

IL PRESENTE **MANUALE QUALITÀ** DESCRIVE E DOCUMENTA IL SISTEMA
DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
I.I.S. Emilio Alessandrini

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E' STATO PROGETTATO PER
SODDISFARE I REQUISITI DELLA
NORMA UNI EN ISO 9001 ed. 2000*
CON RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ CONDOTTE DA
I.I.S. Emilio Alessandrini

IL PRESENTE MANUALE E LE NORME D'ISTITUTO IN ESSO CONTENUTE
SONO APPROVATE DA:

IL RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

LA DIREZIONE

ABBIATEGRASSO 31.12.2008

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ	Approvata da DIREZIONE	
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 1 di 1

**QUESTO MANUALE QUALITÀ E TUTTI I DOCUMENTI
AD ESSO CORRELATI SONO DI PROPRIETA' DI**

“I.I.S. EMILIO ALESSANDRINI”

VIA EINAUDI, 3

20081 ABBIATEGRASSO (MI)

**COPIARE ANCHE SOLO PARTI DI QUESTO MANUALE E DEI DOCUMENTI CORRELATI
È CONTRO LA LEGGE**

**LA RIPRODUZIONE IN QUALSIASI FORMA O MEZZO ELETTRONICO O MECCANICO, INCLUSA
FOTOCOPIA O ALTRO, È VIETATA SENZA L'AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI
I.I.S. EMILIO ALESSANDRINI**

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 2 di 2

**Sistema di gestione per la Qualità
conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000*****MANUALE QUALITA'**

EDIZIONE 1 REVISIONE 7 del 31.12.2008

 Copia controllata N° _____ Copia non controllata

Consegnata a _____ Data _____

Società/Ente _____

AGGIORNAMENTI DEL MANUALE

REVISIONE		EMESSO DA	APPROVATO DA	DESCRIZIONE AGGIORNAMENTI
NUMERO	DATA			
1.1	26.04.2004	RQ	Direzione	Prima emissione
1.2	03.06.2004	RQ	Direzione	Correzioni terminologiche
1.3	28.06.2004	RQ	Direzione	Adeguamento accreditamento regionale
1.4	15.10.2005	RQ	Direzione	Aggiornamento processi
1.5	11.11.2006	RQ	Direzione	Aggiornamenti normativi e modifica organigramma
1.6	31.12.2007	RQ	Direzione	Impaginazione grafica e aggiornamenti tipologie dei corsi
1.7	31.12.2008	RQ	Direzione	Aggiornamenti normativi, corsi e processi

* adeguamento progressivo alla nuova normativa UNI EN ISO 9001: 2008 , pubblicata in data 26.11.2008

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 3 di 3

Indice

	Pag.
1.1	Notizie sulla scuola 6
1.2	La storia 6
1.3	Le strutture 6
2.1	Scopo e campo di applicazione del manuale 8
2.2	Esclusioni 8
2.3	Documenti di riferimento 8
2.4	Termini e definizioni 9
2.5	Legenda delle sigle utilizzate 10
3.1	I servizi erogati 12
3.2	L'organigramma 13
3.3	I processi e le loro interazioni 15
4.1	Generalità 17
4.2.1	Documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità 17
4.2.2	Manuale della qualità 19
4.2.3	Gestione dei documenti 19
4.2.3.1	Gestione della documentazione della qualità 19
4.2.3.2	Altra documentazione 20
4.2.3.3	Gestione dei documenti di origine esterna 20
4.2.4	Documentazione di registrazione della qualità 20
4.2.4.1	Gestione delle registrazioni della qualità 20
4.3	Gestione informatica dei documenti 21
4.4	Riservatezza dei dati e tutela della privacy 21
5.1	Generalità 22
5.1.1	Impegni della Direzione 22
5.2	Attenzione verso l'utenza 22
5.3	Politica per la qualità 23
5.4.1	Obiettivi della qualità 24
5.4.2	Pianificazione della qualità 25
5.5.1	Responsabilità ed autorità 25
5.5.1.1	Organismi gestionali 27
5.5.1.2	Funzioni gestionali intermedie 28
5.5.1.3	Funzioni amministrative, tecniche, ausiliarie 29
5.5.2	Rappresentante della Direzione 30
5.5.3	Comunicazione interna 30
5.5.4	Definizione disposizioni e Regolamenti della scuola 31
5.6	Riesame della Direzione 31
6.1	Messa a disposizione delle risorse 32
6.2	Risorse umane 32
6.2.1	Definizione dei requisiti necessari ai ruoli e dimostrazione del loro soddisfacimento

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 4 di 4

da parte del personale	33
6.2.2 Formazione del personale	34
6.3 Gestione delle strutture e delle attrezzature	35
6.3.1 Laboratori	35
6.3.2 Servizio di fotocopie	35
6.4 Ambiente di lavoro	35
6.4.1 Pulizia	36
6.4.2 Sicurezza	36
7.1 Pianificazione per l'erogazione dei servizi	37
7.2 Processi relativi al cliente	37
7.2.1 Identificazione dei requisiti dell'utenza	38
7.2.2 Riesame dei requisiti del servizio	38
7.2.3 Comunicazione con il "cliente"	38
7.3 Progettazione dei servizi di formazione	39
7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	39
7.3.2 Dati di ingresso per la progettazione e loro riesame	40
7.3.3 Dati in uscita della progettazione e loro riesame	40
7.3.4 Riesame, verifica e validazione della progettazione	40
7.3.5 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo	41
7.4 Approvvigionamento	42
7.4.1 Processo di approvvigionamento	42
7.4.2 Valutazione dei fornitori	43
7.4.3 Verifica dei prodotti / servizi acquistati	43
7.5 Attività di erogazione	44
7.5.1 Controllo delle attività	45
7.5.2 Validazione dei processi	45
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità dei servizi erogati	46
7.5.4 Proprietà del cliente	46
7.5.5 Conservazione del servizio	47
7.6 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	47
8.1 Generalità	47
8.2 Misurazione e monitoraggio	47
8.2.1 Soddisfazione dell'utenza	47
8.2.2 Verifiche Ispettive interne	48
8.2.3 Misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi	49
8.3 Gestione delle non conformità	49
8.4 Analisi dei dati	50
8.5 Miglioramento	50
8.5.1 Miglioramento continuo	50
8.5.2 Definizione, attuazione e verifica delle azioni correttive	51
8.5.3 Definizione, attuazione e verifica delle azioni preventive	51

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 5 di 5

1.1 Notizie sulla scuola

Denominazione

Istituto di Istruzione Superiore Emilio Alessandrini

Tipologia dei corsi

L'I.I.S. E. Alessandrini permette la scelta tra tre diversi percorsi formativi:

- Istituto Professionale Statale : Operatore aziendale, Tecnico aziendale, Operatore turistico, Tecnico turistico, Operatore Servizi Sociali, Tecnico dei Servizi Sociali
- Istituto Tecnico (Meccanica, Elettronica e telecomunicazioni, Elettrotecnica e automazione)
- Liceo Scientifico Tecnologico

Sede centrale (Liceo Scientifico Tecnologico e Istituto Tecnico Industriale Statale)

Via Einaudi, 3 – Abbiategrasso (MI)

Tel. 029466306/7 - Fax 0294967188

e-mail: iis@iisalessandrini.it

www.iisalessandrini.it

Unità Operativa (Istituto Professionale Statale “ Elia Lombardini”)

Via Vivaldi, 8 – Abbiategrasso (MI)

Tel. 0294960197 - Fax 0294963247

e-mail: ipsct@iisalessandrini.it

Rappresentante legale: Dirigente Scolastico

Codice fiscale: 82003530159

1.2 La storia

L'Istituto Tecnico Industriale Statale di Abbiategrasso inizia la sua storia nell'anno scolastico 1963/64, come sezione staccata dell'ITIS E. Conti di Milano.

Le lezioni riguardanti il biennio si svolgono provvisoriamente presso la struttura di via Di Dio, condivisa con le scuole elementari. Nella sede provvisoria vengono attrezzati alcuni laboratori e aule speciali: laboratorio di fisica e chimica, aula di disegno e “aggiustaggio”.

Nel 1966/67, vista la rapida espansione degli iscritti della sede di Abbiategrasso, si ricavano aule e laboratori dove è possibile, utilizzando in parte anche l'ampio atrio di disimpegno della scuola.

Fino a questo periodo gli allievi proseguono il triennio all'ITIS E. Conti di Milano.

Dal 1968/69 inizia una classe terza e poi, nei successivi anni, la classe quarta e quinta.

Con il 1971/72, l'Istituto diventa autonomo: sono anni di intenso lavoro perché la Provincia sta realizzando la nuova sede in via Einaudi. Il trasferimento avviene all'inizio dell'anno scolastico 1972/73. Il nuovo edificio è dotato di laboratori per il biennio, di laboratori per il triennio, aula magna, sala professori, segreteria, presidenza e ambulatorio medico.

Nel 1990 viene installata la prima aula informatica in rete. Attualmente i personal computer dell'Istituto (tutti in rete) sono oltre 150.

Dal 1996 l'Istituto offre un nuovo indirizzo di studi: il Liceo Scientifico Tecnologico.

Nel settembre del 2000 la scuola assume la denominazione di Istituto di Istruzione Superiore e ha come sede associata l'Istituto Professionale Statale 'E. Lombardini' di via Vivaldi

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 6 di 6

1.3 Le strutture

L'Istituto opera nei due edifici di via Einaudi e di via Vivaldi. Tali edifici sono dotati di tutte le attrezzature più aggiornate. Oltre alle aule tradizionali (25 aule nella sede centrale, 15 nella sede associata) e quelle attrezzate con tecnigrafi e banchi da disegno, dispone di numerosi laboratori e aule speciali (tutte dotate delle apparecchiature necessarie che vengono sistematicamente controllate per quanto riguarda i sistemi di sicurezza e di prevenzione infortuni):

- Laboratorio linguistico multimediale con 30 posti di lavoro;
- 7 laboratori di informatica, di cui due nella unità operativa;
- Laboratori di
 - fisica
 - chimica
 - biologia
 - misure e macchine elettriche
 - misure elettroniche
 - macchine idrauliche
 - tecnologia
 - automazione
 - tecnologia e disegno
 - impianti elettrici
 - costruzioni elettromeccaniche
 - costruzioni elettroniche
 - CAD-CAM
 - elettronica
- Reparti di lavorazione
 - saldatura
 - officina macchine utensili
- 3 palestre (2 in sede centrale, 1 nella sede associata)
- Biblioteca;
- Aula magna dotata di videoproiettore;
- Bar;
- Aula C.I.C. (Centro di informazione e consulenza);
- Sala consiliare;
- Postazione di videoconferenza (secondo lo standard internazionale H320 e H323);
- Postazioni mobili dotate di televisore, videoregistratore, lettore DVD e videoproiettori di ultima generazione;
- Uffici di segreteria: amministrativi, didattici e di supporto.

L'Istituto è nodo della rete SiR (scuole in rete) e fornisce gratuitamente a studenti e famiglie i servizi di un provider Internet; questo nodo, con gli altri 15 nodi sul territorio nazionale, concorre a formare la più estesa rete didattica tra le scuole d'Europa.

L'Istituto è sede d'esame (ECDL) per la patente europea d'informatica (test center) e fornisce a studenti e docenti la preparazione necessaria per acquisire questo attestato riconosciuto a livello internazionale.

L'Istituto, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Abbiategrasso, è in grado di fornire il collegamento in videoconferenza, nello standard professionale H320, ad aziende, Enti, Associazioni, Istituti, ecc. Dall'anno scolastico 2006/07 l'IIS Alessandrini è scuola polo per la "TELEDIDATTICA"

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 7 di 7

L'Istituto è scuola-snodo per gli alunni disabili sul territorio di Milano e provincia, con il compito di realizzare attività di documentazione, promozione, diffusione, consulenza e formazione nell'area dell'integrazione scolastica anche in raccordo con la formazione professionale.

