviare il processo di progettazione, altrimenti provvede al relativo completamento.

6.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Il progetti dei servizi formativi e complementari si traducono, tipicamente, nel POF; non è escluso, però, che per progetti minori siano elaborati documenti ad hoc. In ogni caso i documenti di progetto contengono almeno:

- lo scopo e le finalità del progetto
- un riferimento all'utenza territorialmente individuata
- le specifiche, i requisiti e le modalità del servizio da erogare atti a soddisfare l'utenza di riferimento con l'individuazione delle singole aree di intervento formativo individuate



- tempi di realizzazione e relativi costi
- le informazioni adeguate circa l’approvvigionamento di beni e servizi e circa l’erogazione del servizio
- i criteri di accettazione e monitoraggio del servizio
- l’organizzazione necessaria per la realizzazione ed erogazione del servizio.

6.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Vengono condotti riesami formali e documentati dai verbali del Collegio dei Docenti dei risultati della progettazione, così come pianificato (vedi paragrafo 7.3.1.) all’inizio di ogni anno scolastico e alla fine del I° Quadrimestre. A ciascun riesame della progettazione partecipano rappresentanti di tutte le funzioni della Scuola interessate alla fase di progettazione oggetto di riesame e, ove necessario, altro personale coinvolto. Le registrazioni di tali riesami sono conservate come descritto in appendice al punto 9.1.10.

6.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Tutti i documenti contenenti i risultati della progettazione, prima di venire rilasciati per la fase successiva, soprattutto l’approvazione del POF e la sua successiva distribuzione, o per la consegna agli Utenti, vengono verificati, dal gruppo di progetto allo scopo di assicurare che questi siano stati elaborati nel rispetto di leggi e regolamenti, dello standard di qualità adottato dall’**I.P.S.I.A. “S. Pertini”**, e che i documenti prodotti soddisfino i relativi dati e requisiti in ingresso.

In particolare, nel corso delle verifiche, l’**I.P.S.I.A. “S. Pertini”** si accerta che i documenti:

- soddisfino i dati e i requisiti dei documenti in ingresso;
- indichino, ove necessario, le caratteristiche della progettazione che sono critiche e importanti per la sicura e corretta erogazione del servizio (per esempio: i test e le verifiche durante l’attività didattica curriculare o extracurriculare)
- definiscano gli obiettivi di qualità applicabili al servizio.

La verifica della progettazione culmina con l’approvazione del POF o dei singoli progetti da parte degli organi competenti dell’Istituto o, quando necessario, da parte di soggetti esterni all’Istituzione scolastica.

Le registrazioni delle verifiche vengono conservate, come descritto in appendice al punto 9.1.1.

6.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi definite esigenze e/o requisiti degli utenti e quelli eventualmente stabiliti dalla Scuola.

Di norma, la validazione dei progetti viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, in ciascun anno scolastico e nelle normali condizioni operative, attraverso il controllo sul grado di apprendimento degli utenti, sull’efficacia ed efficienza dell’azione formativa e sul rispetto di quanto effettivamente pianificato e previsto all’interno del POF o nei singoli progetti. Eventuali diverse modalità di validazione, se espressamente richieste a causa della tipologia del progetto, vengono definite all’interno dei progetti stessi.

La realizzazione di quanto contenuto nel POF, con il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall’Istituto, attraverso l’analisi delle verifiche finali e dei test sugli alunni, corrisponderà alla validazione dell’intero piano formativo proposto, con i relativi servizi complementari.

In sede di scrutini intermedi e finali, nelle relazioni finali dei responsabili di progetto e nel Collegio dei Docenti.



6.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Tutte le varianti e le modifiche al POF o ai singoli progetti vengono identificate, documentate, esaminate dalle funzioni responsabili della Scuola, prima della loro attuazione. L'approvazione di esse segue lo stesso iter previsto per l'approvazione dell'intero progetto.

6.4 Approvvigionamento

6.4.1 Processo di approvvigionamento

Ai fini dell'approvvigionamento dei prodotti e servizi necessari ai processi individuati e sviluppati nella Scuola, l' **I.P.S.I.A. "S. Pertini"**:

- effettua un controllo circa le richieste interne di forniture di beni e servizi in relazione alle risorse disponibili all'interno della Scuola e quelle previste per i progetti in corso o da realizzare, attraverso la verifica del budget di Istituto.
- valuta e sceglie i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura, inclusi i requisiti relativi al Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali specifiche prescrizioni del Sistema di gestione per la Qualità (**procedura PQ 05**). Tale valutazione, dato che le normali procedure di acquisti si effettuano tramite l'espletamento di gare pubbliche, è effettuata solo relativamente alla possibilità di ricorrere alla trattativa privata con i diversi fornitori. Nel caso di gare pubbliche, infatti, i criteri di valutazione e scelta del contraente saranno esplicitati nei relativi bandi. L'Istituto, come tutte le amministrazioni statali centrali e periferiche è tenuto, ai sensi dell'art. 1, comma 449, della Legge n. 296/2006, ad aderire alle Convenzioni quadro per le seguenti tipologie di beni e servizi individuate con decreto 1.03.2007 del Ministero dell'economia e delle finanze: arredi per ufficio, carburanti da autotrazione, combustibili da riscaldamento, energia elettrica, macchine per ufficio, nonché prodotti hardware e software, noleggio autoveicoli, servizio di buoni pasto, servizi di telefonia fissa, servizi di telefonia mobile. Per gli acquisti al di sotto della soglia di rilievo comunitario, l'art. 1, comma 450, della citata Legge n. 296/2006 prevede che le amministrazioni statali centrali e periferiche, a decorrere dal 1° luglio 2007, "sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione di cui all'articolo 11, comma 5, del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 4 aprile 2002, n. 101".
- definisce, in collaborazione con le strutture tecniche interne alla scuola, il tipo e l'estensione del controllo che intende eseguire sui fornitori in funzione di: tipo di prodotto o servizio da acquisire, influenza che il prodotto o i servizi acquistati hanno sulla qualità del servizio finale e, dove applicabile o necessario, rapporti di Verifica Ispettiva della qualità e/o delle registrazioni della qualità precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori.
- predisporre e mantiene continuamente aggiornate registrazioni della qualità per i fornitori.
- Le modalità di attuazione di quanto disposto nel presente paragrafo sono definite in appendice al punto 9.1.9.

6.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

La funzione DGSA verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano informazioni atte a descrivere chiaramente il prodotto o il servizio ordinato, quali:



- la precisa identificazione e descrizione del prodotto o servizio da approvvigionare
- il titolo, o altra chiara identificazione (edizione e revisione), di dati tecnici significativi
- le modalità di consegna e di accettazione da parte dell' **I.P.S.I.A. “S. Pertini”**

Le modalità di attuazione di quanto disposto nel presente paragrafo sono contenute in appendice al punto 9.1.9.

6.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Quando l'Istituto intende verificare presso un proprio fornitore le modalità per il rilascio dei prodotti acquistati, notifica ai fornitori interessati il programma della verifica ispettiva.

In ogni caso, l'**I.P.S.I.A. “S. Pertini”** opera un controllo meticoloso sulle forniture, prima di immetterle nel proprio ciclo di erogazione del servizio. Tali controlli sono specificati e regolati al punto 9.1.9.

6.5 Produzione ed erogazione di servizi

6.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

L' **I.P.S.I.A. “S. Pertini”**, come già indicato, sviluppa le attività relative alla progettazione ed erogazione di servizi formativi ed educativi.

Il processo di erogazione è composto da diverse fasi, alcune delle quali si realizzano contemporaneamente: programmazione didattica, la gestione dell'aula, il monitoraggio, la revisione della programmazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi/attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi complementari eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie (punto 9.1.8).

6.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio, descritto al punto 7.5, prevede che, per ciascun anno scolastico, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire (POF), comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire, cioè gli obiettivi dell'Istituto. Poiché il risultato finale del servizio non può essere verificato da successivi monitoraggi o misurazioni, per cui eventuali carenze di fatto possono manifestarsi solo durante e dopo che l'utente abbia effettivamente usufruito dei servizi offerti, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi indicate al paragrafo precedente.

In sede di validazione si terrà conto:

- del rispetto della pianificazione di Istituto e della programmazione didattica
- dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali
- dei principi e delle linee didattiche contenute nel POF
- della conformità agli obiettivi dell'Istituto.

Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli Utenti comporteranno una rivalidazione dei processi interessati.



6.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati viene garantita attraverso il confronto tra la programmazione di Istituto ed i singoli registri di classe o stati di avanzamento dei progetti in corso. In tali documenti, infatti si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti di gruppi di Utenti.

L'I.P.S.I.A. “S. Pertini” tiene sotto controllo tale aspetto attraverso i documenti di programmazione didattica, i registri di classe ed i verbali delle commissioni, che per tale motivo assumono valore di registrazione.

6.5.4 Proprietà dell'utenza

L'I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha individuato due tipologie di proprietà degli utenti: documentazione che gli alunni e le famiglie consegnano alla Scuola al momento dell'iscrizione o periodicamente e i locali e le attrezzature messe a disposizione dal Comune.

Le proprietà degli alunni/famiglie consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessari, e vengono quindi utilizzati dalla Scuola, al corretto espletamento del servizio.

La Segreteria identifica, verifica e protegge tutta la documentazione prodotta dall'Utente in base alla legge sulla privacy 675/96 e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile alle famiglie quanto riscontrato.

Copia di tali notifiche sono opportunamente conservate come registrazioni.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale, invece, l'Istituto garantisce la corretta gestione e manutenzione per quanto di competenza e attraverso periodiche comunicazioni da parte del DIRS di eventuali danneggiamenti o deterioramenti secondo quanto previsto dal D.Lgs.626/94 dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria.

6.5.5 Conservazione dei prodotti

Gli addetti al magazzino curano la conservazione del materiale che l'Istituto ha assunto in carico a seguito di acquisti, permuta o donazioni.

I magazzinieri curano le registrazioni delle entrate e delle uscite in/da magazzino. Tutti i movimenti di magazzino sono rilevati con appositi sistemi contabili che trovano riscontro nei movimenti dei singoli reparti di officina o laboratorio e nella contabilità delle istituzioni.

6.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini”, considerata la tipologia dell'attività di lavoro, non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi.

Le macchine o le apparecchiature che si trovano all'interno dell'Istituto sono infrastrutture necessarie presenti nei diversi laboratori, non soggette a tarature, in quanto servono solo ed esclusivamente per attività dimostrative. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico:



- Il processo formativo viene tenuto sotto controllo attraverso prove formative e sommative valutate in modo oggettivo dai docenti di ogni disciplina attraverso griglie di valutazione condivise.
 - Questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, interviste alle famiglie, tests agli studenti, verifiche finali da parte di docenti.
- Tali questionari, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte del Collegio dei Docenti, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritirati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti suindicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc..

7 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

7.1 Generalità

Il Sistema di gestione prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni ed analisi, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare processi di miglioramento del servizio, finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione.

7.2 Monitoraggi e misurazioni

7.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” individua le modalità per effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, in relazione al servizio erogato.

A tale scopo, sono stati elaborati diversi questionari, sulla base degli aspetti del processo formativo che l'Istituto intende monitorare e con l'indicazione di una serie di obiettivi da raggiungere, a seconda del tipo di Utente destinatario, detti questionari vengono somministrati con frequenza almeno annuale.

RQ riporta alla Direzione, almeno annualmente, in sede di riesame, dati statistici commentati sui risultati ottenuti dalle rilevazioni relative ai diversi utenti, al fine di verificare anche la coerenza con gli obiettivi da raggiungere annualmente.

I risultati possono essere oggetto di esame con rappresentanti dell'utenza.