2.1 Scopo e campo di applicazione del Manuale

Il presente Manuale si applica al Sistema di gestione per la Qualità dell'I.I.S. E. Alessandrini, basato sul Modello della Norma ISO 9001 ed. 2000 (*con progressivo adeguamento alla nuova normativa UNI EN ISO 9001: 2008 , pubblicata in data 26.11.2008) e fornisce evidenza dell'impegno dell'Istituto a rispondere ai requisiti previsti dalla Norma di riferimento nella realizzazione di **tutte le attività legate alla progettazione ed erogazione del servizio formativo e di orientamento di Scuola Secondaria Superiore.**

Il presente Manuale richiama le procedure richieste dalla Norma di riferimento, le quali costituiscono parte integrante della descrizione del Sistema di Gestione della Qualità, indicando le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e i formati da utilizzare per la documentazione delle attività svolte.

Il presente Manuale, che si applica a tutte le attività svolte dall'I.I.S. E. Alessandrini nell'ambito della progettazione e dell'erogazione del servizio formativo e di orientamento, illustra, inoltre, la suddivisione delle principali responsabilità nonché le relazioni esistenti tra i processi e le attività aventi influenza sulla qualità del servizio formativo erogato.

2.2 Esclusioni

La Norma di riferimento ISO 9001 ed. 2000* è applicata in tutte le sue parti.

2.3 Documenti di riferimento

Di origine esterna

- UNI EN ISO 9001 ed. 2000, Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti
- *nuova normativa UNI EN ISO 9001: 2008 , pubblicata in data 26.11.2008
- DL 297/94, Testo unico in materia d'istruzione e sue successive integrazioni e modificazioni
- Legge 59/97, Art.21 recante disposizioni in materia di Autonomia Scolastica
- DPR 275/1999, Autonomia scolastica e sue successive integrazioni e modificazioni – Regolamento attuativo.
- Decreto Legislativo 15 aprile 2005, n°77: "Definizioni delle norme generali relative all'alternanza scuola-lavoro, a norma dell'articolo 4 della Legge 28 marzo 2003, n° 53".
- Codice della Privacy (art. 13D.Lgs. n° 196/03)
- Legge 4 del 09/01/2004: "Legge Stanca"
- DI n.44/2001, Regolamento concernente istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche e sue successive integrazioni e modificazioni
- Legge Costituzionale n°3 del 18/10/2001
- Legge 53 del 28/3/2003
- DL 626/'94 "Sicurezza" e sue successive integrazioni e modificazioni(compresa la sua proroga e il riferimento al successivo D.L.81 del 2008 avente oggetto analogo.
- Contratto Collettivo di Lavoro Nazionale in vigore (Contratto integrativo I.I.S. E. Alessandrini)
- D.G.R. n° 13083 del 25.05.03, allegato 3, "Linee guida per la gestione dei processi"

Di origine interna

- Piano dell'Offerta Formativa per l'anno scolastico in corso;
- Carta dei Servizi;
- Regolamento d'Istituto.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 8 di 8

Il POF (Piano dell'offerta Formativa) è gestito e tenuto sotto controllo secondo le modalità previste nel processo PR 710, nonché nelle notazioni richiamate nel presente Manuale.

2.4 Termini e definizioni

Nel presente Manuale e nella documentazione in esso richiamata si fa riferimento sia alle definizioni riportate nella Norma UNI EN ISO 9000:2000 sia a quelle contenute nella seguente tabella, dove sono riportate, per comodità e consideratane l'importanza, anche alcune definizioni tratte dalla Norma sopra richiamata:

Cliente

Soggetto che fruisce, attraverso la partecipazione diretta, del servizio formativo.

Per l'I.I.S. Alessandrini è rappresentato da tutti coloro che hanno interesse alle attività dell'Istituto sia come utenti diretti, sia come "portatori d'interesse" e nello specifico:

- gli studenti (che possono essere considerati *clienti primari diretti*),
- le famiglie (che possono essere considerate come *clienti primari indiretti*),
- il territorio.

Customer satisfaction

Lo stato in cui i bisogni e le aspettative dell'utenza sono soddisfatte.

Leadership

Capacità di rappresentazione dei valori dell'organizzazione e di guida verso gli obiettivi prefissati.

Mission

Compito fondamentale per il quale l'I.I.S. E. Alessandrini è costituito

Obiettivi per la qualità

Qualcosa a cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità. (UNI EN ISO 9000:2000 *)

Nota 1: gli obiettivi per la qualità si basano generalmente sulla politica per la qualità dell'organizzazione

Nota 2: gli obiettivi per la qualità sono generalmente specificati per i pertinenti livelli e funzioni nell'organizzazione

Organigramma

Rappresentazione grafica della struttura organizzativa formale che descrive la posizione e articolazione degli organi, le posizioni in staff e in *line*, la posizione dei soggetti responsabili, i livelli di responsabilità, gli ambiti operativi, le linee di comunicazione

Partnership

Rapporto di collaborazione in grado di generare valore aggiunto sia per il cliente sia per i soggetti coinvolti nella partnership.

Piano

Programma che determina i mezzi, i compiti e i tempi per conseguire un determinato risultato

Politica per la qualità

Obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione (UNI EN ISO 9000:2000 *)

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 9 di 9

Nota 1: di regola la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva dell'organizzazione e fornisce una struttura per individuare gli obiettivi per la qualità

Procedura

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo

Processo

UNI EN ISO 9001: 2000*

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

Nota 1: Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente dagli elementi in uscita da altri processi.

Nota 2: I processi in un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore

Prodotto

Per l'I.I.S. E. Alessandrini è rappresentato dal Servizio formativo ed orientativo

Servizio

Prodotto di un processo di una organizzazione rappresentato da un'attività che utilizza risorse per la produzione di un risultato utilizzabile da qualcuno. In tale attività le azioni di ascolto, interpretazione, progettazione, realizzazione e controllo sono concomitanti

Portatori d'interesse

Soggetti che hanno interesse allo svolgimento del servizio formativo in quanto coinvolti dai processi della scuola o come destinatari finali. Possono essere – oltre ai clienti – le imprese committenti l'attività formativa, le associazioni e la società in generale.

Strategia

Scelta ragionata su come l'organizzazione deve agire per realizzare la *mission*

Vision

Scenario per la determinazione del ruolo dell'I.I.S. E. Alessandrini nel panorama futuro della società

2.5 Legenda delle sigle utilizzate

DS	Dirigente Scolastico
VP	Vicepresidente
DSGA	Direttore dei servizi generali ed amministrativi
RD	Rappresentante della Direzione
ATA	Personale Amministrativo Tecnico e Ausiliario
CdI	Consiglio d'Istituto
CD	Collegio dei Docenti
CdC	Consigli di Classe
RSU	Rappresentanza Sindacale Unitaria
SD	Segreteria Didattica
SA	Segreteria Amministrativa

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 10 di 10

RP	Responsabile di Processo
FS	Funzione Strumentale alla realizzazione del POF
RSP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RQ	Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità
RM	Responsabile monitoraggio Qualità
ARC	Responsabile della documentazione del Sistema di gestione Qualità
POF	Piano dell'Offerta Formativa

Terminologia specifica del Sistema Qualità

SQ	Sistema Qualità
MQ	Manuale Qualità
PO	Procedura Operativa
PR	Processo
IL	Istruzione di Lavoro
NC	Non conformità
RNC	Rapporto di Non Conformità
AC	Azione Correttiva
RAC	Richiesta d'Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
RAP	Richiesta d'Azione Preventiva
RVF	Rapporto Valutazione Fornitori

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 11 di 11

3.1 I servizi erogati

L'I.I.S. E. Alessandrini finalizza tutte le sue attività alla erogazione di Servizi Formativi.

L'istituto permette la scelta tra tre diversi percorsi formativi:

- Tecnico industriale
- Liceo scientifico-tecnologico
- Professionale

Il percorso professionale presenta dopo un biennio comune due indirizzi di studio:

- Indirizzo economico aziendale
- Indirizzo turistico

Al termine di un ciclo triennale viene rilasciato un diploma di qualifica direttamente spendibile nel mondo del lavoro; il quarto e quinto anno consentono una maggior specializzazione e il conseguimento di un diploma di tecnico della gestione aziendale o tecnico dell'impresa turistica, che dà accesso agli studi universitari.

Il percorso tecnico industriale presenta dopo un biennio comune tre specializzazioni:

- Elettronica e telecomunicazioni
- Meccanica
- Elettrotecnica e automazione

Tutte e tre le specializzazioni consentono di conseguire un diploma con il quale è possibile frequentare qualsiasi indirizzo universitario o intraprendere da subito la carriera lavorativa.

Il liceo scientifico-tecnologico permette dopo un quinquennio di studio di conseguire il diploma di liceo scientifico, con il quale poter proseguire gli studi in una qualsiasi facoltà universitaria.

A supporto del Servizio Formativo (attività didattica) l'I.I.S. E. Alessandrini eroga i seguenti altri servizi agli studenti:

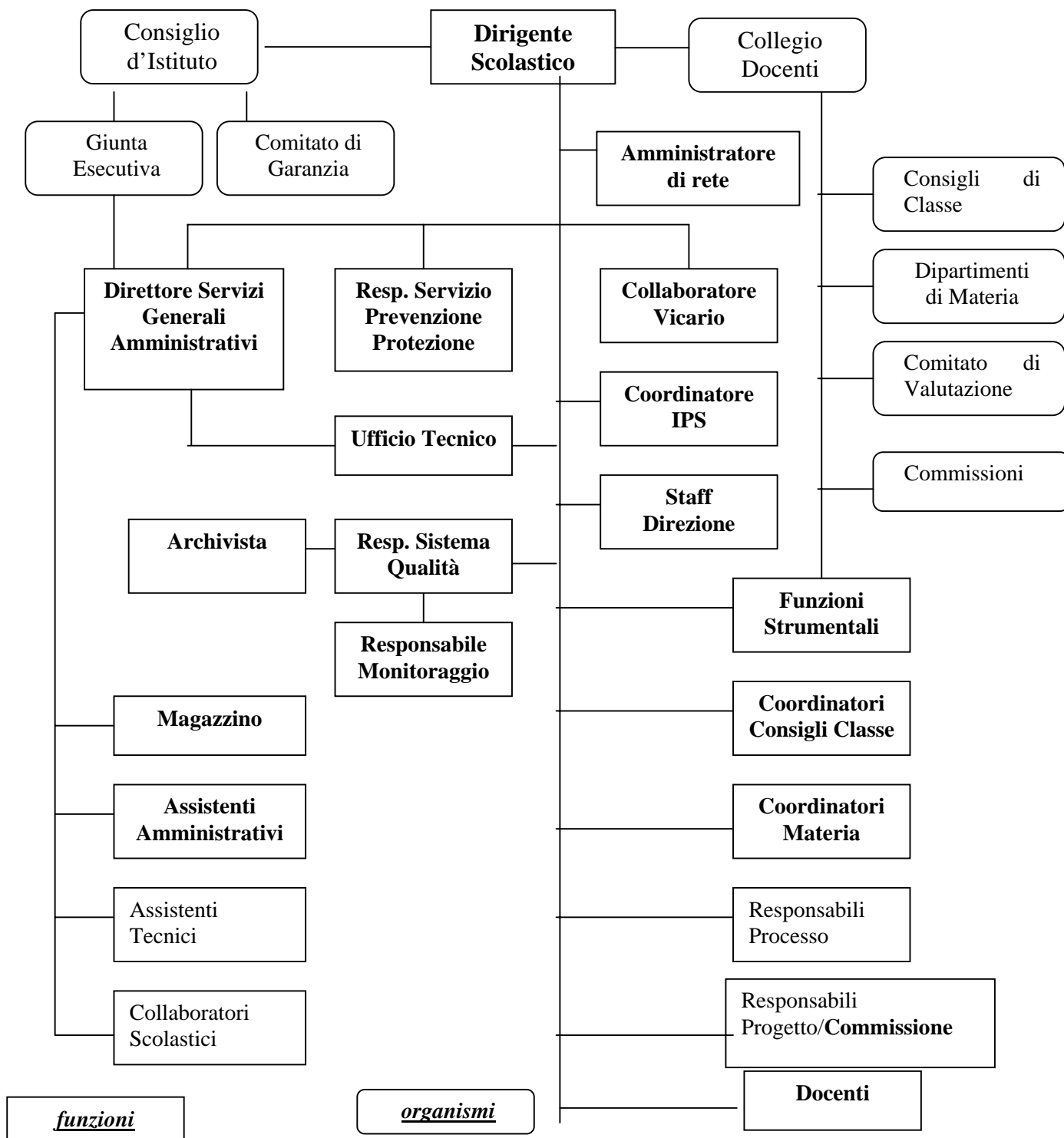
- Iscrizioni
- Orientamento in ingresso
- Orientamento in itinere
- Orientamento in uscita
- Alternanza scuola-lavoro
- Corsi di Recupero
- Viaggi istruzione e visite guidate
- Stage in azienda
- Terza area professionalizzante
- Corsi ECDL
- Certificazioni didattiche

Tali servizi, riportati nel Capitolo 7 del presente Manuale, sono descritti (a parte le Certificazioni didattiche) in documenti specifici del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il servizio di ristorazione (Bar e macchine erogatrici bevande) è affidato – mediante gara d'appalto - a una società esterna, che viene scelta in funzione del tipo di offerta e dei prezzi.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 12 di 12

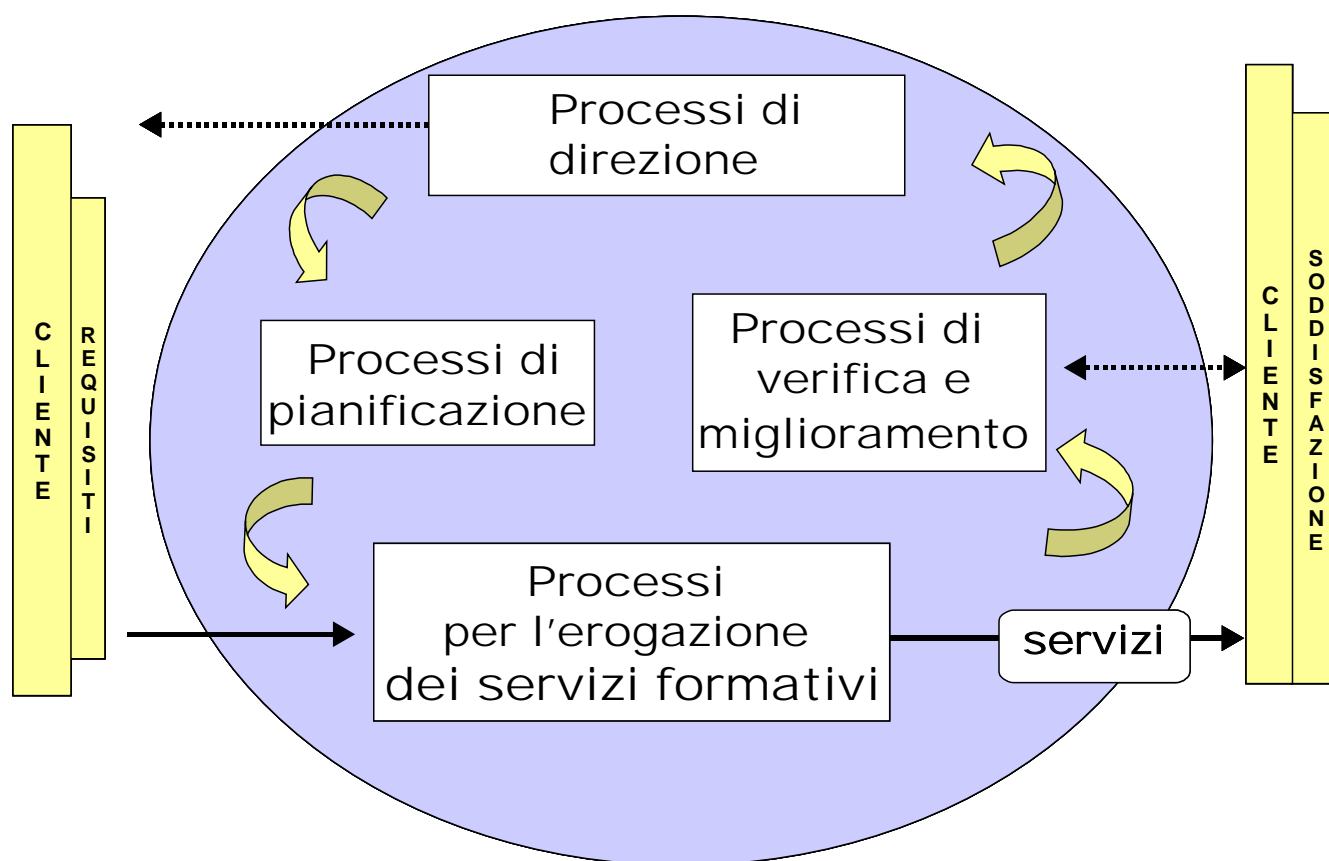
3.2 L'organigramma



Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 13 di 13

3.3 I processi e le loro interazioni

Per l'erogazione dei servizi l'I.I.S. E. Alessandrini mantiene attivi, integrati all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, diversi processi che possono essere classificati in quattro categorie, rappresentanti i quattro Macro-processi di Direzione, Pianificazione, Gestione e Controllo



Secondo lo schema sopra riportato, l'I.I.S. E. Alessandrini ha individuato i processi elencati nella successiva Tabella A.

Nella Tabella A sono riportate anche le interazioni tra i processi individuati; infatti nella tabella oltre al processo e al documento di riferimento dello stesso, per ogni processo sono elencati i processi di input (processi fornitori) e i processi di output (processi cliente).

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 14 di 14

TABELLA A

Processi input	Processo	Documento riferimento	Processi output
T	Gestione della documentazione	PO 412	T
T	Registrazioni della qualità	PO 421	T
PR710 - PR731	Sito web	PR 425	T
T	Riesame della Direzione	MQ par. 5.6	T
T	Gestione delle risorse umane	PR 620	T
T	Gestione strutture	MQ par. 6.3	T
PR750	Laboratori	PR 631	PR740
T	Sicurezza ambiente	PR 642	T
T	Comunicazione interna	PR 553	T
PR730 - PR731 PR750-PR751	P.O.F. (Piano Offerta Formativa)	PR 710	PR425 - PR721 PR730 - PR731 PR750 - PR773
PR710	Orientamento in ingresso	PR 721	PR425 - PR722 PR750 - PR757
PR721	Iscrizioni	PR 722	PR724 - PR750 PR730 - PR731
PR 721	Nuove iscrizioni in corso d'anno	PR 725	PR 721-PR 724
PR 721	Trasferimenti/iscrizioni di studenti in classi non iniziali durante il periodo estivo	PR 726	PR 721-PR 724
PR 721-PR 724 PR 750	Passaggi interni in corso d'anno	PR 727	PR 721-PR 750
PR722	Formazione classi	PR 724	PR750
PR710	Progettazione didattica	PR 730	PR425 - PR710 PR750
PR710	Progettazione attività curricolare e extracurricolare	PR 731	PR425 - PR710 PR750
PR631 - PR755	Approvvigionamento	PR 740	PR755
PR710 - PR721 PR724 - PR730 PR731-PR 751	Erogazione del Servizio didattico	PR 750	PR710 - PR631 PR756 - PR757 PR758 - PR771 PR772 - PR773 PR771 - PR774
PR 710-PR730 PR750-PR756 PR 821	Valutazione didattica	PR 751	PR 756-PR710 PR730- PR 820
PR750 - PR772 PR773 - PR774	Certificazioni didattiche	MQ par. 7.5	PR 750- PR 756
PR740	Magazzino	PR 755	PR740
PR750	Recupero didattico	PR 756	PR750 - PR757 PR774
PR 750	Alternanza scuola-lavoro	PR 723	PR 758
PR721 - PR750	Orientamento in itinere	PR 757	PR750 - PR756

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 15 di 15

PR750	Orientamento in uscita	PR 758	PR425
PR750	Viaggi istruzione e visite guidate	PR 771	PR 730
PR750	Stage-sede	PR 772	PR 758
PR620 - PR710	Terza area professionalizzante	PR 773	PR750
PR 750	Progetto ECDL	PR 774	PR 773- PR 772- PR 758
T	Verifiche ispettive	PO 822	T
T	Misurazione e monitoraggio	MQ par. 8.2.1, 8.2.3 PR 820	T
T	Reclami	PR 821	T
T	Gestione delle non conformità	PO 831	T
T	Gestione delle azioni preventive	PO 851	T
T	Gestione delle azioni correttive	PO 851	T

Legenda: T (tutti i processi possono essere fornitore o cliente del processo indicato)

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ	Approvata da DIREZIONE	
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 16 di 16

4.1 Generalità

L'I.I.S. E. Alessandrini ha istituito e documentato per il proprio Istituto un sistema di gestione per la qualità quale mezzo necessario e idoneo ad assicurare il conseguimento della propria Politica della Qualità.

Il Sistema Qualità di I.I.S. E. Alessandrini si riferisce alle seguenti attività che l'Istituto esercita nelle sedi di Abbiategrosso (MI), in via Einaudi 3 e in via Vivaldi 8:

– **progettazione ed erogazione del servizio formativo e di orientamento di Scuola Secondaria Superiore**

Nella sede operativa di Via Vivaldi si svolgono solo lezioni, tutti gli uffici sono nella sede centrale di Via Einaudi, dove si svolgono anche tutte le attività preparatorie delle lezioni e tutte le registrazioni.

Per istituire e documentare il sistema di gestione per la qualità, l'I.I.S. E. Alessandrini ha individuato:

- le proprie risorse;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- i processi primari e di supporto per il sistema di gestione per la qualità; i loro input ed output, che permettono di riconoscere sia la sequenzialità dei processi sia la loro interazione; le responsabilità;
- le modalità di controllo delle varie fasi di progettazione ed erogazione, nonché le modalità di controllo in accettazione delle forniture sensibili alla qualità del servizio;
- le modalità di analisi dei dati raccolti durante la progettazione ed erogazione del servizio formativo e di orientamento; le modalità di analisi dei dati raccolti nei rapporti con il cliente, al fine di avere gli elementi di valutazione per il miglioramento dei processi e quindi del sistema di gestione per la qualità.

L'Istituto assicura che al Cliente vengano forniti servizi conformi ai requisiti specificati, garantendo l'individuazione e l'eliminazione di eventuali non conformità.

L'I.I.S. E. Alessandrini è impegnato a mantenere e migliorare il sistema di gestione per la qualità al fine di assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo del suo processo produttivo, garantendo l'aderenza ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000*.

L'Istituto ha identificato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità, per ogni processo si sono individuati gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita al fine di mappare le interazioni tra i vari processi; tra i documenti previsti in uscita sono stati individuati quelli necessari alla registrazione della qualità, dai quali trarre gli elementi per l'analisi e il monitoraggio dei processi.

Per ogni processo sono state individuate le responsabilità.

Nell'analisi e descrizione dei processi l'I.I.S. E. Alessandrini non ha individuato alcuna esclusione.