7.2.2 Verifiche ispettive interne

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha predisposto la procedura “Conduzione delle verifiche ispettive interne” (PQ02) per gestire l'attività di pianificazione ed esecuzione di verifiche ispettive interne della qualità, allo scopo di accertare se le attività attinenti alla qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e per valutare l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Le verifiche ispettive interne della qualità sono programmate in relazione allo stato ed all'importanza delle attività da sottoporre a verifica ispettiva e sono eseguite da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività da verificare. I risultati delle verifiche ispettive sono registrati e portati all'attenzione di coloro che hanno responsabilità nei processi verificati.

Il personale direttivo responsabile dei processi interessati intraprende tempestive azioni correttive (v. 8.5.2), relativamente alle carenze evidenziate durante le verifiche ispettive. Successive attività di verifica ispettiva accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati delle verifiche ispettive interne della qualità costituiscono parte integrante delle

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

informazioni da utilizzare per il riesame da parte della Direzione (v. 5.6).

7.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” tiene sotto controllo e verifica le prestazioni dei processi attraverso la pianificazione dell'Istituto e la programmazione didattica al fine di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati, e quanto stabilito nel POF, e con le valutazioni intermedie sugli alunni al fine di dimostrarne l'efficacia. Vengono, inoltre elaborati, annualmente, indicatori statistici sull'efficacia del servizio. I risultati dei monitoraggi sono utilizzati prioritariamente dal responsabile del processo, al fine di adottare azioni correttive e/o preventive.

Per quanto riguarda l'utilizzazione dei monitoraggi si veda anche il punto 9.1.11 in Appendice al presente Manuale.

7.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini”, allo scopo di verificare e garantire che i servizi formativi erogati soddisfino ai requisiti specificati, sottopone il processo formativo a valutazioni in itinere e finali.

Tale attività di controllo, effettuata dal personale docente comprende: controlli del grado di apprendimento, ecc. e registrazioni dei risultati (registri di classe, compiti scritti, ecc.).

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati.


Per quanto riguarda l'utilizzazione dei monitoraggi e la gestione dei reclami si veda il punto 9.1.11 in appendice al presente Manuale.

Nel caso in cui il servizio erogato non dovesse superare le condizioni minime di accettabilità si applica quanto previsto al successivo paragrafo 8.3.

7.3 Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi

L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha predisposto la procedura “Gestione dei reclami e delle non conformità” (PQ03) per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati .

Tale controllo, fatto su documenti interni o attraverso eventuali reclami dell'utenza, assicura l'identificazione, la documentazione, la valutazione, e il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate, incluso gli Utenti coinvolti, quando necessario.

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

7.4 Analisi dei dati

Il L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha individuato l’esigenza di raccogliere dati in merito a: bisogni degli Utenti, dispersione scolastica, esiti di misurazioni e monitoraggi per valutare le prestazioni dei processi e dei servizi, fornitori.

I dati raccolti nell’ambito delle attività di verifica, controllo e monitoraggio sono analizzati ed utilizzati, ai fini dell’adozione delle azioni di miglioramento sui servizi, processi e Sistema.

La primaria responsabilità dell’analisi dei dati di monitoraggio è dei responsabili di processo. Dati aggregati, elaborati a cura di RQ, sono esaminati dalla Direzione in sede di riesame del Sistema, ai fini dell’adozione di decisioni conseguenti.

7.5 Miglioramento

7.5.1 Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi e processi e del Sistema di gestione costituisce parte importante della *politica per la qualità* (v. punto 5.3); a tale politica è data costante attenzione da parte della Direzione, che su di essa coinvolge tutte le risorse umane della Scuola, attraverso idonei processi di gestione e comunicazione.

In tale ottica, come specificato al punto 5.4.1, la Direzione definisce annualmente specifici obiettivi per il miglioramento della qualità.

7.5.2 Azioni correttive


L' I.P.S.I.A. “S. Pertini” realizza, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (PQ04). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all’importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

7.5.3 Azioni preventive

L'Istituto realizza, sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (PQ04). Ogni azione preventiva intrapresa è sempre di livello appropriato all’importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

	IPSIA "Pertini" Terni	Manuale della Qualità MQ

8 APPENDICE

8.1 Descrizione dei processi / sottoprocessi

AREA 1

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

8.1.1 Processo elaborazione e gestione documentazione

Scopo

Organizzare i processi e le attività relativi alla gestione ed elaborazione degli atti amministrativi e alla loro conservazione nonché alla produzione e organizzazione e conservazione degli atti inerenti alle attività didattiche o di supporto ad essa.

Responsabilità del processo

- Il Dirigente Scolastico come organizzatore del servizio
- Il Dirigente dei servizi amministrativi per l'operatività del processo.

• Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è alimentato dal processo "Management della qualità" quale base strategica ed organizzativa di riferimento - e dal processo "Elaborazione e gestione del POF" ed è correlato ai processi "Erogazione della didattica", "Gestione dei servizi complementari" ed "Approvvigionamenti".

• Input/output

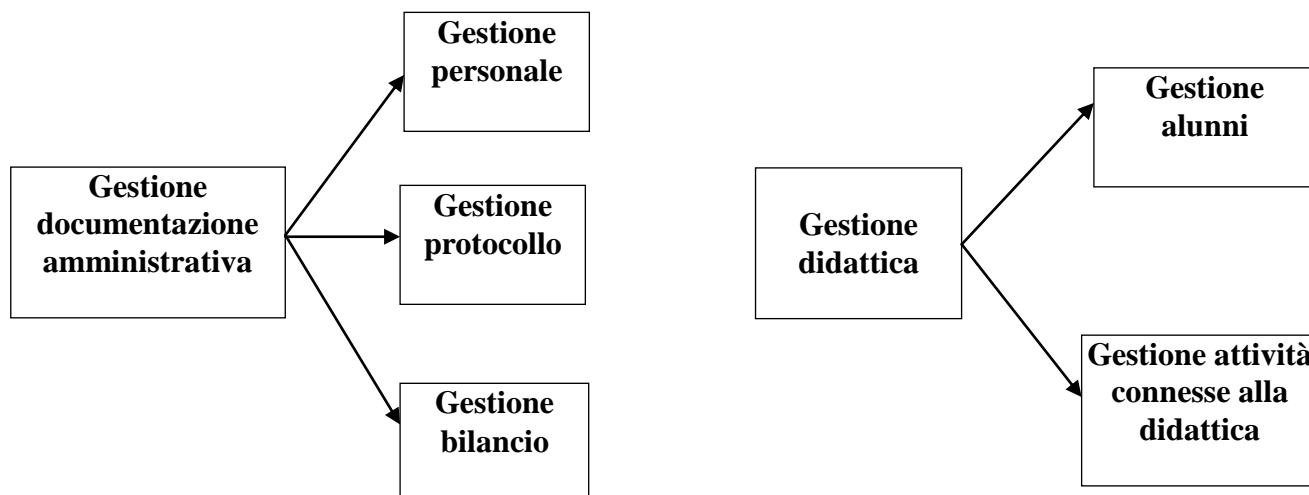
Input: le norme relative al trattamento dei dati personali (675/96), il POF.

Output: l'insieme degli atti amministrativi e contabili e delle documentazioni didattiche relative al processo di insegnamento

• Indicatori di prestazione

Conformità della conservazione della documentazione

Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso)



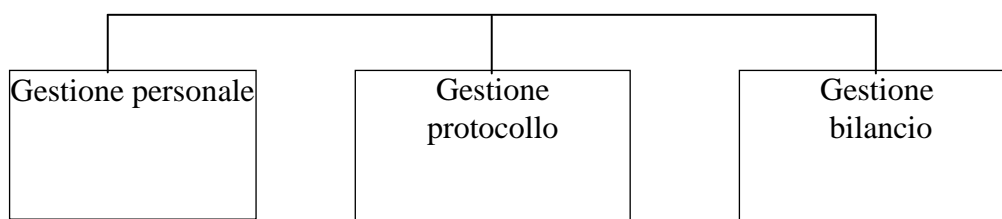
Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Gestione amministrativa	DSGA	Personale Documentazione Risorse economiche	SISSI Protocollo Archivio Registri contabili	Acquisizione registrazione e produzione atti amministrativi e contabili	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96
Gestione didattica	DIRS e per la parte competente il DSGA	Alunni Attività didattica	SIMPI Archivio Diplomi Comunicazioni interne personale ed alunni/genitori Registro voti Verbalì CC	Acquisizione, gestione ed elaborazione documenti, comunicazioni, atti vari	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96



FASE: GESTIONE AMMINISTRATIVA

▪ **Diagramma di flusso**



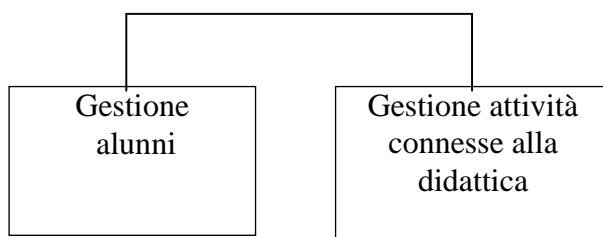
• **Specifiche della fase**

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Gestione personale	DIRS in collaborazione con DSGA	Personale Normativa Contratto Integrativo d'Istituto	Atti giuridici ed economici	Gestione giuridica Gestione economica	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96
Gestione protocollo	DSGA	Corrispondenza Atti	Registro Archivio Copie Comunicazioni interne	Acquisizione Registrazione Trascrizione Diffusione Richiesta e produzione atti Archiviazione	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96
Gestione bilancio	DIRS in collaborazione con DSGA	POF Risorse economiche	Schede contabili Approvvigionamento Manutenzioni Atti contabili	Predisposizione bilancio Delibera ed approvazione CD Gestione economica Gestione acquisti	Rispetto limiti di budget Rispetto regolamento amministrativo contabile e normativa




FASE: GESTIONE DIDATTICA

▪ **Diagramma di flusso**



• **Specifiche della fase**

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Gestione alunni	DIRS Assistente Amministrativo per la parte competente	Iscrizioni	Documenti Certificati Diplomi	Anagrafe alunni Emissione certificati e diplomi	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96
Gestione attività connesse alla didattica	DIRS	POF Progetti interni e provenienti da enti esterni	Materiale organizzativo Comunicazioni interne e alle famiglie	Predisposizione materiale didattico Produzione circolari e comunicazioni alunni	Tempistica Conservazione della documentazione Conformità alla norma 675/96

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

AREA 2

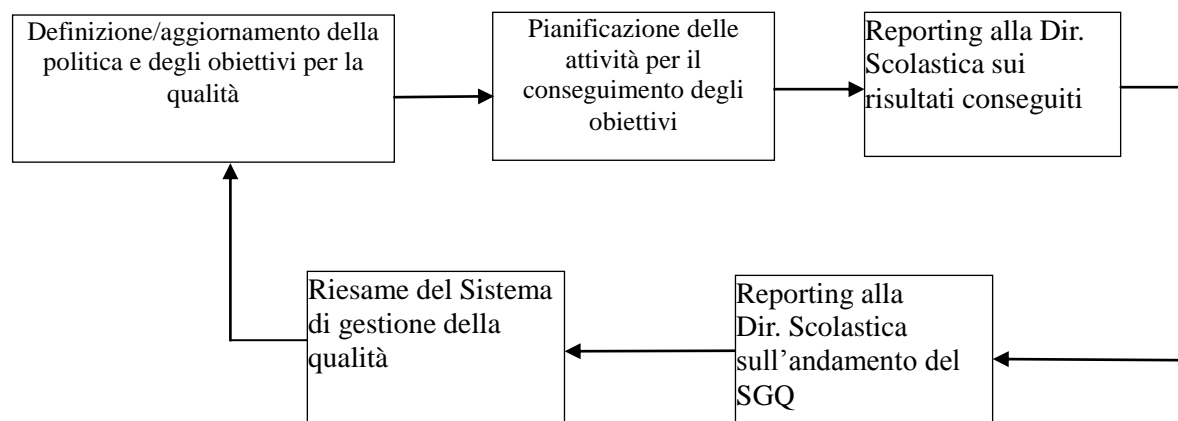
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

8.1.2 Processo di management della qualità

- **Scopo**
Garantire una gestione manageriale e dinamica dell’Istituto, orientata al miglioramento continuo delle prestazioni, in conformità al modello descritto nella norma UNI EN ISO 9004:2009.
- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**
Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:
MQ – sezione 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.6
Procedure:
Responsabile del processo è DIR
- **Collegamenti con altri processi**
Il processo in questione è alimentato dai processi dell’area “Monitoraggio, analisi e miglioramento” ed alimenta il processo “Organizzazione e Gestione amministrativa”, nonché i processi dell’area “Pianificazione, gestione e sviluppo delle risorse”.
- **Input / Output**
Input: le norme e gli indirizzi espresse a livello istituzionale, le scelte strategiche della scuola, espresse dalla Direzione, le informazioni statistiche conseguenti ai monitoraggi attivati dalla scuola, ed eventuali proposte e suggerimenti provenienti dai responsabili di area e dal personale;
Output: il processo genera la politica e gli obiettivi della qualità da conseguire e, successivamente, in rapporto ai risultati conseguiti, nuove decisioni su politica, obiettivi e requisiti del servizio, di processo e di Sistema.
- **Indicatori**
Grado di raggiungimento degli obiettivi.




▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Definizione della politica e degli obiettivi per la qualità	DIRS	Norme ed indirizzi istituzionali; dati sull'ambiente di riferimento; informazioni statistiche conseguenti ai monitoraggi attivati dalla scuola	Politica della qualità Obiettivi Tempi di reporting	DIRS propone la politica; CD	Coerenza tra politica e dati di input Coerenza tra obiettivi e politica Conseguibilità degli obiettivi Misurabilità degli obiettivi
Pianificazione delle attività per il raggiungimento degli obiettivi	CD e CC ed altre Funzioni scolastiche cui gli obiettivi sono assegnati	Politica della qualità Obiettivi	Verbale della riunione del CD Comunicazioni da DIRS	Utilizzazione di strumenti di pianificazione e controllo	Efficacia ed efficienza della pianificazione e delle azioni pianificate
Reporting a DIRS sui risultati conseguiti	Funzioni strumentali ed altre Funzioni scolastiche cui gli obiettivi sono assegnati	Tempi previsti per i report Dati sullo stato di avanzamento delle azioni pianificate Dati di monitoraggio	Report	Elaborazione del report, con la partecipazione delle funzioni coinvolte, secondo i tempi previsti in sede di definizione degli obiettivi	Completezza e tempestività del report
Reporting a DIRS sull'andamento del SGQ	RQ	Tempi previsti per i report- Dati di monitoraggio sullo stato del SGQ	Report sullo stato del SGQ	Elaborazione del report, con annessi dati statistici	Completezza e tempestività del report (v. punto 5.6.2)

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

Effettuazione riesame del Sistema di gestione per la qualità	DIRS	Rapporto del RQ	Verbale della riunione -Eventuale revisione della politica Nuovi obiettivi	Riunione	Completezza informazioni processate e decisioni intraprese (vedi punto 5.6 Norma UNI EN ISO:2000 e successive)
--	------	-----------------	---	----------	--

AREA 3

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE

8.1.3 Processo : gestione e sviluppo risorse umane

- **Scopo**

Gestire il personale per il miglior utilizzo delle competenze, delle esperienze, dei tempi di lavoro, al fine di realizzare il servizio in modo di migliorarne in modo continuo l'efficacia e di accrescere la soddisfazione del cliente.

Pianificare le attività di formazione al fine di accrescere competenze e conoscenze del personale, secondo gli indirizzi della politica per la qualità definita dalla direzione.

- **Responsabilità del processo**

Il Dirigente scolastico individua e designa i suoi collaboratori, stipula il contratto integrativo di Istituto, individua gli ambiti operativi e nomina le FA, pianifica e gestisce le attività di aggiornamento e di formazione continua del personale.

Il Collegio dei Docenti ha la responsabilità di individuare gli obiettivi strategici da assegnare alle FS, i requisiti richiesti e designare il personale idoneo; inoltre ha il compito di definire temi, tempi e modalità di realizzazione delle attività di formazione ed aggiornamento continuo del personale.

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo “Management della qualità” - quale base strategica ed organizzativa di riferimento - ed alimenta il processo "Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro" e tutti i processi relativi all'area di realizzazione del servizio

- **Input/output**

Input: sono input del processo la normativa vigente in materia contrattuale, l'analisi dei bisogni di formazione del personale, l'analisi dei bisogni gestionali della scuola, strettamente legati alla complessità logistica ed organizzativa del sistema

Output: I profili di ruolo di collaboratori, collaboratori, FS, FA, il contratto integrativo di Istituto, i percorsi di aggiornamento e di formazione continua pianificati e gestiti dalla scuola stessa.

- **Indicatori di prestazione**

Efficacia formazione erogata

Approvato da DIRS	Autorizzato da DIRS	Rev. 09	DATA: 07/12/2012	PAG. 40 di 77
--------------------------	---------------------	---------	------------------	----------------------

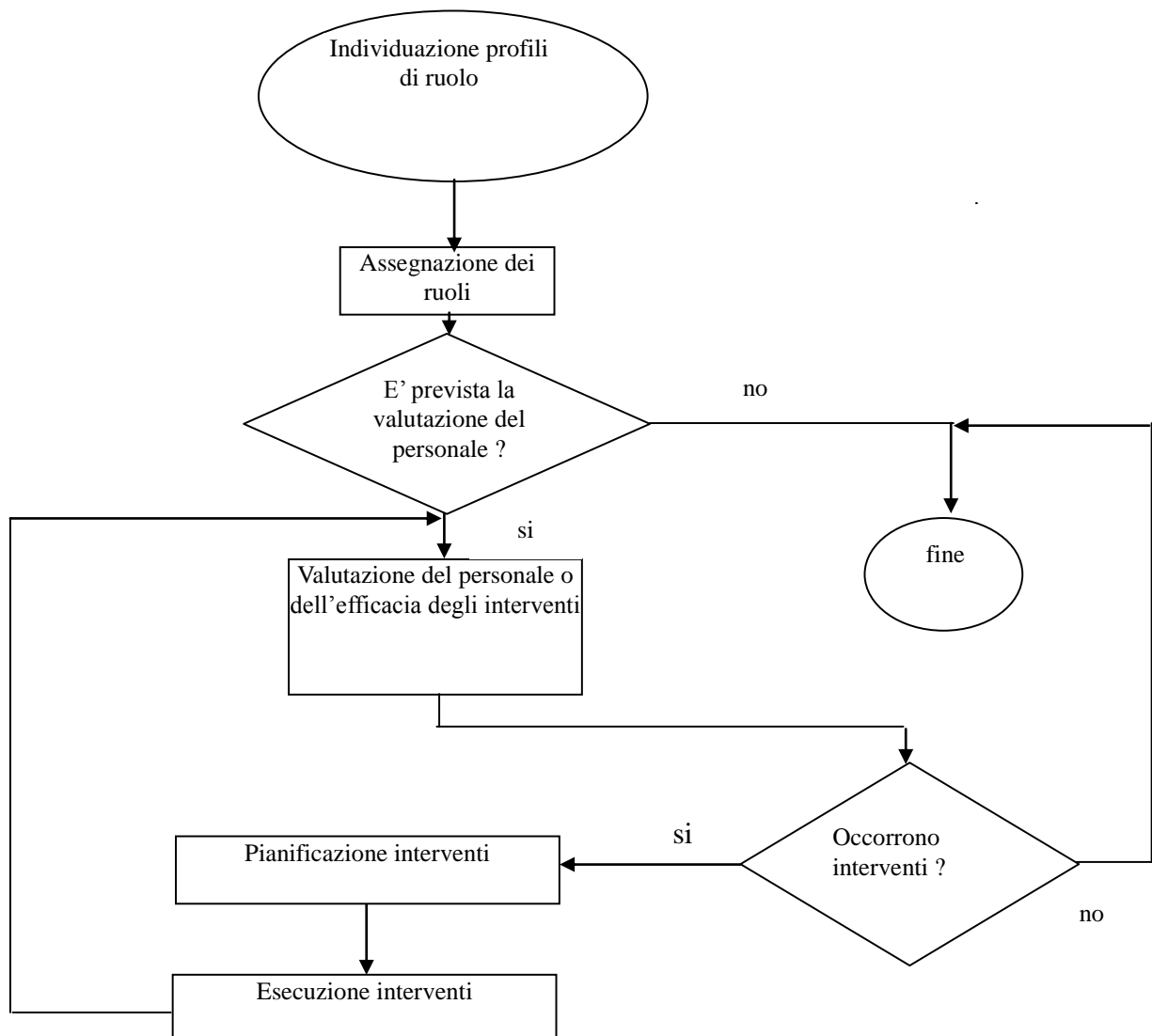


**IPSIA "Pertini"
Terni**

**Manuale della Qualità
MQ**




Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità





Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Elementi da verificare e condizioni di accettabilità
Individuazione profili di ruolo	DIRS	Analisi dei bisogni gestionali	Profili		Conoscenze specialistiche Capacità organizzative Capacità di gestione delle emergenze Capacità relazionali Disponibilità alla collaborazione
Assegnazione dei ruoli	DIRS	CCNL CCNI POF Profili di ruolo	Nomine Staff FS FA	DIRS nomina il personale per i diversi ruoli	Il personale nominato deve possedere i requisiti indicati nei profili di ruolo
Valutazione del personale o efficacia degli interventi	Comitato di valutazione/ DIRS	Normative vigenti Relazioni docenti e tutor Registrazioni interventi	Verbali di riunione del comitato di valutazione Registrazione delle valutazioni del DIRS	Il Comitato di valutazione si riunisce ed effettua la valutazione, richiedendo eventuali informazioni aggiuntive ai docenti DIRS, sentite le Funzioni interessate, valuta l'esito degli interventi	Giudizio positivo comitato di valutazione Giudizio positivo del DIRS
Pianificazione degli interventi	DIRS	POF Analisi dei bisogni di formazione Fondi per la formazione Valutazioni effettuate	Delibera del CD Decisioni del DIRS	Individuazione di priorità nella formazione a breve e lungo termine Proposte in ambito di CD Delibera di corsi di formazione: tema, durata, destinatari, modalità di gestione Assegnazione di nuovi incarichi o variazioni degli incarichi	Identificazione di risorse, azioni, tempi
Esecuzione interventi	DIRS	Pianificazione interventi	Registrazioni degli interventi	Attuazione del piano	Rispetto del piano

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

8.1.4 Processo di gestione delle infrastrutture e della sicurezza

▪ **Scopo**

Promuovere nell'intero personale scolastico una coscienza collettiva della sicurezza che non può esaurirsi nella semplicistica considerazione che è solo compito della scuola operare nella prevenzione, ma deve alimentarsi nel coinvolgimento di tutti in quanto tutti costituiscono la scuola. Va da sé che la divulgazione della cultura della sicurezza rappresenta un elemento fondamentale della preparazione degli alunni.

▪ **Responsabilità del processo**

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di garantire e pianificare la gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro per il raggiungimento di un alto standard di soddisfazione dei clienti.

- a) RSPP (responsabile servizio prevenzione e protezione) delegato del DIRS
- b) RSL (rappresentante dei lavoratori) eletto nella RSU

▪ **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo “Elaborazione del POF” - quale base strategica ed organizzativa di riferimento - ed alimenta il processo di attività didattica, i processi delle attività complementari.

▪ **Input/output**

Input: le norme dettate dalla 81/2008 e l'insieme delle informazioni documentate, mediante le quali è possibile definire lo stato della struttura e delle infrastrutture e il livello dei rischi.