4.2.1 Documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità

La documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta l'insieme di tutti quei documenti necessari ad assicurare la pianificazione, il funzionamento, la verifica e il miglioramento dei processi che influenzano la qualità del servizio formativo, *nonché i documenti necessari alla raccolta dei dati, al calcolo, la valutazione continua ed il rendiconto finale degli indici misurabili associati ai vari indicatori.* Essa è composta dai seguenti documenti:

Manuale della Qualità - MQ

E' il documento di riferimento essenziale per l'applicazione e la verifica del Sistema di Gestione per la Qualità; descrive i criteri guida per l'effettuazione di tutte le attività che hanno, direttamente o indirettamente, influenza sulla qualità dei servizi erogati.

Redazione documento: RQ ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 17 di 17

Politica per la Qualità

E' il documento nel quale viene esplicitato l'impegno della Direzione alla qualità dei servizi erogati e dei processi relativi

Redazione documento: RD ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Programmazione Obiettivi per la qualità

E' il documento con il quale la Direzione definisce o riesamina, in funzione della Politica per la qualità, gli obiettivi misurabili per ciascuna struttura organizzativa, con le relative responsabilità. La verifica del raggiungimento di quanto pianificato ed il riesame del documento stesso sono parte integrante dei periodici riesami del Sistema di gestione per la qualità da parte della Direzione.

Redazione documento: RD ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Piano dell'Offerta formativa - POF

E' il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'Istituto, evidenziando, in particolare per l'utenza, la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa adottata.

Descrive le caratteristiche dei servizi e gli standard definiti per la loro erogazione, rappresentando - verso gli utenti - gli impegni presi nella Politica per la qualità.

Redazione documento: RP ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Procedura di Gestione della Documentazione (e delle registrazioni della qualità) – PO 421Procedura per le Verifiche Ispettive – PO 822Procedura di Gestione delle Non Conformità – PO 831Procedura di Gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive – PO 851

Questi documenti contengono le responsabilità specifiche, le modalità operative e i riferimenti alla modulistica adottata all'interno dell'I.I.S. E. Alessandrini per l'esecuzione e la verifica delle attività che influenzano la qualità dei servizi erogati, nonché per individuare e gestire le non conformità di servizio.

Redazione documento: RQ ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

I.I.S. Alessandrini attiva e tiene sotto controllo le procedure per la definizione del "sistema di gestione degli indici di efficienza ed efficacia, sulla dotazione logistica, di situazione economica-finanziaria, di relazione con il territorio. Questi documenti contengono le responsabilità specifiche, le modalità operative e i riferimenti alla modulistica adottata.

Redazione documento: RD Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Descrizione dei Processi - PR nn

Questi documenti descrivono le attività necessarie per l'erogazione del servizio formativo

Redazione documento: RP ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

Istruzioni di lavoro – IL nn

Sono allegati ad alcuni processi e contengono istruzioni tecniche per l'esecuzione di determinate attività

Redazione documento: RP ; Verifica documento: RQ ; Approvazione documento: DS

La distribuzione di tutti i documenti sopra citati è tenuta sotto controllo dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RQ)

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 18 di 18

Gli eventuali Piani della Qualità descrivono, integrando quanto previsto dall'altra documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità, le responsabilità e modalità operative specifiche da adottare nella realizzazione di servizi particolari. La decisione di adottare uno specifico Piano della Qualità che regolamenti l'erogazione di un determinato servizio è presa dal DS, su segnalazione del RQ, nel caso si ravvisi che le prescrizioni applicabili e/o la tipologia di attività da svolgere non siano completamente coperte dalla documentazione già esistente.

In tal caso è responsabilità del RQ redigere un Piano della Qualità che dovrà essere verificato e condiviso dal Responsabile del servizio interessato e approvato dal DS.

4.2.2 Manuale della qualità

Il presente Manuale si applica al Sistema di gestione per la Qualità dell'I.I.S. E. Alessandrini, basato sul Modello della Norma ISO 9001 ed. 2000, (e progressivi adeguamenti alla norma ISO 9001 ed. 2008 che sostituirà la precedente) e fornisce evidenza dell'impegno dell'Istituto a rispondere ai requisiti previsti dalla Norma di riferimento nella realizzazione di tutte le attività legate alla progettazione ed erogazione del servizio formativo e di orientamento di Scuola Secondaria Superiore.

Il presente Manuale richiama le procedure richieste dalla Norma di riferimento, le quali costituiscono parte integrante della descrizione del Sistema di Gestione della Qualità, indicando le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e i formati da utilizzare per la documentazione delle attività svolte.

Il presente Manuale, che si applica a tutte le attività svolte dall'I.I.S. E. Alessandrini nell'ambito della progettazione e dell'erogazione del servizio formativo e di orientamento, illustra, inoltre, la suddivisione delle principali responsabilità nonché le relazioni esistenti tra i processi e le attività aventi influenza sulla qualità del servizio formativo erogato.

4.2.3 Gestione dei documenti

La gestione dei documenti avviene tramite la procedura PO 421, Gestione della documentazione.

Tale procedura ha il compito di descrivere le responsabilità, le autorità, le modalità operative e i riferimenti alla modulistica utilizzata per la gestione dei documenti, in modo tale che la documentazione in uso sia correttamente identificata, emessa, distribuita, conservata, modificata e resa disponibile in tutti i luoghi ove si svolgono le attività regolamentate dal presente Manuale.

È compito del Responsabile della documentazione (ARC, individuato dalla Direzione) verificare periodicamente lo stato di conservazione dei documenti e l'adeguatezza delle condizioni ambientali dell'archivio, avviando le necessarie azioni correttive in caso di carenze al riguardo.

4.2.3.1 Gestione della documentazione della qualità

La gestione della documentazione descrittiva del SGQ avviene secondo le seguenti fasi:

- preparazione / redazione,
- verifica,
- approvazione,
- emissione,
- distribuzione,
- archiviazione.

La PO 421, Gestione della documentazione, specifica anche la tipologia della documentazione, le responsabilità, le autorità e le modalità per tutte le fasi sopra richiamate.

Solitamente la fase di preparazione è effettuata dalla stessa persona, esperta rispetto alla tematica relativa al documento da produrre, mentre la verifica è effettuata da RQ e l'approvazione è ad opera del DS.

Per attestare l'esecuzione delle fasi di preparazione, verifica e approvazione nei documenti sono riportate le firme dei soggetti individuati come responsabili di tali fasi.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 19 di 19

La distribuzione della documentazione della qualità avviene in forma controllata, utilizzando un modulo, Lista di distribuzione, richiamato nella procedura sopra indicata.

Quando la distribuzione riguarda documenti che sono modifiche di documenti già esistenti, è compito del Responsabile della documentazione (ARC) ritirare le copie precedenti, conservarne una copia opportunamente identificata in archivio e distruggere le rimanenti.

4.2.3.2 Altra documentazione

L'I.I.S. E. Alessandrini utilizza e gestisce altri documenti, che si possono essenzialmente riassumere nelle seguenti tipologie:

documenti di origine interna:

- disposizioni organizzative, contenute in Circolari;
- comunicazioni e informazioni, contenute in Circolari o Comunicazioni;
- modulistica specifica;

documenti di origine esterna:

- norme di carattere istituzionale (Leggi, Gazzette, Circolari MIUR, direttive comunitarie....);
- norme relative alla sicurezza e igiene sul lavoro;
- documenti specifici relativi all'area di competenza;
- norme relative ai sistemi qualità .

4.2.3.3 Gestione dei documenti di origine esterna

La procedura PO 421, Gestione della documentazione, specifica le responsabilità, le modalità e i tempi di archiviazione dei documenti di origine esterna, che vengono protocollati da parte dell'incaricato di Segreteria se si tratta di posta in arrivo, di Gazzette Ufficiali, di riviste/testi in abbonamento contenenti leggi, regolamenti, disposizioni normative che costituiscono documentazione di riferimento per il SGQ.

Così come specificato nella procedura è responsabilità dell'incaricato di Segreteria provvedere alla distribuzione della documentazione di origine esterna ai destinatari e all'archiviazione della stessa.

Allo scopo viene anche compilato – da parte dello stesso incaricato - un Registro della Documentazione di origine esterna per il SGQ, che contiene la descrizione e le informazioni utili per la reperibilità dei documenti, ivi comprese quelle relative agli aggiornamenti degli stessi (numero progressivo, denominazione, tipologia, provenienza, numero di protocollo, luogo di archiviazione e note sulla revisione).

4.2.4 Documentazione di registrazione della qualità

La documentazione di registrazione della qualità è composta da tutti quei documenti in grado di:

- dare evidenza delle attività svolte nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità per l'erogazione dei servizi,
- dimostrare il livello di raggiungimento degli obiettivi qualitativi prestabiliti.

Nella PO 421, Gestione della documentazione, sono elencate e descritte le registrazioni della qualità adottate dall'I.I.S. E. Alessandrini, in rispondenza di quanto previsto dalla Norma ISO 9001 ed. 2000*

4.2.4.1 Gestione delle registrazioni della qualità

La gestione delle registrazioni della qualità avviene secondo tre macro-fasi che si possono riassumere

- nella eventuale preparazione, se necessario e qualora si tratti di modulistica specifica, da parte di un responsabile del Modulo necessario, che viene approvato dal DS e da RQ;
- nell'utilizzo;

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 20 di 20

- nell'archiviazione, garantendone, per un tempo stabilito, la protezione, la reperibilità, i tempi di conservazione e le modalità di eliminazione.

La PO 421, Gestione della documentazione, specifica la tipologia delle registrazioni, le responsabilità, le autorità e le modalità per tutte le fasi sopra richiamate.

Per le registrazioni della qualità si applicano modalità di gestione analoghe a quelle della documentazione descrittiva del SGQ e l'utilizzo specifico di ciascun modulo di registrazione della qualità avviene secondo quanto previsto dalla particolare azione da svolgere e ad opera della persona incaricata della stessa.

La gestione degli archivi contenenti i documenti di registrazione della qualità ed il loro prelievo è consentito solo al RQ e ad ARC, così come indicato nella PO 421, Gestione della documentazione.

4.3 Gestione informatica dei documenti

L'archivio del SGQ viene conservato – mantenendone la struttura – anche in un PC dedicato alla gestione del Sistema Qualità.

Periodicamente (almeno una volta alla fine di ogni anno scolastico) vengono fatte copie di salvataggio dell'intero archivio elettronico e i dischi relativi sono conservati nello stesso archivio del SGQ.

4.4 Riservatezza dei dati e tutela della privacy

Tutti gli operatori della scuola sono tenuti contrattualmente al mantenimento del segreto d'ufficio.

L'I.I.S. E. Alessandrini, nel rispetto della normativa vigente, tutela la privacy di tutti i soggetti attraverso un accesso regolamentato ai documenti contenenti dati personali e l'utilizzo degli stessi ai soli fini della corretta gestione dei servizi.

I documenti degli allievi vengono conservati con cura e riconsegnati agli stessi al termine del percorso formativo.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 21 di 21

5.1 Generalità

Lo scopo del presente capitolo è di rendere evidente l'impegno della Direzione per lo sviluppo e il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso le scelte che portano sia alla definizione della Politica per la qualità e delle strategie, sia alle conseguenti organizzazione, reperimento e destinazione delle risorse umane, strumentali e materiali, al coordinamento e controllo gestionale e, infine, alla valutazione e al riesame finalizzati al miglioramento del servizio.

5.1.1 Impegni della Direzione

Nello sviluppo, attuazione e gestione del SGQ dell'I.I.S. E. Alessandrini, la Direzione si assume il compito e la responsabilità

- di definire gli indirizzi generali dell'organizzazione (Politica per la qualità) e gli obiettivi da perseguire, in accordo con le linee d'indirizzo generale disposte dal Consiglio d'Istituto ed assunte dal Collegio Docenti nel Piano dell'Offerta Formativa,
- di configurare i processi, la struttura organizzativa e mettere a disposizione le risorse (umane e strumentali) necessarie per la gestione dell'organizzazione ai fini del perseguimento degli obiettivi pianificati,
- di riesaminare regolarmente il sistema per verificarne e migliorarne l'efficacia.