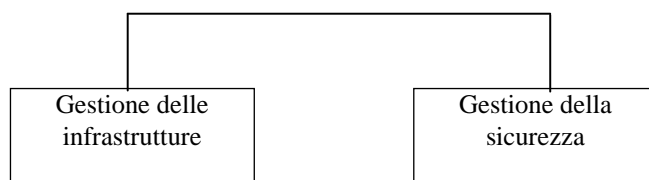
Output: l'insieme delle azioni volte a gestire le condizioni dell'ambiente e delle infrastrutture necessarie per assicurare la conformità del servizio e la soddisfazione dei clienti e del personale.

▪ **Indicatori di prestazione**

Soddisfazione delle richieste; tempestività nella soluzione dei problemi; % di infortuni; soddisfazione degli utenti, relativamente alle condizioni igienico- sanitarie.



▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



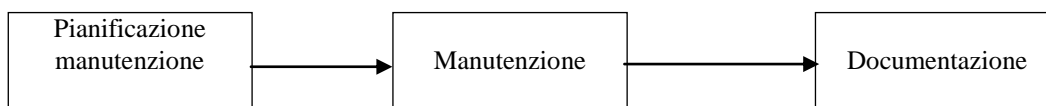
Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Gestione delle infrastrutture	DIRS	Funzionalità ed adeguatezza di tutte le infrastrutture della scuola	Laboratori ed officine adeguate alla programmazione didattica	Programmazione ed interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria con relativa registrazione	Interventi ordinari programmati almeno una volta l'anno
Gestione della sicurezza	DIRS	Normative Sicurezza del personale e degli alunni	Azioni mirate a realizzare attività in sicurezza	Secondo criteri fissati nella normativa e nel POF	Nessuna deroga



Fase : Gestione delle infrastrutture

▪ **Diagramma di flusso**



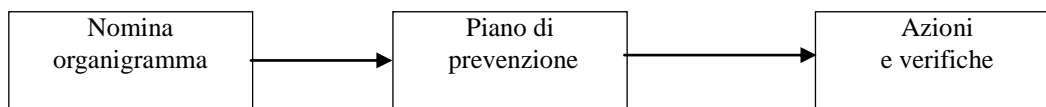
Specifiche della fase

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Pianificazione manutenzione	DIRS e per le attività di competenza UT	Funzionalità dei laboratori e delle officine Sicurezza	Programmazione delle attività di manutenzione	Riunioni dei responsabili di laboratorio e di officina per definire modalità e tempi Predisposizione di modelli e documentazione	Almeno una volta l'anno
Manutenzione	DIRS e per le attività di competenza UT	Programmazione Guasto	Funzionalità delle macchine e delle attrezzature Adeguamento alle norme della sicurezza	Interventi di manutenzione programmata ordinaria e straordinaria Eventuali interventi di adeguamento alle norme di sicurezza	In conformità con le modalità e i tempi programmati e con le istruzioni dettate dalle case costruttrici
Documentazione	DIRS e per le attività di competenza UT	Interventi di manutenzione e adeguamento	Documenti relativi agli interventi effettuati	Compilazione dei modelli predisposti in fase di pianificazione e loro archiviazione	Facilmente reperibile e consultabile
Mantenimento delle condizioni igienico sanitarie	DIRS DSGA	Livello di fruizione dei locali, CCNI	Assegnazione di turni di pulizia	Assegnazione risorse umane e strumentali adeguate	Soddisfazione di almeno l'80% degli utenti



Fase : Gestione della sicurezza


▪ **Diagramma di flusso**



Specifiche della fase

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Nomina organigramma Per la sicurezza	DIRS	Normativa DM n° 382 del 29/09/98 su regolamento di applicazione della 626/94	Piano di prevenzione POF	Secondo i criteri fissati dalla normativa	Difetto 0
Piano di prevenzione	DIRS e per le attività di competenza RSPP	POF	Azioni di prevenzione da realizzare in ogni attività educativa	Ampia diffusione delle norme di comportamento	Consegna del depliant sulla sicurezza a tutti i nuovi iscritti
Azioni e verifiche	DIRS RSPP	Piano della sicurezza	Prove di evacuazione e verifiche periodiche sulla funzionalità degli impianti	Secondo i criteri fissati dalla normativa POF (pag. 105-125) Tutte le classi eseguono le prove di evacuazione	Verifica di tutti gli impianti

AREA 4

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

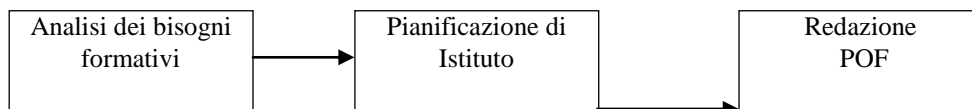
REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

8.1.5 Processo: elaborazione e diffusione del POF

- **Scopo**
Programmare l’attività didattica in modo da soddisfare i bisogni formativi dell’utenza.
- **Responsabilità del processo**
Il Collegio dei Docenti ha la responsabilità di garantire l’efficacia, la qualità e l’efficienza del processo.
- **Collegamenti con altri processi**
Il processo in questione è alimentato dal processo “Management della qualità” - quale base strategica ed organizzativa di riferimento - ed alimenta il processo “Erogazione del servizio di didattica”, nonché il processo “Pianificazione e sviluppo delle risorse umane”.
- **Input/output**
Il processo genera l’insieme delle informazioni documentate, attraverso le quali si definiscono gli impegni con l’Utenza ed i requisiti per la gestione ed erogazione del servizio.
Sono clienti del processo le unità ed i ruoli che devono operare a seguito degli impegni assunti dalla Scuola con gli utenti del servizio.
- **Indicatori di prestazione**
N_{ro} iscrizioni



▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



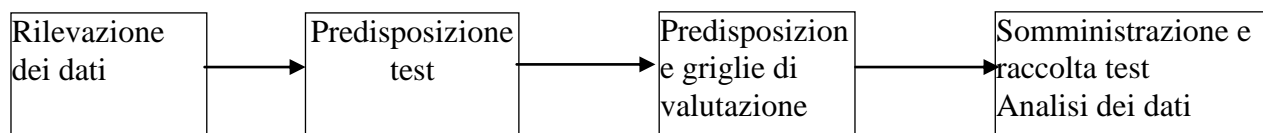
Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Analisi dei bisogni formativi	DIRS e per le attività di competenza FS	Informazioni normative Indicatori socio economici	Identificazione bisogni formativi Rapporto di analisi dei bisogni	Interviste ad Enti esterni Test iniziale, finale ed alle famiglie Raccolta dati	Risorse utilizzate Campione del 40% su tutte le classi e relativi genitori
Pianificazione dell'Istituto	DIRS e per le attività di competenza CD	Analisi dei fabbisogni formativi Materiali legislativi	Informazioni per il POF Redazione piano operativo	Riunioni per aree	Tutte le richieste che non comportano problemi organizzativi devono essere soddisfatte
Redazione POF	CD e per le attività di competenza FS	Analisi bisogni formativi	POF	Riunioni per aree	Risorse utilizzate Coerenza con i dati raccolti



FASE: ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI

▪ **Diagramma di flusso**



Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Indagini per la rilevazione dei dati	FS	Informazioni normative Indicatori socio economici	Rapporti sui dati raccolti	Contatti con Aziende, Istituzioni, Associazioni, Università per rilevare le aspettative del mondo del lavoro e dell'Università	Almeno 1 incontro con enti esterni inizio e fine anno;
Predisposizione dei test per la rilevazione dei dati	FS	Informazioni	Test	Il test deve accertare il grado di soddisfazione dell'utenza scolastica	Test iniziale rivolto a tutti gli alunni delle prime classi Test finale rivolto agli studenti e ai genitori degli OO.CC.
Predisposizione griglie di valutazione	FS	Informazioni	Lettura delle informazioni	Vengono definite le modalità di rielaborazione	
Somministrazione e raccolta dei test Analisi dei dati	DIRS FS	Informazioni	Rapporti sui dati raccolti	I test vengono analizzati secondo la tipologia e le finalità	I test vengono distribuiti ad almeno il 40% dell'utenza



FASE: PIANIFICAZIONE DELL'ISTITUTO

▪ Diagramma di flusso



Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Programmazione educativa	DIRS e per le attività di competenza CD	Analisi dei dati sui bisogni educativi Proposte dei coordinatori di area	POF	Riunione dei competenti organi	Soddisfazione dei bisogni;
Programmazione didattica	DIRS e per le attività di competenza CD	Analisi dei dati sui bisogni didattici Proposte dei coordinatori di area	POF	Riunione dei competenti organi	Soddisfazione dei bisogni;
Programmazione attività integrativa interdisciplinare	DIRS CD	Progetti interdisciplinari Proposte dei coordinatori di area	POF	Riunione dei competenti organi	Soddisfazione dei bisogni;

FASE: REDAZIONE POF

▪ Diagramma di flusso



Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Raccolta materiali dalle commissioni	FS	Analisi dei dati sui bisogni formativi	POF	Vengono raccolti i materiali prodotti dalle singole commissioni	Soddisfazione dei bisogni
Elaborazione e revisione	F S per le attività di competenza CD	Proposte e progetti	POF	Analisi delle proposte e dei progetti	Fattibilità delle proposte e del progetto
Approvazione del C.d.D	CD 1e per le attività di competenza CI	POF	POF		
Stampa e diffusione	F S	POF	POF	Distribuzione agli insegnanti e alle famiglie	Viene distribuito a tutti i docenti e viene esposto all'albo della scuola
Validazione del POF	DIR	POF	POF	Verbali riunione GdQ	Rispetto degli Indicatori

8.1.6 Processo : erogazione del servizio di didattica

▪ Scopo

Garantire la formazione delle figure professionali, fornire prerequisiti per successive esperienze professionalizzanti, dare gli strumenti di base per lo sviluppo di capacità e competenze trasversali ai fini di una maggiore flessibilità professionale.

▪ Responsabilità del processo

Il Consiglio di Classe ha la responsabilità di garantire l'efficacia, la qualità e l'efficienza del processo.

▪ Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è alimentato dal processo “Elaborazione e diffusione del POF” - quale



base strategica ed organizzativa di riferimento - ed alimenta tutti i rimanenti processi del servizio

▪ **Input/output**

Il processo genera l'insieme delle informazioni documentate, attraverso le quali si definiscono gli impegni con l'Utenza ed i requisiti per la gestione ed erogazione del servizio.

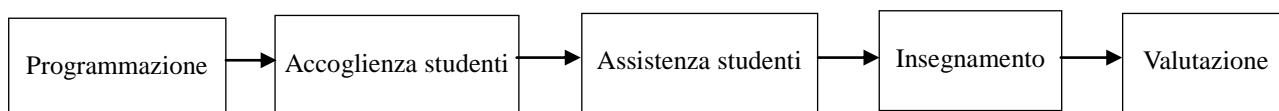
Sono clienti del processo gli studenti.

▪ **Indicatori di prestazione**

N° di diplomati o promossi nelle classi intermedie

% di coloro che lavorano

▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



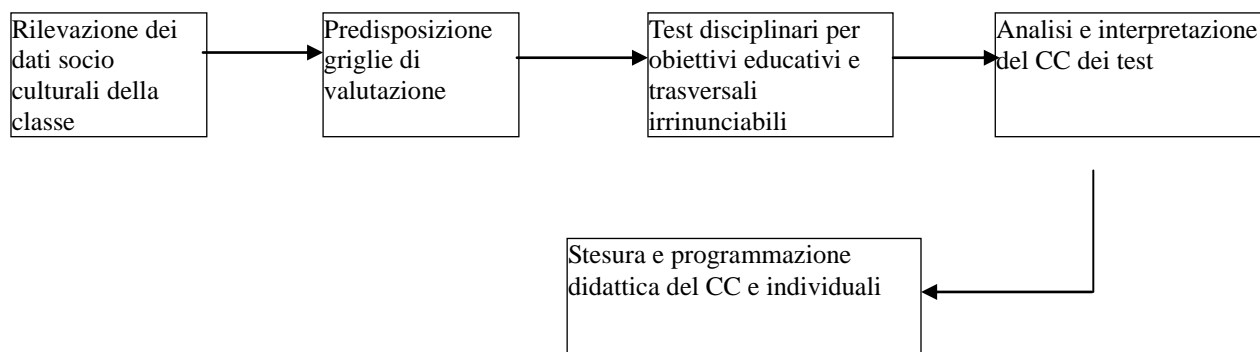
Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Programmazione dell'attività didattica	CC	Test di ingresso e programmi Ministeriali	Programmazione iniziale	Test di ingresso e raccolta dati	Tutti gli alunni devono conoscere gli obiettivi minimi da raggiungere
Accoglienza studenti	Tutor di classe	Analisi dei fabbisogni formativi	Informazioni per il POF Redazione piano operativo	Riunioni per classi	Fare interventi mirati per la riduzione del fenomeno dell'abbandono
Assistenza studenti	FS e per le attività di competenza tutor di classe	Analisi bisogni Richieste dello studente	POF	Progetti obbligo scolastico Recupero	Risorse utilizzate
Insegnamento	Docenti della classe	Programmazione	Registro di classe	Lezioni frontali, di gruppo, aula laboratorio	Difetto zero
Valutazione	CC e per le attività di competenza tutor di classe Docente	Apprendimento	Registro di classe Verbale scrutinio	Verifiche formative e sommative	Trasparenza sulle verifiche e valutazione



FASE: PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA

▪ **Diagramma di flusso**



Specifiche della fase

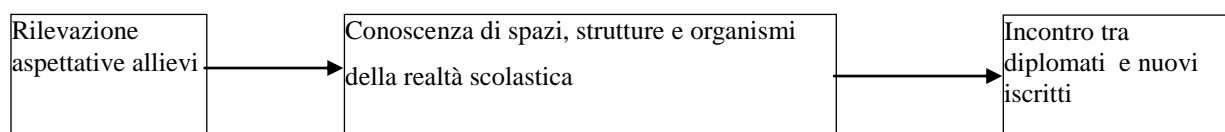
Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Rilevazione dei dati socio-culturali della classe	Tutor di classe	Informazioni normative	Rapporti sui dati raccolti	Questionari Interviste Colloqui	Distribuiti a tutti gli studenti
Predisposizione griglie di valutazione	Responsabile di area disciplinare	Criteri di valutazione	Griglia di valutazione	Riunioni per aree disciplinari	Le griglie di valutazione sono le stesse per ogni area disciplinare
Test disciplinari per obiettivi educativi e trasversali irrinunciabili	Docenti della classe	Fabbisogni formativi Prerequisiti	Livello di partenza	Questionari e prove di ingresso	Distribuiti a tutti gli studenti
Analisi e interpretazione del CC dei test	CC	Dati raccolti	Programmazione didattica	Tabelle e grafici	



Stesura e programmazione didattica del CC e individuali	CC e per le attività di competenza tutor di classe Docenti	Test di ingresso	Programmazione disciplinare	Definizione degli argomenti da parte del DDC e delle aree disciplinari	La programmazione deve essere modulare
---	--	------------------	-----------------------------	--	--

FASE: ACCOGLIENZA STUDENTI

▪ **Diagramma di flusso**



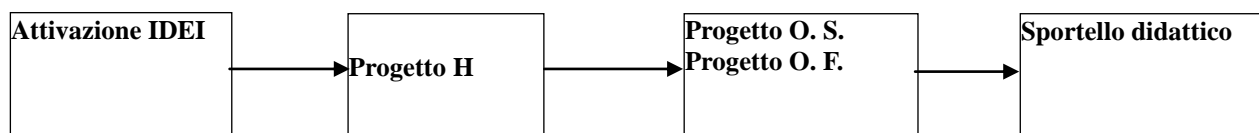
Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Rilevazione aspettative allievi	Tutor di classe	Risultati dei test	Elaborazione dei dati raccolti Identificazione delle aspettative	Questionari Interviste	Indagine estesa a tutte le 1° classi
Conoscenza di spazi, strutture e organismi della realtà scolastica	Tutor di classe	Regolamento interno d'istituto Depliant sulla sicurezza	Autonomia e sicurezza nella partecipazione alla vita scolastica	Visite guidate alle officine, laboratori e altre strutture scolastiche	A tutti gli studenti delle 1° classi
Incontro tra diplomati e nuovi iscritti	FS	POF	Festa dell'accoglienza con passaggio simbolico di consegne	Cerimonia di consegna dei diplomi con autorità e ex diplomati	Tutti i nuovi iscritti e i diplomati dell'anno precedente



FASE: ASSISTENZA STUDENTI

▪ **Diagramma di flusso**

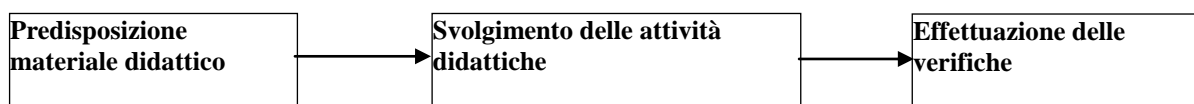


Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Attuazione IDEI per riequilibrio culturale	Consiglio di classe	Analisi dei test d'ingresso	Le prime due settimane di lezione	Lavoro di gruppo per fasce di livello	Risolvere gli squilibri di classe
Progetto H	DIRS CC ASL	Certificazioni da parte dell' ASL Test di ingresso	Assegnazione insegnanti di sostegno	Si affianca l'I.S. per un numero di ore proporzionale alla gravità dell'H	Tutti i ragazzi con l'H. devono avere un sostegno
Progetto O.S. Progetto O.F.	CC	Valutazione 1° Quadrimestre	Partecipazione ad attività dei C.F.P	Due settimane nei corsi di F.P. e una settimana a scuola	Riorientamento e assolvimento dell'obbligo scolastico
Sportello didattico	FS	Valutazione 1° Quadrimestre	Frequenza a lezioni extra - scolastiche	Didattica individuale	Possibilità a tutti coloro che vanno male di frequentare i corsi Limiti delle risorse

FASE: INSEGNAMENTO

▪ **Diagramma di flusso**



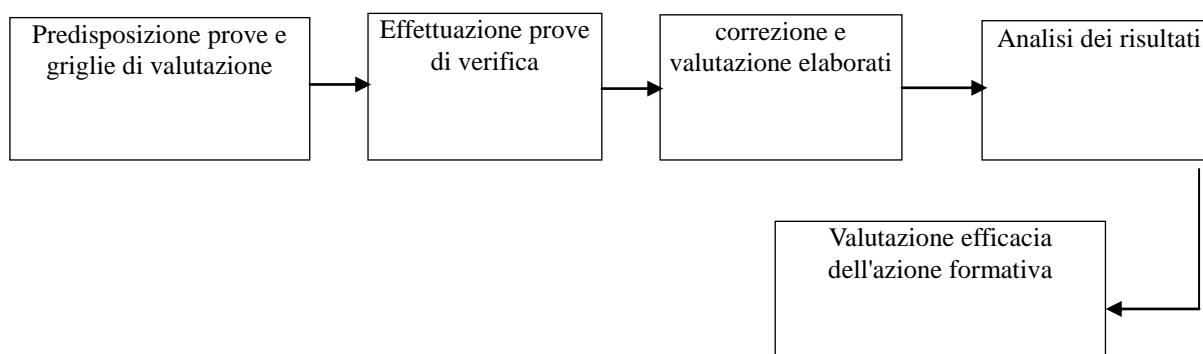
Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
----------	--------------	-------	------------------------	---------------------------	--



Predisposizione materiale didattico	Docente	Programmazione degli strumenti didattici	Attività didattiche	Preparazione di fotocopie e lucidi da proiettare Reperimento di riviste e videocassette Attrezzamento dei posti di lavoro	Possesso del materiale didattico e possibilità di utilizzo delle attrezzature di laboratorio e di officina da parte di tutti gli allievi
Svolgimento delle attività didattiche	Docente	Programmazione delle attività didattiche	Acquisizione di conoscenze e di competenze previste nella formulazione degli obiettivi programmati	Lezioni frontali Lavoro di gruppo Esercitazioni pratiche	Svolgimento di tutte le attività didattiche più significative in programmazione
Effettuazione delle verifiche	Docente	Attività didattiche svolte	Obiettivi raggiunti	Prove scritte e grafiche Colloqui Esperienze pratiche in laboratori e officina	Effettuazione di un numero adeguato di prove

FASE: VALUTAZIONE

▪ **Diagramma di flusso**



Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
----------	--------------	-------	------------------------	---------------------------	--



Predisposizione prove e griglie di valutazione	Docente	Obiettivi prefissati	Prove di verifica e relative griglie di valutazione	Prove: strutturate, Semistrutturate, grafiche Orali e pratiche	Devono essere verificati e misurati tutti gli obiettivi programmati
Effettuazione prove di verifica	Docente	Livello di apprendimento	Elaborati	Devono realizzarsi verifiche formative e sommative in numero adeguato	Il numero e la tipologia deve essere coerente con la programmazione modulare
correzione e valutazione elaborati	Docente	Elaborati	Voto Giudizio Eventuali attività di recupero	Misurazione attraverso le griglie	Tempi di comunicazione dei risultati delle valutazioni agli studenti e alle famiglie
Analisi dei risultati	Docente	Complesso delle prove di verifica agli allievi	Tabelle e grafici	Lettura delle tabelle	
Valutazione efficacia dell'azione formativa	Docente e per le attività di competenza tutor di classe CC	Elaborazione risultati generali delle verifiche	Eventuale riprogrammazione e dell'attività didattica	Analisi e interpretazione di tabelle e grafici Individuazione degli scostamenti più significativi dagli obiettivi prestabiliti	Scostamento minimo dagli obiettivi programmati

8.1.7 Processo : erogazione dei servizi complementari

▪ **Scopo**

Garantire la formazione della persona mediante l'acquisizione di competenze in ambienti extra scolastici.

▪ **Responsabilità del processo**

Responsabile dell'attività nominata dal Dirigente Scolastico.

▪ **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo "Elaborazione del POF" - quale base strategica ed organizzativa di riferimento - ed alimenta il processo di attività didattica.

▪ **Riferimenti a procedure del SGQ**


PQ09 Procedura per l'organizzazione, l'erogazione e il controllo dei corsi

▪ **Input/output**

Bisogni dello studente.

In uscita avremo l'acquisizione di autonomia, consapevolezza, capacità di rapportarsi con l'esterno.