I requisiti di qualità dei servizi offerti e i livelli minimi garantiti sono enunciati nel POF (Piano dell'Offerta Formativa), nel Regolamento d'Istituto e nella Carta dei Servizi.

I suddetti documenti sono costantemente richiamati dalla Direzione nelle circolari riservate al personale per far sì che vengano acquisite tutte le informazioni necessarie a garantire che i requisiti del servizio siano soddisfatti.

Il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, impegno della Direzione, tiene conto dei risultati delle rilevazioni e delle valutazioni previste dal SGQ (coerentemente con la Norma ISO 9001 ed. 2000*) e della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi attivati.

La Direzione s'impegna perché venga attivato nell'Istituto un approccio che preveda costantemente la pianificazione e il controllo delle attività per il raggiungimento degli obiettivi, il mantenimento di un sistema di gestione efficace ed efficiente attraverso l'utilizzo di circolari, la diffusione di strumenti per la progettazione e il controllo, il reperimento delle necessarie risorse finanziarie.

5.2 Attenzione verso l'utenza

La Direzione promuove all'interno dell'I.I.S. E. Alessandrini l'attenzione verso l'utenza come destinataria privilegiata di tutte le attività, impegnandosi, pertanto, a fornire un servizio che risponda alle esigenze di tutte le parti interessate nel rispetto delle disposizioni vigenti.

La Direzione, consapevole dell'importanza delle attività di misurazione e d'analisi per il miglioramento continuo del servizio all'utenza, opera per la necessaria sensibilizzazione e assunzione di responsabilità da parte del personale, al fine di assicurare che le prestazioni siano in grado di soddisfare i soggetti interessati; inoltre la riprogettazione periodica (annuale) del Piano dell'Offerta Formativa e della Carta dei Servizi dovrà tenere in considerazione gli elementi di conoscenza dell'utenza in ingresso e in uscita e i risultati delle rilevazioni delle aspettative, dei suggerimenti, della soddisfazione, *cioè aver rispetto dei requisiti formulati dal cliente e tenere conto degli indicatori di soddisfazione e di efficacia stabiliti anche in accordo con il cliente.*

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 22 di 22

Data la specificità del servizio scolastico assumono notevole importanza, in particolare, la trasparenza e l'omogeneità nell'attività di valutazione didattica, perseguite attraverso la condivisione di parametri, metodi e strumenti, che vengono comunicati all'utenza attraverso il POF.

L'attenzione all'utenza si esplica anche attraverso la centralità del rapporto scuola-famiglia. Ad ogni inizio d'anno scolastico si pianificano le ore mensili che ogni docente destina per il ricevimento dei genitori e le assemblee di classe e/o i consigli di classe, ordinari e straordinari, ai quali possono partecipare sia i genitori sia gli studenti.

5.3 Politica della qualità

La Politica per la Qualità viene definita dal DS e dal suo staff sulla base delle linee d'indirizzo generale fissate dal Consiglio d'istituto, secondo il Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, e recepite nel Piano dell'Offerta Formativa.

La Direzione è impegnata a perseguire costantemente la promozione del successo formativo attraverso l'innalzamento e l'arricchimento delle qualità dell'offerta complessiva e la ricerca / attuazione di innovazioni didattiche.

La Direzione è impegnata al rispetto dei requisiti stabiliti dai clienti interni ed esterni e degli indicatori di soddisfazione e di efficacia stabiliti in accordo con essi.

La Direzione si impegna al rispetto dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia, in particolare dei valori-limiti stabiliti per gli indici di efficienza ed efficacia, sulla Dotazione logistica, di situazione economica-finanziaria, di relazione con il territorio.

L'impegno della Direzione è teso a soddisfare le esigenze dell'utenza attraverso iniziative atte a rilevare ricerche sistemiche dei bisogni, garantendo le risorse umane ed economiche necessarie, e che tutta l'organizzazione sia consapevole delle necessità di rispondere a tali bisogni, operando di conseguenza.

A tal fine la Direzione attua il controllo dei servizi erogati e dei processi interni mediante l'adozione di una corretta ed efficace Politica per la Qualità.

Costituiscono parte integrante della presente politica:

- il consolidamento dell'immagine e delle funzioni della scuola nell'ambito territoriale (Enti / Aziende) ;
- una programmazione attenta e coerente con i bisogni rilevati;
- l'ottimizzazione degli investimenti in funzione delle esigenze del territorio;
- la qualificazione / riqualificazione costante delle risorse umane, finalizzate all'efficacia dell'Offerta Formativa e al miglioramento della qualità dei servizi;
- il miglioramento continuo dei processi;
- la rimozione delle eventuali difformità rilevate nello svolgimento delle attività.

Tale Politica viene condivisa con il personale e con l'utenza, nel corso di apposite riunioni, e viene affissa agli albi della scuola. In particolare, le riunioni con il personale docente della scuola, che sono precedute dall'invio del documento, costituiscono il momento di confronto e di dibattito sulla politica per la qualità.

Il riesame avviene annualmente, al fine di accertarne l'idoneità agli scopi dell'I.I.S. E. Alessandrini.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 23 di 23

5.4.1 Obiettivi della qualità

Sulla base della Politica per la qualità - che rappresenta la linea guida per l'implementazione del SGQ - e sulla base delle informazioni raccolte in merito alle esigenze degli utenti diretti e dei "portatori d'interesse", vengono definiti gli obiettivi primari per la qualità che l'I.I.S. E. Alessandrini intende conseguire.

A loro volta, gli obiettivi primari vengono tradotti in obiettivi per la qualità misurabili e specifici per ciascuna area e ciascun processo, *nonché per ottemperare ai requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia*, allo scopo di garantirne il controllo e la gestione operativa, valutando e quindi migliorando continuamente l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema.

Il Dirigente Scolastico, in collaborazione con RQ e con i Responsabili di processo, sulla base dei risultati raggiunti, delle prospettive definite e coerentemente con la Politica espressa per la qualità, provvede ogni anno a definire gli obiettivi per la qualità specifici per ogni processo, stabilendo, in particolare per tutti i processi scolastici fondamentali (didattica, attività integrative, servizi di segreteria, tecnici e ausiliari), sia i requisiti minimi dei servizi, che devono essere sempre e comunque rispettati, sia gli indicatori di performance, *sia il rispetto dei valori-soglia stabiliti anche in accordo con i clienti*.

Gli obiettivi nascono dall'esigenza di soddisfare quelle caratteristiche di qualità che consentono all'I.I.S. E. Alessandrini di differenziarsi nell'attuale panorama scolastico e che vanno intese sia come elementi di qualità del servizio erogato sia anche come qualità percepita.

Gli obiettivi della qualità specifici di ogni processo vengono definiti, formalizzati e valutati attraverso il Documento di programmazione degli obiettivi, che – una volta diffuso a tutto il personale con differente livello di dettaglio in funzione dell'ambito di competenza di ciascuno – costituisce il riferimento per realizzare un continuo monitoraggio nel tempo dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

Considerando il Documento di programmazione degli obiettivi, l'I.I.S. E. Alessandrini attiva un sistema in cui vengono effettuate, da parte di RQ, analisi periodiche e verifiche sulla coerenza tra quanto progettato, o previsto, e l'effettiva attuazione. Il riesame del Sistema di gestione tiene conto dei risultati di tali verifiche periodiche, tese a valutare l'efficacia dei processi attivati, e delle azioni di miglioramento precedentemente intraprese.

Allo scopo di individuare l'esigenza di interventi di miglioramento o correttivi, in sede di Riesame della Direzione, previsto periodicamente dal Sistema di gestione per la Qualità, viene valutato il conseguimento degli obiettivi fissati nonché la loro congruenza e coerenza sia con la Politica per la qualità espressa, sia con lo scenario in cui la scuola si trova ad operare. *Il raggiungimento degli obiettivi della qualità è verificato attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori, stabiliti anche in accordo con il cliente, e precisati nella progettazione come elementi della valutazione dei risultati*. Il riesame della politica comporta necessariamente quello degli obiettivi, rappresentando, la prima, il quadro strutturale per la definizione degli obiettivi stessi.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 24 di 24

5.4.2 Pianificazione della qualità

La Direzione si assicura che la pianificazione della qualità tenga conto sia degli obiettivi definiti per la qualità, sia dei requisiti dei servizi erogati. A tal fine, ogni processo viene pianificato nelle sue varie fasi e, in particolare nei piani di miglioramento, vengono individuate le competenze e le abilità necessarie, le risorse, le responsabilità, le attività previste (comprese eventuali necessità formative del personale), gli indicatori di performance e di prodotto.

L'I.I.S. E. Alessandrini inoltre stabilisce:

- procedure scritte per la gestione delle non conformità di servizio, di processo e di sistema, nonché le azioni preventive e correttive al fine di mantenere l'integrità del SGQ,
- il piano delle verifiche ispettive interne,
- la programmazione dei momenti di monitoraggio e di riesame del SGQ, *con la raccolta dei dati relativi agli indicatori di processo, stabiliti anche in accordo con il cliente, e precisati nella progettazione come elementi della valutazione dei risultati,*
- il piano della formazione del personale,
- la programmazione organizzativa attraverso l'adattamento del calendario scolastico, la definizione del monte-ore annuale, le voci del programma annuale (ex-bilancio) destinate a finanziare le attività curriculari ed extracurriculari approvate dal Consiglio d'Istituto e dal Collegio dei Docenti.

Quando sono pianificate e attuate modifiche al SGQ la Direzione si assicura dell'integrità del sistema stesso attraverso l'attività di riesame ordinario o, se necessario, straordinario.

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Direzione.

E' responsabile della definizione della Politica della Qualità dell'Istituto,

- istituisce il sistema di gestione per la qualità;
- assicura la disponibilità delle risorse sia umane sia economiche al fine di garantire la qualità dei servizi e la messa in atto del sistema di gestione per la qualità, nel miglioramento continuo;
- definisce gli obiettivi aziendali;
- istituisce la funzione di Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità;
- nomina il Rappresentante della Direzione per SGQ;
- approva tutta la documentazione del sistema di gestione per la qualità: il manuale della qualità, le procedure operative, le istruzioni di lavoro, ecc.;
- esegue periodicamente il riesame del sistema di gestione per la qualità;
- gestisce i reclami dei clienti;
- è garante del sistema di gestione degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.

La Direzione definisce e nomina tutti i responsabili affinché l'I.I.S. E. Alessandrini persegua le finalità e gli obiettivi pianificati e, in particolare, individua i responsabili del SGQ.

Responsabile del Sistema di gestione per la qualità

Dipende direttamente dalla Direzione ed ha i seguenti compiti:

- collaborare ad installare e mantenere attivo il sistema di gestione per la qualità di I.I.S. E. Alessandrini;
- verificare sistematicamente la sua corretta attuazione ed adeguatezza alla Politica della Qualità aziendale;
- sottoporre all'approvazione della Direzione il manuale qualità e le sue modifiche;

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 25 di 25

- verificare, far approvare, emettere e gestire, con la collaborazione delle altre funzioni aziendali, tutta la documentazione del sistema di gestione per la qualità (manuale qualità, procedure operative, istruzioni di lavoro, moduli, allegati);
- promuovere le azioni necessarie per identificare e prevenire i problemi di difettosità del sistema;
- attuare e gestire, con la collaborazione delle funzioni interessate, Ufficio Acquisti, il sistema di valutazione dei fornitori;
- analizzare le non conformità e provvedere, in collaborazione con le altre funzioni interessate, agli interventi che si rendessero necessari;
- collaborare con la Direzione nella gestione dei reclami dei clienti;
- collaborare con la Direzione al monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- Collaborare con la Direzione al riesame del sistema;
- attuare le azioni correttive e/o preventive necessarie per eliminare le cause effettive e potenziali di non conformità;
- coadiuvare a pianificare e gestire i piani aziendali di addestramento;
- predisporre e gestire il piano di verifiche ispettive;
- promuovere e diffondere a tutti i livelli la cultura della qualità;
- *verificare la corretta attuazione del sistema di gestione degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.*

Responsabile del monitoraggio

Ha il compito di:

- installare le metodologie per la raccolta ed elaborazione dei dati e informazioni relativi alla registrazione della qualità ed al loro successivo esame critico;
- *verificare la raccolta dei dati relativi al sistema di gestione degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.*

Responsabile della documentazione del Sistema di gestione per la qualità (Archivista)

Questa figura ha il compito di

- assicurare l'efficacia e l'efficienza della documentazione del SGQ (si veda procedura PO 421, Gestione della documentazione)

Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione

Questa figura risponde agli obblighi della L.626 sulla Sicurezza(e successivi aggiornamenti : D.L.81/08) nei posti di lavoro, proponendosi di assicurare il rispetto delle normative in vigore per la sicurezza e per la tutela ambientale.