▪ **Indicatori di prestazione**

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

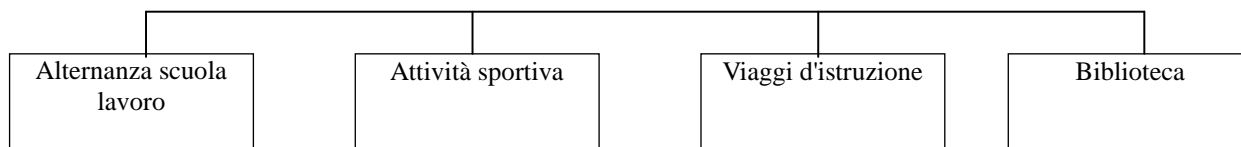
Grado di partecipazione alle attività degli studenti

▪ **Aziende coinvolte nell'erogazione dei servizi complementari e scopo del processo**

- a) L'Istituto I.P.S.I.A. “S.Pertini” ha stipulato una convenzione (prot. N. 2547 del 14/11/2011) con la società TEXA con cui viene riconosciuta quale SCUOLA TEXAEDU, al fine di erogare corsi di specializzazione nel settore automotive, destinati agli alunni dell'indirizzo Meccanico-Termico (Progetto Academy).
- b) L'Istituto I.P.S.I.A. “S.Pertini” ha stipulato un protocollo d'intesa con EARTH ENERGY, al fine di instaurare una collaborazione tecnico professionale, conferendo sistematicità alle azioni di tirocinio aziendale.
- c) L'Istituto I.P.S.I.A. “S.Pertini” ha stipulato un protocollo d'intesa con TIFAST s.r.l. al fine di migliorare le competenze degli studenti delle classi IV e V degli indirizzi Meccanica ed Elettrotecnica dell'Istituto, tramite corsi di specializzazione e stages aziendali.
- d) L'Istituto I.P.S.I.A. “S.Pertini” ha ricevuto da parte dell'ENAC l'accreditamento per erogare un corso base di cat- A, volto al conseguimento della licenza di manutentore aeronautico (LMA), agli allievi delle classi 2A Manutenzione Meccanica e 2 B Manutenzione Elettrica – meccanica. Tale accordo è stato progettato seguendo i requisiti procedurali previsti dal Regolamento Europeo CE/2042/2003 (modificato dal Reg. UE n. 1149/2011 del 21/10/2011), parte 147 ed all'All. III parte 66.
- e) L'Istituto I.P.S.I.A. “S. Pertini” ha stipulato convenzioni con Apiform, Associazione San Martino, SFCU per la realizzazione di misure formative per gli adulti finanziate dalla Provincia (Oggetto: avviso pubblico per l'attuazione del POR FSE Umbria – Obiettivo Competitività Regionale e occupazione 2007-2013. Asse CAPITALE UMANO – Obiettivo specifico “I”-FORMAZIONE PERMANENTE 2012-Per la realizzazione di progetti di Educazione degli Adulti finalizzati all'acquisizione di competenze connesse al lavoro - pubblicato sul B.U.R.U. n.20 (Parte III) del 15.05.1012)



▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



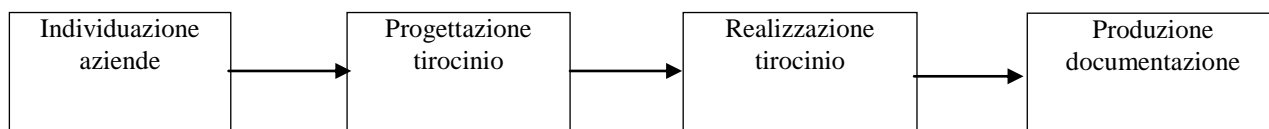
Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Alternanza scuola lavoro	FS	Fabbisogni formativi Analisi del territorio Dati raccolti da precedenti esperienze	Conoscenze e competenze acquisite Documenti prodotti dalle aziende Documentazione esami	Stage presso l'azienda di durata variabile a secondo dell'anno di corso	Tutti gli allievi devono avere l'opportunità di lavorare in azienda
Attività sportiva	DIRS	Fabbisogni formativi Iniziative degli enti del territorio Proposte del CTS	Attività programmate	Partecipazione	Siano implicate la maggior parte delle discipline sportive con finalità educative
Viaggi d'istruzione	DIRS	Fabbisogni formativi Normativa MPI	Programmazione e realizzazione dei viaggi di istruzione	Uscite nel territorio nazionale ed Europeo	Grado di condivisione tra più discipline Grado di partecipazione degli alunni
Biblioteca	DIRS e per le attività di competenza tutor di classe Res. biblioteca	Fabbisogni formativi Ricerche Richieste studenti	Informazioni	Ricerche su supporti informatici Internet, testi, documenti	Siano coperti la maggior parte degli argomenti che interessano la nostra utenza



FASE: ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

▪ **Diagramma di flusso**



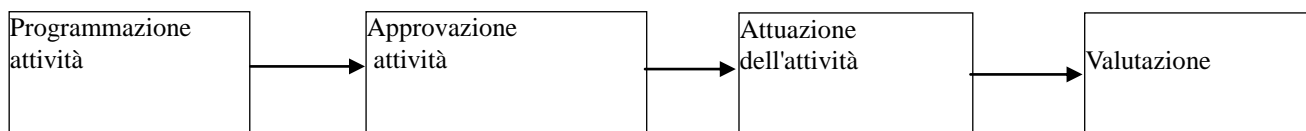
Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Individuazione aziende	DIRS e per le attività di competenza tutor di classe FS	Fabbisogni formativi Analisi del territorio	Elenco aziende Convenzioni	Contatti con associazioni, enti e aziende	Aziende operanti nel settore coerenti con l'indirizzo professionale dell'alunno
Progettazione tirocinio	FS	Fabbisogni formativi Esigenze ambientali	Obiettivi Modalità Aspetti organizzativi	Riunioni di responsabili scolastici e aziendali	Perseguire tutti gli obiettivi fondamentali previsti dall'alternanza scuola lavoro
Realizzazione tirocinio	Tutor scol.	Obiettivi e modalità definiti nella procedura	Conoscenze e competenze acquisite	Conoscenza dell'azienda Assunzione di ruolo e di responsabilità	Tutti gli allievi devono avere l'opportunità di operare per acquisire le conoscenze e le competenze definite
Produzione documentazione	DIRS e per le attività di competenza tutor di classe Tutor scol.	Dati raccolti sulle esperienze dei tirocinanti	Certificazione Documentazione per le commissioni d'esame	Riscontro dei requisiti richiesti dal tipo di esperienza Valutazione delle competenze acquisite	Documentare tutte le competenze acquisite dagli stagisti



FASE: ATTIVITÀ SPORTIVA

▪ **Diagramma di flusso**

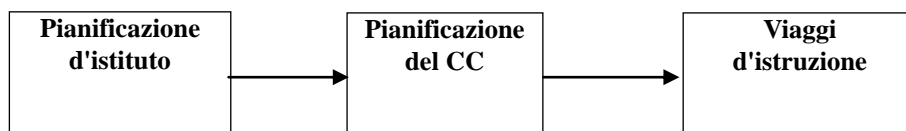


Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Programmazione attività	CTS	Fabbisogni formativi Iniziative di enti sportivi operanti sul territorio	Attività programmate	Utilizzazione della palestra interna e dei campi sportivi esterni	Sia data molta cura alle finalità educative dello sport.
Approvazione attività	CD	Proposte del CTS	Deliberazioni da parte del CD	Propria di quella disciplina sportiva	Abbia finalità educative
Attuazione dell'attività	Docente	Regolarizzazione posizione assicurativa e certificazione medica	Finalità raggiunte	Campionati studenteschi regionali e provinciali Attività motorie con indirizzo specifico	Numeri iscritti significativo
Valutazione	CTS	Relazione sulle attività	Eventuale riprogrammazione e dell'attività	Riunioni periodiche dell'CTS	Si dia peso alla finalità educativa oltre al merito sportivo

FASE: VIAGGI DI ISTRUZIONE

▪ Diagramma di flusso



Specifiche della fase

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Pianificazione d'istituto	DIRS	Analisi dei fattori formativi Normativa M.I.U.R.	Informazioni Il POF Redazione piano operativo	Raccolta adesioni al progetto da parte delle classi	Scelta dell'offerta più vantaggiosa a parità di servizi
Pianificazione del CC	DIRS e per le attività di competenza tutor di classe CC	Analisi di programmazione curriculare pluridisciplinare	Redazione programma viaggio di istruzione	Collegamento del CC con il responsabile	Grado di condivisione tra più discipline
Viaggi d'istruzione	DIRS e per le attività di competenza tutor di classe CC	Analisi dei bisogni curriculari ed educativi	Sviluppo dell'area socio- relazionale in ambiti extrascolastici	Uscite nel territorio nazionale ed Europeo	Grado di partecipazione degli alunni

8.1.8 Processo : approvvigionamenti

Pianificare e realizzare la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi in conformità ai requisiti fissati affinché i prodotti (beni o servizi) acquistati abbiano effetti positivi sulla realizzazione del servizio da parte dell'Istituto.

A tal fine, il processo concorre alla valutazione e selezione dei fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti ritenuti necessari e alla verifica dei prodotti approvvigionati per assicurare che essi ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

▪ Responsabilità del processo



Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di pianificare e garantire la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi in modo da produrre effetti positivi alla realizzazione del servizio.

▪ **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo "Elaborazione e diffusione del POF", dal processo "Erogazione della didattica" e dal processo "Gestione dei servizi complementari" ed è in stretta correlazione con il processo "Organizzazione e gestione amministrativa".

▪ **Input/output**

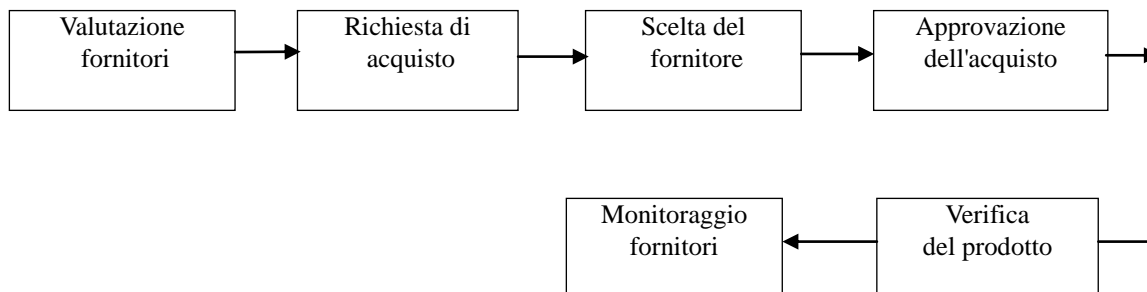
Input: il POF, il Programma Annuale

Output: l'istruzione delle gare di appalto e di bandi gara pubblici pubblicati sul sito della scuola, nonché il mantenimento dell'elenco dei fornitori qualificati e il controllo di conformità dei prodotti ai requisiti specificati.

▪ **Indicatori di prestazione**

Efficacia dell'approvvigionamento

Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità



Specifiche del processo

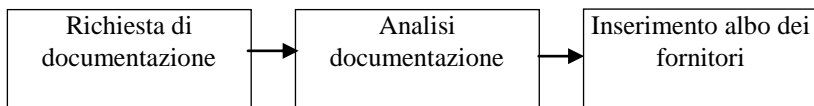
Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Valutazione fornitori	DIRS	Normativa vigente Documentazione riguardante gli acquisti effettuati	Elenco fornitori qualificati	Richiesta documentazione fornitori Bando di gara pubblico per risorse DOC aggiuntive e specifiche per progetti	Conformità delle specifiche richieste



Richiesta di acquisto	Funzioni della scuola	Fabbisogni formativi	Proposta d'acquisto	Richiesta motivata della funzione richiedente all'UT	Rispetto dei tempi stabiliti dalla direzione
Scelta del fornitore	UT	Normativa vigente Offerte dei fornitori Elenco dei fornitori qualificati	Individuazione fornitore	Analisi economica e tecnica delle offerte pervenute	Conformità alle specifiche richieste
Approvazione dell'acquisto	CI	Relazione dell'UT	Emissione ordine d'acquisto Contratto	Deliberazione del CI	Rispetto del baget
Verifica del prodotto	UT	Documentazione d'acquisto Prodotto acquistato	Attestazione di collaudo per macchine	Prove di collaudo Verifiche di conformità	Rispondenza dei requisiti
Monitoraggio fornitori	DIRS	Relazione UT Documentazione di acquisto Rapporti di non conformità	Elenco dei fornitori qualificato aggiornato	Annualmente vengono valutati gli acquisti dai singoli fornitori	Rispetto dei tempi di consegna Qualità e quantità richieste Conformità della documentazione di accompagnamento



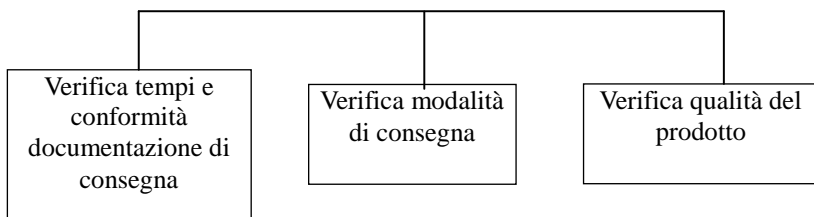
▪ **Fase : Valutazione dei fornitori**



Specifiche della fase

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Richiesta di documentazione	DSGA	Norme vigenti	Lettere informative dei fornitori	Comunicazione scritta a tutte le aziende con richiesta della documentazione	Restituzione delle lettere informative dei fornitori
Analisi documentazione	DSGA	Normative vigenti Documentazione inviata dai fornitori	Elenco fornitori qualificati	Qualsiasi delle informazioni fornite	Aderenza con i requisiti richiesti dalle normative vigenti
Inserimento elenco dei fornitori	DIRS	Documentazioni inviate dai fornitori	Elenco fornitori qualificati	Redazione elenco fornitori qualificati	Confronto con i criteri della normativa vigente

▪ **Fase : Monitoraggio performance fornitori**



Specifiche della fase

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
-------------	---------------------	--------------	-------------------------------	----------------------------------	---



Verifica tempi e conformità documentazione di consegna	DIRS	Contratto di acquisto Normative fiscali	Fatture del fornitore Registro degli acquisti	Comunicazione scritta a tutte le aziende con richiesta della documentazione	Aderenza con i tempi prescritti nel contratto di acquisto Conformità dei documenti con la normativa fiscale
Verifica modalità di consegna	DIRS	Contratto d'acquisto Normative vigenti	Informazioni per albo fornitori	Acquisto della merce	Aderenza alle condizioni contenute nel contratto di acquisto
Verifica qualità del prodotto	DIRS	Contratto d'acquisto Certificazione di qualità	Albo fornitori	Acquisto della merce	Conformità agli indicatori di qualità contenuti nelle vigenti normative Prestazioni conformi(o superiori) a prodotti simili presenti nel mercato

8.1.9 Processo: immagine e comunicazione

▪ **Scopo**

Comunicare all'utenza i progetti, le attività e i servizi realizzati dalla scuola.

▪ **Responsabilità del processo**

Il Dirigente scolastico

▪ **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai processi "Management della qualità", "Elaborazione e diffusione del POF" ed "Erogazione della didattica" ed alimenta il processo "gestione amministrativa" relativamente al sottoprocesso "segreteria didattica".



▪ **Input/output**

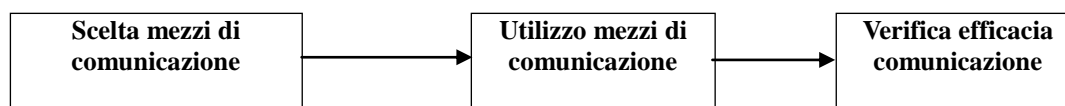
Input: la necessità di far conoscere circa le attività e i progetti del servizio sviluppati dall'Istituto

Output: le informazioni diversificate con l'utilizzo dei diversi mezzi di comunicazione.

▪ **Indicatori di prestazione**


N._{ro} iscrizioni

▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Scelta mezzi di comunicazione	DIRS	Diffusione delle informazioni sull'offerta formativa	Definizione dei mezzi e degli strumenti della comunicazione	Redazione POF Programmazione sito Interviste TV Partecipazione alle manifestazioni	Facile utilizzo e consultazione dei mezzi
Mezzi di comunicazione	DIRS	POF Informazioni relative a progetti e servizi	Informazione e pubblicazioni sull'offerta formativa	Diffusione POF Diffusione depliant Pubblicazione ed aggiornamento sito Realizzazione modelli Realizzazione carro di Maggio	Raggiunge il maggior numero di utenti
Verifica efficacia della comunicazione	DIRS	Richieste delle informazioni per le iscrizioni	Moduli di iscrizione	Contatti telefonici Contatti personali Contatti email	Numero iscrizioni

	IPSIA “Pertini” Terni	Manuale della Qualità MQ

AREA 5

MONITORAGGIO, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1.10 Area monitoraggio, analisi e miglioramento – processo gestione delle non conformità, dei reclami delle azioni correttive e preventive

Garantire interventi mirati ad eliminare o correggere le conseguenze delle non conformità rilevate (gestione delle non conformità) ed interventi mirati ad evitare il ripetersi di non conformità (azioni correttive) o a prevenire il verificarsi di non conformità (azioni preventive)

- **Riferimenti a sezioni del MQ, a procedure e ad altri documenti di regolazione**

Requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ – sezione 8.2 – 8.5.2– 8.5.3

- **Responsabile del processo**

Responsabile del processo è RQ

- **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dai processi dell’area “Realizzazione dei servizi” e dal processo “Verifiche Ispettive Interne” ed alimenta il processo “Management della qualità”.

- **Input / Output**

Input: gli obiettivi definiti dalla Direzione, le registrazioni di monitoraggio relative ai singoli processi, i rapporti di verifica ispettiva.

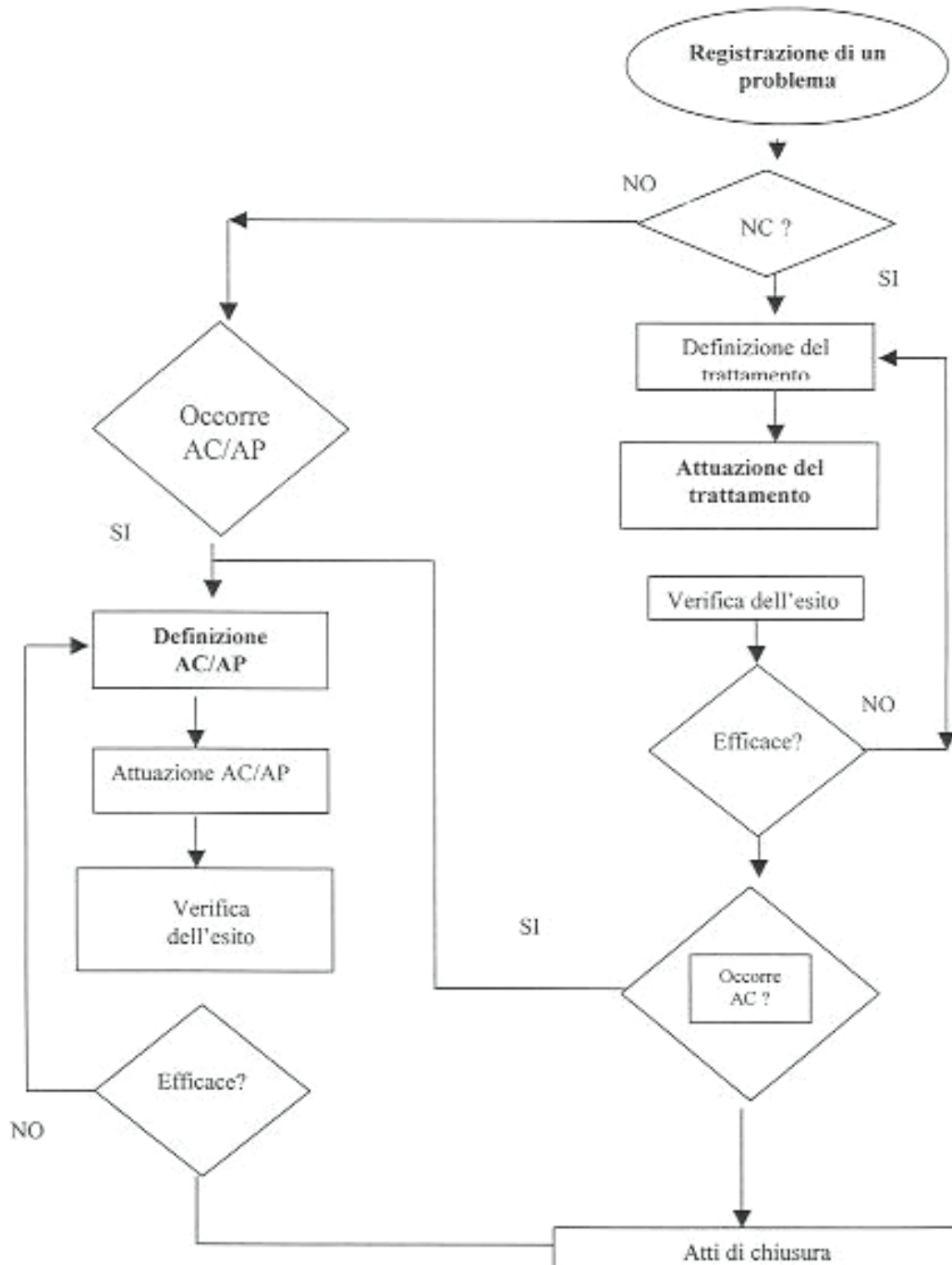
Output: il processo genera i risultati delle azioni intraprese per migliorare il Sistema di gestione per la qualità .

- **Indicatori**

Chiusura delle non conformità, efficacia delle azioni correttive e delle azioni preventive



- Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità





▪ **Specifiche del processo**

Attività	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Registrazione di un problema	Funzioni della scuola	Documentazione dei processi della scuola Registrazioni della qualità Rapp. di VII	Comunicazione a RQ della situazione	Compilazione RNC Invio comunicazione formale a RQ	Chiarezza esposizione dei fatti e indicazione dei documenti di riferimento
Decisione sull'azione da intraprendere	RQ Funzioni della scuola	RNC Comunicazione formale a RQ Registrazioni della qualità	RNC	Viene valutata la gravità e sistematicità del problema	Esautività dell'analisi del problema
Definizione AC/AP o trattamento	RQ	RNC Comunicazione formale a RQ	RAC/RAP/RNC	Compilazione RAC/RAP o descrizione trattamento nel RNC	Individuazione chiara delle cause che hanno determinato il problema.
Attuazione AC/AP/trattamento	Funzione responsabile	RAC/RAP/RNC	Documentazione dei processi della scuola Registrazioni della qualità	La funzione attua quanto determinato da RQ in fase di analisi del problema	Rispetto delle modalità e dei tempi di attuazione
Verifica esito	RQ	Documentazione dei processi della scuola Registrazioni della qualità	Rapp. di VII Annotazioni formalizzate di RQ	Effettuazione Visita Ispettiva Effettuazione colloqui e/o riunioni con la funzione responsabile	Efficacia azione intrapresa
Atti di chiusura	RQ	Rapp. di VII	RNC RAC/RAP	RQ registra sulla documentazione del sistema qualità l'avvenuta risoluzione del problema	Rispetto tempi di chiusura previsti Risorse impiegate

8.1.11 Area monitoraggio, analisi e miglioramento – processo Soddisfazione



utente

▪ **Scopo**

Curare interventi miranti ad eliminare le non conformità segnalate (gestione delle non conformità ed interventi atti ad evitare il ripetersi delle non conformità (azioni correttive)

▪ **Responsabile del processo**

Il responsabile del processo è il dirigente scolastico e RQ

▪ **Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è alimentato dal processo dell'area " Monitoraggio, analisi e miglioramento " ed alimenta il processo " Management della qualità "

▪ **Input / Output**

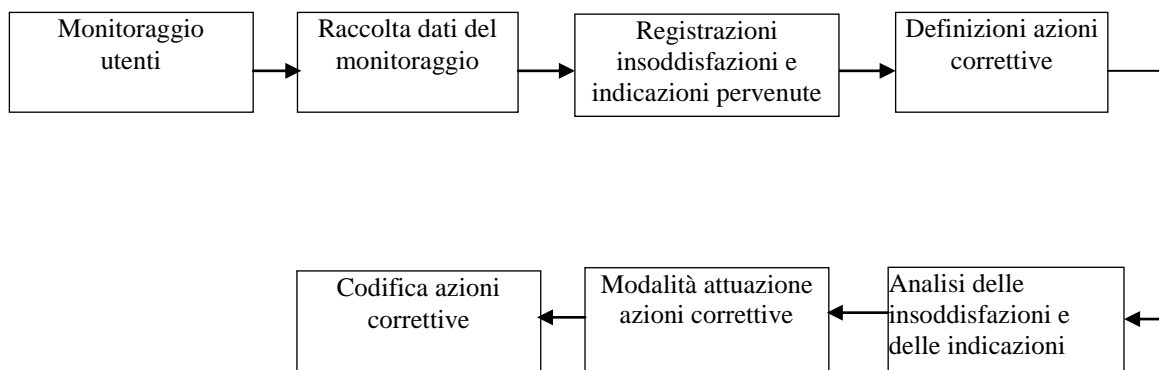
Input : Obiettivi definiti dalla direzione, registrazione del monitoraggio relativo agli utenti, i rapporti di verifica ispettivi

Output : Risultati delle azioni correttive intraprese per migliorare il sistema di gestione per la qualità.