In particolare i suoi compiti sono i seguenti:

- assicura la conoscenza delle normative in vigore relative alla sicurezza ed alla tutela ambientale;
- valuta periodicamente il grado di conformità dell'azienda ai requisiti normativi ed il fabbisogno di adeguamento.

Responsabilità e funzioni specifiche

L'organizzazione dell'I.I.S. E. Alessandrini è funzionale alla Politica per la Qualità, poiché permette la realizzazione dei servizi attivati e tiene conto delle competenze presenti nell'Istituto, nonché delle norme e dei contratti di lavoro vigenti.

I responsabili dei Processi, di Commissione, di Progetto e le Funzioni Strumentali alla realizzazione del POF vengono ogni anno determinati sulla base delle risorse finanziarie disponibili, del POF e di eventuali nuove disposizioni normative.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 26 di 26

I rapporti d'autorità all'interno dell'I.I.S. E. Alessandrini sono conformi alle disposizioni legislative previste dall'art. 7 del «Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione» (DL 297/94) e delle sue successive modifiche e integrazioni.

5.5.1.1 Organismi gestionali

Consiglio d'Istituto

Composto dal Dirigente Scolastico, da otto docenti, quattro studenti, quattro genitori (uno con funzioni di presidente), due rappresentanti del personale ATA,

- adotta il Regolamento interno e dell'Istituto;
- adotta la Carta dei Servizi;
- delibera l'acquisto, il rinnovo e la conservazione di attrezzature e sussidi;
- adatta il calendario scolastico alle esigenze ambientali;
- stabilisce criteri di programmazione/attuazione delle attività para/extra-scolastiche;
- stabilisce i criteri generali relativi alla formazione classi, all'adattamento dell'orario delle lezioni e delle attività scolastiche alle condizioni ambientali e al coordinamento organizzativo dei Consigli di classe;
- stabilisce criteri per l'espletamento dei servizi amministrativi;
- esprime parere sull'andamento generale, didattico, amministrativo dell'Istituto.

Giunta esecutiva

Composta dal Dirigente Scolastico, dal DSGA, da un docente, da uno studente e da un genitore,

- predispose il bilancio preventivo e consuntivo;
- prepara i lavori del Consiglio d'Istituto;
- cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio d'Istituto.

Staff di Direzione

Composto dai docenti collaboratori, fra cui il Collaboratore Vicario e il Coordinatore IPS,

- collabora con il Dirigente Scolastico per la gestione organizzativa e didattica.

Ai componenti l'ufficio sono assegnate deleghe specifiche

Collegio dei Docenti

Composto da tutti i docenti dell'Istituto,

- delibera in materia di funzionamento didattico;
- formula proposte per il Consiglio d'Istituto;
- delibera l'adozione di libri di testo e di sussidi didattici;
- promuove e adotta iniziative di sperimentazione e di aggiornamento.

RSU

La Rappresentanza Sindacale Unitaria è composta da tre membri eletti tra il personale docente e Ata,

- si occupa della contrattazione interna;
- vigila sull'applicazione del CCNL.

Comitato Valutazione docenti

Composto dal Dirigente Scolastico e da sei docenti eletti dal Collegio docenti,

- valuta il servizio dei docenti. Ha le competenze previste dagli artt.440 e 501 del D.L.vo 297/94 per quanto riguarda l'anno di formazione e la valutazione dei docenti (immissione in ruolo,ecc).

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 27 di 27

Comitato di Garanzia

La sua composizione è stabilita per norma. Si occupa dei contenziosi disciplinari e della comminazione delle sanzioni erogate dai Consigli di Classe.

Dipartimento di materia

Composto dai docenti di una stessa materia,

- si occupa di progettazione didattica /curricolare;
- analizza proposte di adozione libri di testo

Consiglio di classe

Composto dal Dirigente Scolastico, dai docenti della classe, dai rappresentanti dei genitori e degli studenti della classe,

- formula al Collegio Docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e a iniziative di sperimentazione;
- delibera i viaggi di istruzione e le viste guidate;
- da parere sui libri di testo da adottare;
- realizza il coordinamento didattico, la programmazione, la valutazione (in presenza della sola componente docente)

Commissione di progetto

Viene costituita dai docenti di specifico indirizzo

- formula proposte al Collegio Docenti o al Consiglio d'Istituto in relazione all'ambito di competenza

5.5.1.2 Funzioni gestionali intermedieCoordinatore Dipartimento di materia

- Presiede le riunioni del Dipartimento di materia;
- Promuove progetti e iniziative;
- Coordina l'azione dei docenti della materia nei diversi corsi;
- Coordina l'adozione dei libri di testo e riferisce in Collegio Docenti.

Coordinatore Consiglio di classe

- Presiede le riunioni del Consiglio di Classe, su delega del Dirigente Scolastico;
- Indirizza l'attività del Consiglio di Classe in coerenza con il P.O.F.;
- È garante della continuità del progetto formativo del Consiglio di Classe;
- Coordina il rapporto tra le diverse componenti del Consiglio di Classe;
- Informa il Dirigente Scolastico sulla situazione della Classe e del Consiglio stesso;
- Cura i passaggi di informazioni tra diversi consigli di classe in caso di riorientamento o di passaggi interni
- Cura le comunicazioni tra il Consiglio di Classe e le famiglie degli alunni.

Responsabile Progetto

- Presiede le riunioni dei gruppi di Progetto;
- Indirizza l'attività del gruppo di Progetto in coerenza con il POF;
- Informa il Dirigente Scolastico e il Collegio Docenti sul Progetto.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 28 di 28

Responsabile Laboratori/Aule speciali (Funzione strumentale)

- Formula proposte in merito all'acquisto di materiali e attrezzature;
- Formula proposte per il regolamento d'uso del laboratorio e/o dell'aula;
- Controlla la funzionalità delle attrezzature;
- Organizza gli interventi per la manutenzione

Responsabile Commissione

- Presiede le riunioni della Commissione;
- Indirizza l'attività della Commissione in coerenza con il POF;
- Informa il Dirigente Scolastico e il Collegio Docenti sui lavori e sulle proposte della Commissione

Amministratore di rete

- Gestione Hosting e servizi di rete;
- Gestione hardware;
- Gestione amministrativa e sicurezza dati.

5.5.1.3 Funzioni amministrative, tecniche, ausiliarieDSGA

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi è il responsabile di tutti i servizi amministrativi, nonché responsabile dell'applicazione delle norme sulla Privacy e del trattamento dei dati sensibili.

In particolare

- collabora con l'Assicurazione Qualità nell'applicazione del piano di valutazione e scelta dei fornitori;
- gestisce l'elenco dei fornitori qualificati;
- emette le richieste di offerta corredate della documentazione necessaria, segue le trattative, emette e gestisce gli ordini di acquisto;
- verifica, prima dell'emissione, l'adeguatezza rispetto ai requisiti specificati dei dati riportati negli ordini di acquisto (quantità, qualità, prezzo, dati tecnici, ecc.);
- garantisce che i fornitori rispettino le prescrizioni delle specifiche di fornitura;
- cura, in collaborazione con l'Assicurazione Qualità, il contenzioso tra fornitori e azienda in caso di contestazione di forniture;
- collabora con l'Assicurazione Qualità per decidere eventuali Azioni Correttive da intraprendere in caso di Non Conformità delle forniture.

Assistente amministrativo

- Area amministrativo contabile: gestisce le pratiche relative agli ordini di pagamento e agli ordini di incasso, gestisce i fascicoli giustificativi delle entrate e delle spese, segue gli atti di bilancio
- Area personale: gestisce le pratiche relative al personale (fascicoli personali, schede personali, curricula, certificati di servizio, ricostruzione di carriera, ferie, ore eccedenti, ecc)
- Area didattica: gestisce tutti i documenti relativi agli studenti ed al servizio didattico (iscrizioni, certificazioni, attestati, nullaosta, pagelle, corsi vari, organico classi, sostegno, ecc.)

Assistente tecnico

- Tiene ordinate le strutture e i materiali dei laboratori o degli uffici
- Collabora alle esercitazioni

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 29 di 29

Collaboratore scolastico

Ha il compito di:

- pulizia delle aule, delle aule speciali, dei laboratori e degli altri spazi dell'Istituto,
- sorveglianza sugli studenti,
- apertura e chiusura delle aule,
- distribuire le circolari

5.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione dell'I.I.S. E. Alessandrini designa un rappresentante della Direzione con specifica autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Direzione in merito all'efficacia del sistema di gestione per la qualità per consentirle l'effettuazione del riesame e offrirle la possibilità di poterlo migliorare;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito dell'Azienda;
- gestire i collegamenti con le organizzazioni esterne, le istituzioni, i partner, gli Enti Finanziatori, ecc., su argomenti riguardanti il sistema di gestione per la qualità;
- *tenere sotto controllo il sistema di gestione degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.*

5.5.3 Comunicazione interna

Le comunicazioni interne possono riguardare

- informazioni, avvisi;
- disposizioni operative;
- valutazione andamento Istituto, compreso SGQ;
- consultazioni.

La Direzione dell'I.I.S. E. Alessandrini ritiene importante e necessario al fine della corretta e condivisa gestione del sistema di gestione per la qualità che le informazioni relative all'efficacia del sistema qualità siano comunicate all'interno dell'azienda.

La Direzione comunica al personale anche le modalità operative del sistema di gestione degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.

La Direzione individua come mezzo di comunicazione immediata la bacheca d'Istituto, sulla quale affiggere gli avvisi relativi sia agli obiettivi di miglioramento, che l'Istituto si propone a valle dei riesami, sia le innovazioni procedurali e/o di processo che vengono attivate.

L'Istituto si propone di comunicare al personale anche le eventuali non conformità rilevate nell'erogazione del servizio, al fine di condividere le azioni correttive, e anche quelle preventive, attuate.

L'Istituto in generale si propone di comunicare al personale tutte le notizie e i dati relativi al monitoraggio del sistema qualità.

E' compito del Responsabile Qualità attivare le modalità per comunicare i requisiti, gli obiettivi ed i risultati relativi alla qualità alle altre funzioni aziendali, al fine di coinvolgere il personale nella realizzazione degli obiettivi per la qualità.

Tutto il personale dell'Istituto è sensibilizzato e coinvolto nell'attuazione della politica della qualità aziendale attraverso:

- l'attuazione del piano di addestramento annuale che prevede, tra l'altro, riunioni periodiche con il personale dedicate ai problemi della qualità;

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 30 di 30

- l'attività di formazione relativa ai problemi della qualità svolta nei confronti dei nuovi assunti e del personale interno;
- l'attività di auto-formazione continua di tutto il personale derivante dalla costante applicazione dei principi della politica della qualità nell'esercizio delle proprie mansioni;
- l'attività di informazione svolta dalla Direzione attraverso la diffusione di note informative relative alla qualità.
- Per migliorare l'efficacia della comunicazione interna si è proceduto ad attivare un nuovo processo, PR 553 "Comunicazione interna" che attraverso specifiche istruzioni di lavoro garantisca tempestività e qualità delle comunicazioni di servizio tra gli operatori e con l'utenza.