▪ **Indicatori**

Modificazioni cause non conformità, efficace azioni correttive.

▪ **Sequenza delle macro-fasi (diagramma di flusso) e relative responsabilità**



Specifiche del processo

Fase	Responsabile	Input	Output e registrazioni	Modalità di realizzazione	Indicatori e condizioni di accettabilità
Monitoraggio utenti	DIRS	Difformità riscontrate	Questionari	Somministrazione questionari alle famiglie	Numero questionari tornati



Raccolta dati del monitoraggio	Responsabile qualità	Questionari compilati	Codificazione dati	Suddivisione dati per categorie	Coerenza dati con le richieste questionario
Registrazioni insoddisfazioni e indicazioni pervenute	Responsabile qualità	Dati codificati	Registrazione dati codificati	Registrazione su schede predisposte	
Analisi delle insoddisfazioni e delle indicazioni	DIRS Responsabile qualità	Comunicazione formale dati responsabile qualità	Registrazione delle non conformità	Analisi e valutazione delle non conformità	Incompatibilità con i parametri di non conformità
Definizioni azioni correttive	DIRS Responsabile qualità	Registro delle non conformità	Registro delle azioni correttive	Registrazioni azioni correttive e descrizione degli interventi	Modificazione cause di non conformità
Modalità attuazione azioni correttive	DIRS RQ	Registro azioni correttive	Documenti di intervento e registrazione	Messa in atto di quanto predisposto nel registro delle azioni correttive	Tempi di intervento
Codifica azioni correttive	RQ	Documentazione di intervento e registrazione	Registrazione formale delle azioni correttive	Registrazione sui documenti della qualità la risoluzione del problema	Efficacia azione intrapresa e rispetto dei tempi

8.2 Indice delle procedure richiamate nel MQ

PQ01 Elaborazione e gestione della documentazione
PQ02 Verifiche ispettive interne
PQ03 Gestione reclami e non conformità
PQ04 Gestione azioni correttive e preventive
PQ05 Gestione approvvigionamento servizi di docenza per progetti specifici

8.3 Organigramma

Per ciascun ruolo e unità organizzativa identificati nell'ambito dell'Istituto, e con riferimento ai processi gestiti nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, vengono qui descritte le principali attività, le responsabilità e le autorità assegnate.

Legenda

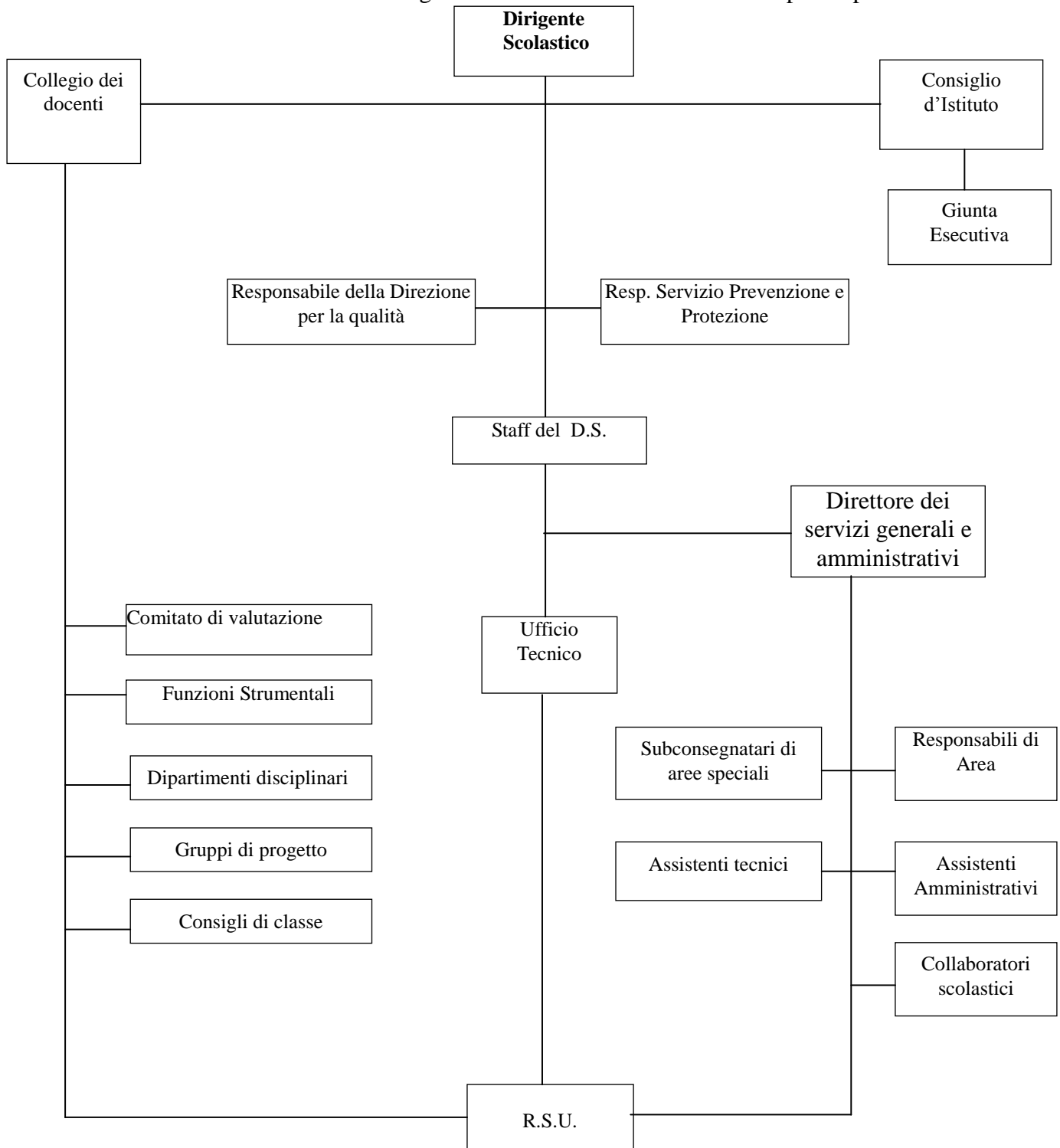




Organo collegiale o funzionale

_____ Relazione di dipendenza gerarchica

----- Relazione di collegamento funzionale o di nomina o di partecipazione





8.4 Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative

Dirigente Scolastico:

Le funzioni del D.S. sono disciplinate dal d.l. n° 58 del 06-03-98

Collegio dei Docenti :

Delibera in materia di funzionamento didattico dell'istituto

Cura la programmazione dell'offerta formativa

Formula proposte per la formazione delle classi e l'assegnazione ad essa dei docenti

Formula proposte al D.S. per la formulazione dell'orario e per lo svolgimento delle altre attività scolastiche (art 21 comma 8 , 9 legge n° 59 del 1997 testo unico 297 (94 art 7)).

Durata annuale.

Comitato di valutazione :

Eletto dal collegio dei docenti e formato da 4 docenti più il D.S. di durata annuale

Il comitato esercita le competenze in materia di valutazione dell'anno di formazione dei docenti

Consiglio di istituto :

Composto dal D.S. , 8 docenti, 4 alunni, 4 genitori, 2 del personale non insegnante.

Presidente del consiglio è un genitore.

Le funzioni sono descritte nella legge n° 59 del 1997 del Testo Unico 297 del 1997 art. 3 e

Regolamento 275 del 99 (autonomia)

Elabora ed adotta gli indirizzi generali di gestione e di amministrazione.

Giunta Esecutiva :

Predisporre il bilancio preventivo e consuntivo e prepara i lavori al C.I. (legge 59 del 97)

Collaboratori del D.S. :

Nominati direttamente dal D.S. sono in numero di 3 di cui uno ha funzioni Vicarie.

Sono cariche che si configurano come obblighi di servizio e quindi non rinunciabili, il D.S. ha facoltà di delegare solo obblighi amministrativi o organizzativi.

Funzioni Strumentali :

Sono funzioni rappresentative della didattica e dell'ambiente scuola.

Sono identificate dal collegio dei docenti in coerenza con il POF. (art 28 ccnl 09-01 e art 17 ccni e art 37 ccni)

Consigli di Classe :

È formato dai docenti di ogni singola classe, dal docente di sostegno se esiste, due rappresentanti degli alunni e due rappresentanti dei genitori. Ha funzione di valutazione intermedia e finale degli alunni con la sola componente dei docenti. Per le altre funzioni (Testo unico 297-97 e Legge 59-97).



Dipartimenti disciplinari :

E' formato dai docenti di una stessa disciplina. Coordina la programmazione curricolare dei docenti il numero e le modalità delle verifiche, gli obiettivi minimi curricolari.

Ufficio Tecnico :

Coordina le manutenzioni ordinarie e straordinarie a tutti gli impianti e macchinari di officine e laboratori. Analizza sulla base delle esigenze tecniche i migliori acquisti (rapporto qualità prezzo) e cura i rapporti con i fornitori.

Dirigente Amministrativo :

Le funzioni sono disciplinate dal ccnl del 26-05-99

Responsabile per la direzione della qualità :

Nominato dal DIRS. ha compiti di diffusione e coordinamento della qualità secondo quanto indicato

Responsabile per la protezione e prevenzione :

Nominato dalla D.S. ha funzione di diffusione e prevenzione della sicurezza sul lavoro

R.S.U.:

Organizzazione sindacale di 3 o 4 persone della scuola elette da tutti , docenti e Ata iscritti e non iscritti ad un sindacato. Si occupa dei criteri con cui i lavoratori della scuola verranno utilizzati dal D.S. per realizzare il POF e di tutte le altre iniziative che il collegio deciderà.

Questi criteri verranno negoziati e scritti nel contratto della scuola.

8.5 Matrice delle responsabilità dei processi

RESPONSABILITÀ	DIRS	RQ	CI	CD	CC	DSGA	RSPP	SEG	UT	CDIR S	CV	DOC	FS
PROCESSI													
Elaborazione e gestione della documentazione	X					X							
Management della Qualità	X	X		X	X								X
Organizzazione e gestione amministrativa	X					X							
Gestione e sviluppo delle risorse umane	X										X		
Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro	X						X		X				
Immagine e comunicazione	X												
Elaborazione e diffusione del POF	X			X									X



Erogazione della didattica	X			X	X							X	X
Gestione dei servizi complementari	X			X									X
Approvvigionamenti	X		X			X			X				
Verifica della soddisfazione degli utenti	X	X											
Gestione dei reclami, delle non conformità ed azioni correttive e preventive		X											
Verifiche ispettive interne		X											

Legenda:

FR: Funzione responsabile

FS: Funzione di supporto