5.5.4 Definizione disposizioni e Regolamenti della scuola

Il Consiglio d'Istituto ha la responsabilità dell'approvazione ed emissione del Regolamento d'Istituto, che viene proposto dal DS, sulla base del lavoro preparato da apposite commissioni della scuola e dal Collegio dei Docenti. Tutte le disposizioni concernenti l'organizzazione e le modalità di svolgimento delle attività dell'I.I.S. E. Alessandrini (ivi comprese le nomine del personale per particolari incarichi) sono di competenza del DS.

5.6 Riesame della direzione

La Direzione esegue annualmente il riesame sulla base dell'analisi dei seguenti elementi:

- la politica per la qualità e gli obiettivi da essa derivati;
- i valori degli indicatori di sistema stabiliti per il livello direzionale ed i risultati delle indagini di customer satisfaction;
- *la raccolta dei dati sugli indicatori di efficacia che sono stati stabiliti in sede di progettazione, tenendo conto anche delle indicazioni dei clienti;*
- i valori degli indicatori di processo, forniti dai Responsabili di processo ed utilizzati come misura del raggiungimento degli obiettivi;
- le condizioni e i vincoli di riferimento (variazioni delle Leggi, mutamento delle norme interne);
- l'esame delle azioni correttive e preventive adottate e delle relazioni di RQ e dei Responsabili di Processo;
- l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese;
- i risultati del sistema di controllo (verifiche ispettive, non conformità, ecc);
- i reclami;
- le modifiche che possono influenzare il SGQ e la continua adeguatezza di quest'ultimo;
- le risultanze a seguito dei precedenti riesami della Direzione;
- *il rendiconto finanziario.*

Il riesame della Direzione valuta anche l'efficacia del sistema di gestione degli indici, nonché del complesso delle procedure adottate per assicurare il rispetto degli indici/requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia.

I risultati del riesame concorrono alla ridefinizione della Politica e degli obiettivi, alla pianificazione delle attività dell'I.I.S. E. Alessandrini e contribuiscono in particolar modo a prendere decisioni circa

- la ridefinizione dei processi al fine di migliorarne l'organizzazione;
- la definizione delle risorse, sia umane sia materiali, per garantire la qualità del servizio;
- la necessità di formazione del personale;
- il miglioramento dell'erogazione dei servizi di formazione a seguito di quelle che sono le nuove esigenze dell'utenza.

L'attività di riesame viene registrata, firmata dal DS e archiviata dal RQ per un periodo di 5 anni.

Le azioni correttive e/o preventive, eventualmente decise, vengono coordinate dal RQ secondo quanto indicato nella capitolo 8 del presente manuale e, in particolare, nella procedura PO 851, Gestione delle azioni correttive e preventive.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 31 di 31

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Sulla base della definizione delle linee strategiche individuate con la Politica per la qualità - e contestualmente alla elaborazione del POF - l'I.I.S. E. Alessandrini tiene conto delle risorse necessarie ai fini della realizzazione di quanto previsto e, in caso, elabora piani d'intervento specifici per il loro reperimento o adeguamento.

In particolare, il DS ha la responsabilità e si attiva per il reperimento delle risorse finanziarie aggiuntive a quelle già derivanti per legge dai finanziamenti ministeriali, sia attraverso la ricerca di opportunità per la scuola relative a Progetti proposti da Enti, Associazioni o quanto altro, sia dando vita a tutte le possibili attività negoziali previste dalla legge e, specificatamente, dal Regolamento dell'autonomia scolastica e da quello amministrativo-contabile collegato al primo.

La ripartizione delle risorse finanziarie all'interno delle voci di bilancio avviene secondo quanto previsto dal Regolamento contabile – amministrativo (DI 44/2001) e dai criteri approvati dal Consiglio d'Istituto, che stabiliscono le attività curricolari ed extra-curricolari da finanziare, rispettivamente, con le risorse

- statali,
- degli enti locali,
- provenienti da contributi, sponsorizzazioni,
- comunitarie.

Il processo prevede che:

- il DS predisponga il Programma Annuale, sulla base dei criteri sopra citati e del D.I. 44/2001,
- la Giunta Esecutiva predisponga una relazione di accompagnamento (con Obiettivi, destinazione delle risorse, risultati della gestione in corso e del precedente esercizio),
- i Revisori dei conti esprimano parere di regolarità,
- il Consiglio d'Istituto approvi.

La verifica del Programma Annuale avviene per opera del Consiglio d'Istituto sulla base di una relazione del DS.

Il DS informa la RSU, secondo quanto previsto dal CCNL e per quanto di competenza, sia in sede preventiva sia in sede consuntiva.

6.2 Risorse umane

La Direzione e il suo staff si assicurano costantemente che le competenze e le prestazioni di tutto il personale siano coerenti con la Politica e gli obiettivi per la qualità. A tal fine si attivano perché questi ultimi siano diffusi ai vari livelli dell'organizzazione, per assicurare il loro raggiungimento sia attraverso il contributo dei singoli, sia attraverso la consapevolezza e l'assunzione delle strategie e dei piani da parte di tutto il personale. *La Direzione assicura che il personale sia addestrato sulle modalità operative del sistema di gestione degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia, al fine che sia consapevole dell'importanza di detto sistema e competente per farlo funzionare correttamente.*

L'I.I.S. E. Alessandrini individua e pianifica la formazione necessaria allo sviluppo delle competenze esistenti per un'efficace realizzazione dell'Offerta formativa al fine di

- garantire l'efficacia del servizio,
- migliorare la motivazione e le prestazioni del personale,
- aumentare l'efficacia della comunicazione,
- garantire che tutto il personale coinvolto sia consapevole dell'importanza delle proprie attività e di come le stesse contribuiscano al raggiungimento della conformità del servizio e della soddisfazione dell'utenza.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 32 di 32

Le competenze necessarie tengono conto anche

- delle Leggi, Regolamenti, e norme vigenti;
- delle esigenze legate ai piani di sviluppo dell'Istituto;
- della tipologia del servizio erogato.

6.2.1 Definizione dei requisiti necessari ai ruoli e dimostrazione del loro soddisfacimento da parte del personale

È responsabilità del DS assegnare ogni anno i docenti alle classi, sulla base dei dati delle iscrizioni, dei regolamenti vigenti per la definizione dell'organico, della continuità didattica e di altri eventuali criteri proposti dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto.

Allo stesso modo è responsabilità del DS, di concerto con il DSGA, assegnare incarichi specifici al personale ATA.

I requisiti del personale docente e ATA sono delineati nei profili professionali previsti dal Ministero e dal CCNL e il loro possesso viene documentato e verificato attraverso il fascicolo personale depositato in Segreteria, che contiene tutta la documentazione attestante lo stato di servizio, gli incarichi e la formazione del singolo docente o personale ATA.

Per quanto attiene al SGQ, coerentemente con quanto richiesto dalla Norma ISO 9001:2000*, la Direzione definisce le competenze necessarie e, dopo l'acquisizione e la valutazione dei titoli, nomina il personale che ricoprirà i ruoli previsti per una efficace ed efficiente conduzione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per il personale incaricato di verifiche ispettive interne il DS si accerta che oltre ad aver seguito un opportuno iter formativo, abbia svolto almeno due verifiche ispettive in affiancamento.

Ogni anno scolastico il DS, sulla base dei risultati del riesame, che includono anche indicazioni pertinenti sulla Politica per la qualità e sui nuovi obiettivi, individua le funzioni necessarie alla realizzazione della Politica e degli obiettivi pianificati e all'efficace attuazione del POF, integrando - se necessario - quanto già previsto dalla normativa vigente rispetto ai profili di competenze necessarie alla copertura del ruolo e alle necessità di formazione conseguenti.

Il DS nomina il personale sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente (con particolare riferimento al CCNL), esplicitando gli obiettivi specifici legati alla funzione e dopo aver verificato il possesso dei requisiti da parte del personale individuato, attraverso l'esame della documentazione contenuta nel fascicolo personale.

Il Collegio dei Docenti ogni anno individua le aree d'intervento e definisce i profili del personale che ricoprirà il ruolo di Funzione Strumentale e procede quindi alla nomina formale seguendo la procedura indicata dal CCNL.

Per il servizio didattico, in particolare, esiste la possibilità di dover reperire e nominare un docente come sostituto del titolare - assente - di una cattedra.

In tal caso, dopo aver preso atto dell'assenza, di durata uguale o superiore a dieci giorni, comunicata (anche telefonicamente) e comunque successivamente motivata da opportuna documentazione, l'assistente incaricato dal DS tra il personale della Segreteria, procede alla ricerca telefonica di un sostituto, seguendo l'ordine della Graduatoria d'Istituto. Sulla base dell'accettazione, il docente supplente compila lo Stato Personale, ritira l'orario delle lezioni con tutte le eventuali date di riunioni e viene ricevuto dal DS o dal suo

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 33 di 33

delegato per avere le direttive, i materiali didattici e tutte le informazioni utili per il lavoro nell'I.I.S. E. Alessandrini.

Per periodi di assenza brevi, l'insegnante è sostituito preferibilmente dai colleghi della classe o, in caso contrario, da altri colleghi, fra quelli che hanno ore a disposizione o che si sono dichiarati disponibili ad effettuare ore eccedenti.

Per la sostituzione del personale ATA, in ottemperanza alle disposizioni normative ed ai protocolli d'intesa del settore- scuola, si ricorre al Centro Territoriale per l'Impiego del Magentino.

6.2.2 Formazione del personale

Il piano di aggiornamento del personale viene definito annualmente dalla Direzione, sentiti il Collegio Docenti e il DSGA, considerando le esigenze delle diverse aree e le necessità di sviluppo di competenze del personale.

Le attività da cui possono emergere necessità di addestramento possono essere, ad esempio:

- innovazioni o sperimentazioni didattiche;
- assunzione di nuovo personale;
- modifiche al sistema o riorganizzazione derivante, per esempio, da cambiamenti normativi;
- adozione di nuovi metodi o strumenti di lavoro.

Le esigenze formative trovano realizzazione – sia internamente sia esternamente all'I.I.S. E. Alessandrini - con diverse modalità:

- corsi per tutto il personale della Scuola relativi all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, alle norme sulla Sicurezza o quanto altro previsto da nuove disposizioni normative;
- piani per l'inserimento del nuovo personale;
- informazione circa i compiti e le responsabilità della funzione ricoperta attraverso circolari dispositive;
- corsi d'aggiornamento disciplinare, rivolti al personale docente, organizzati dall'Istituto o da enti esterni;
- riunioni interne per la risoluzione di problemi e non conformità relative al servizio erogato;
- momenti collegiali finalizzati allo sviluppo ed utilizzo delle nuove metodologie didattiche.

Per la scelta degli Enti che erogano la formazione si segue quanto specificato nel capitolo 7 del Manuale (Approvvigionamento), dove appunto si identificano i criteri di scelta e si definiscono le modalità del monitoraggio per il controllo del mantenimento da parte dell'Ente dei requisiti di fornitore qualificato.

In particolare l'I.I.S. E. Alessandrini valuta le prestazioni degli Enti esterni coinvolti per la formazione anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione del personale partecipante.

L'efficacia di tutto il programma di formazione viene valutata in generale dal DS e dal suo staff in sede di riesame e da parte del Collegio Docenti - al momento della ridefinizione del nuovo piano annuale - per quanto riguarda la ricaduta relativa all'erogazione del servizio didattico.

Gli attestati comprovanti aggiornamento / formazione necessari per incarichi specifici da ricoprire nell'I.I.S. E. Alessandrini – che integrano la normale funzione docente/amministrativa/tecnico-ausiliaria - sono raccolti – da parte di un incaricato di Segreteria - nel fascicolo personale depositato in Segreteria Amministrativa, nel quale sono conservati anche gli stati personali.

L'esperienza del personale viene registrata in formato elettronico in curricula di formato europeo.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 34 di 34

6.3 Gestione delle strutture e delle attrezzature

Il Dirigente Scolastico dell'I.I.S. E. Alessandrini riesamina e definisce annualmente la destinazione e l'utilizzo degli spazi dell'Istituto (aule, laboratori e spazi di lavoro a supporto del servizio didattico) e definisce altresì il piano d'utilizzo dei laboratori, coerentemente con quanto previsto nel POF. Tutto ciò viene reso noto mediante affissione agli albi.

La manutenzione straordinaria / programmata è di competenza della proprietà dei locali, cui il DS segnala le necessità nelle forme più idonee. Tali comunicazioni sono protocollate e archiviate secondo le modalità previste nella procedura P0 421 Gestione della documentazione.

La Direzione s'impegna a mantenere idonee e attive le attrezzature presenti nei laboratori e negli altri spazi dell'Istituto

- curando l'integrazione e la sostituzione dei materiali deperiti, conseguente alle richieste e alle segnalazioni (verbali o scritte) al DS da parte dei Docenti o degli Assistenti tecnici, secondo quanto previsto dal processo di approvvigionamento;
- provvedendo alla manutenzione da parte del personale ATA e in particolare degli Assistenti tecnici o, quando necessario, attraverso contratti specifici con fornitori (p.e. fotocopiatrici, computer, stampanti...);
- investendo costantemente per il rinnovo delle tecnologie, sia nell'hardware, sia nel software.

6.3.1 Laboratori

Le strutture in dotazione della scuola e utilizzate da tutti gli indirizzi di studio sono molteplici, essendo un impegno preciso della Direzione quello di provvedere non solo alla loro manutenzione ma anche al loro arricchimento, al fine di rendere sempre più adeguata l'offerta formativa alle esigenze emergenti dai cambiamenti sociali, tecnologici, ambientali.

La gestione dei laboratori avviene attraverso un processo specifico che, al fine di consentire agli studenti di consolidare le conoscenze acquisite durante le lezioni in aula, prevede essenzialmente le seguenti fasi:

- destinazione del laboratorio, prenotazione fatta dal Docente,
- preparazione del materiale da parte dell'Insegnante Tecnico Pratico,
- svolgimento della lezione da parte del docente affiancato, dall'Insegnante Tecnico Pratico,
- sistemazione del laboratorio – al termine della lezione da parte degli studenti e dell'Insegnante Tecnico Pratico - con verifica dell'integrità delle attrezzature da parte di quest'ultimo.

La segnalazione di guasti viene fatta per iscritto al DS, che attiva la prassi prevista per i casi specifici .

La presenza delle classi nei laboratori viene annotata su apposito registro e valutata in sede di monitoraggio del relativo processo PR 631.

6.3.2 Servizio di fotocopie

Al fine di permettere al personale dell'I.I.S. E. Alessandrini di avere fotocopie o rilegature di materiale didattico o di servizio, gli addetti incaricati (collaboratori scolastici) svolgono a turno il lavoro secondo gli orari e le modalità stabiliti e affissi davanti alla Sala Stampa.

L'accesso al servizio è consentito anche agli studenti.

6.4 Ambiente di lavoro

L'I.I.S. E. Alessandrini assicura il rispetto dei requisiti di legge e si attiva per garantire quelli stabiliti per il servizio erogato e per il comfort dell'ambiente di lavoro attraverso la costante attenzione alle norme vigenti e

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 35 di 35

la considerazione delle esigenze / segnalazioni / reclami sia da parte dell'utenza sia da parte del personale, che emergono in vario modo e, in particolare per il personale, nel corso degli incontri con le RSU.

La Direzione si impegna affinché tali esigenze trovino risposte immediate, attivandosi per quanto possibile e per quanto di competenza oppure coinvolgendo gli organismi proprietari e responsabili delle strutture.

6.4.1 Pulizia

La Direzione si impegna a garantire la pulizia dei locali attraverso il piano annuale dell'utilizzo dei collaboratori scolastici, individuando - attraverso un promemoria distribuito agli stessi - le attività di pulizia da effettuarsi secondo cadenze prestabilite.

Le attività di pulizia e manutenzione delle strutture vengono monitorate e tenute sotto controllo dal DS al fine di garantire il mantenimento delle caratteristiche e dei requisiti di prestazione previsti e /o concordati.

Le carenze, che possono essere rilevate sia dall'utenza sia dal personale dell'I.I.S. E. Alessandrini, vengono segnalate al DS, al fine di attivare interventi di miglioramento. Il DS provvede a predisporre le azioni conseguenti necessarie.

Gli interventi di sanificazione dei locali sono svolti dalla locale ASL, secondo tempi e modalità dalla stessa previste e comunicate alla Scuola o, se necessario, dietro segnalazione scritta del DS, protocollata e archiviata secondo le modalità previste nella procedura PO 421 Gestione della documentazione.

6.4.2 Sicurezza

L'I.I.S. E. Alessandrini, coerentemente con la normativa vigente (DL n° 626 del 19/09/1994 (con proroghe e successivi aggiornamenti: D.L.81/08), nomina un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, RSPP, eventualmente attraverso l'incarico a un consulente esterno, con il compito di sovrintendere al Sistema di Sicurezza adottato dalla Scuola, che risponde alle seguenti caratteristiche:

- individuazione e prevenzione di eventuali situazioni di pericolo,
- controllo degli strumenti antincendio,
- predisposizione e periodica sperimentazione del piano d'evacuazione,
- piano d'orientamento all'interno dell'Istituto,
- verifica della sicurezza all'interno dei laboratori,
- messa a norma degli impianti elettrici.

Si è proceduto ad attivare il PR 642, "Sicurezza" al fine di garantire la corretta gestione in regime di qualità del monitoraggio e controllo della sicurezza ambientale e dell'utilizzo degli strumenti didattici e di laboratorio. Attraverso questionari di customer ad hoc si verificherà periodicamente il grado di consapevolezza e il livello di informazione in ordine alla sicurezza dell'utenza (personale scolastico e studenti).

L'I.I.S. E. Alessandrini si è dotato di un manuale informativo sul D.L. 626/94 sia per il personale della scuola, sia per gli studenti.

L'Istituto dispone del documento dei Rischi Residui, nel quale sono dettate le prescrizioni ed avvertenze da seguire nelle varie aule speciali e nei laboratori dell'Istituto; nonché il regolamento dei laboratori.

L'Istituto cura che siano effettuate secondo le scadenze di legge, 626/94 e D.L.81/08, le visite mediche al personale.

La Direzione garantisce l'attenzione alla formazione sulla sicurezza, e agli aggiornamenti che essa richiede.

Nelle aule e nei locali della scuola è appeso il Piano di evacuazione, e nei corridoi sono segnalate le vie di fuga.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 36 di 36

7.1 Pianificazione per l'erogazione dei servizi

L'offerta del servizio formativo viene esplicitata ogni anno attraverso il POF, che, in coerenza con la Politica per la Qualità definita, permette di pianificare i processi per l'erogazione del servizio stesso, nonché le modalità di gestione del sistema di gestione degli indici: tale pianificazione costituisce parte integrante dei processi operativi dell'I.I.S. E. Alessandrini.

Ogni anno il Dirigente Scolastico e lo staff pianificano l'erogazione del servizio formativo tenendo conto del POF, della Politica e degli obiettivi per la qualità procedendo con

- a) la definizione – in base alle iscrizioni - dell'organico dei docenti da abbinare alle classi (assegnazione cattedre), nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti;
- b) la formazione delle classi, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto;
- c) l'individuazione del calendario scolastico e dell'orario d'ingresso/uscita, deliberato dal Consiglio d'Istituto sulla base delle indicazioni del Collegio Docenti;
- d) la predisposizione dell'orario delle lezioni settimanali, secondo i criteri didattici stabiliti dal Collegio dei Docenti;
- e) l'approntamento del piano d'utilizzo degli spazi (laboratori, palestre, aule speciali...) predisposto coerentemente all'orario delle lezioni;
- f) l'eventuale revisione delle metodologie di controllo e monitoraggio delle fasi di erogazione del servizio (si veda PR 751 e PR 820)

I risultati della pianificazione sono rappresentati nei documenti predisposti nelle fasi di cui ai punti d) ed e) precedenti e sono comunicati e diffusi all'interno dell'I.I.S. E. Alessandrini in forma controllata nel seguente modo:

- Orario Lezioni: tramite consegna diretta al personale coinvolto nella erogazione del servizio e alle classi con circolare di accompagnamento che contiene le disposizioni operative;
- Piano Utilizzo Spazi: tramite consegna al personale ATA e affissione nelle bacheche della scuola, appositamente predisposte per l'uso.

Per l'orario delle lezioni e il piano di utilizzo delle aule possono essere necessarie alcune revisioni, sulla base di necessità sopraggiunte, derivanti da vincoli normativi o da segnalazioni e richieste da parte del personale e delle classi, che vengono valutate e recepite per quanto possibile.

Anche tali revisioni vengono consegnate e diffuse nel modo sopra indicato.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Identificazione dei requisiti dell'utenza

I.I.S. interagisce con il cliente (studenti, genitori, docenti, MPI, Regione Lombardia, enti e/o associazioni,...) per essere certo di averne compreso le esigenze e di poter assicurare la sua soddisfazione in proposito

Durante la progettazione del POF, con la quale vengono definiti gli indirizzi e l'orientamento del servizio che sarà erogato per l'anno successivo, il docente RP determina i requisiti del servizio erogato, considerando quelli cogenti e quelli derivanti dall'attività di raccolta di dati e proposte provenienti dall'utenza e dal personale. Il docente RP 710 le stesse con il DS, RQ, e DSGA in merito alla fattibilità dei progetti, mantiene contatti con il territorio (enti, associazioni, imprese, ...) e valuta la necessità di modifica dell'edizione precedente del POF sulla base delle risultanze dell'analisi di cui sopra e in funzione dell'esigenza di una maggiore chiarezza nella descrizione dei servizi erogati.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 37 di 37

La specificità della scuola come luogo di formazione fa sì che i requisiti dell'utenza siano costantemente identificati e considerati nell'erogazione del servizio formativo, sommandosi a quelli espressi dall'I.I.S. E. Alessandrini nella Politica per la qualità e nei relativi obiettivi.

L'identificazione dei bisogni dell'utenza avviene anche attraverso specifiche attività di ascolto che si realizzano nei seguenti momenti:

- Orientamento in ingresso (PR 721): permette agli studenti di III Media di scegliere consapevolmente un indirizzo di studi adatto ai loro interessi e alle loro attitudini, attraverso un insieme di attività finalizzate a far conoscere l'Istituto;
- Iscrizioni (PR-722 / PR 725 / PR 726 / PR 727): permettono di conoscere richieste specifiche dell'utenza e di formalizzare la scelta dell'indirizzo di studi;
- riunioni dei Consigli di classe, volti all'ascolto di specifiche richieste da parte di studenti e genitori;
- gestione dei reclami e rilevazione della customer satisfaction.

7.2.2 Riesame dei requisiti del servizio

L'attività di riesame dei requisiti del servizio erogato, che rientra nel riesame generale da parte della Direzione, avviene costantemente e specificatamente:

- durante la revisione finale del POF, perché l'offerta formativa sia coerente con risorse e disponibilità;
- dopo la raccolta delle iscrizioni (in febbraio), allo scopo di valutare la fattibilità del servizio in relazione alla domanda dell'utenza, risolvendo, ove possibile, eventuali divergenze tra quanto offerto e quanto richiesto.

Il POF stesso e le eventuali circolari relative alle modifiche apportate ai servizi, emesse dalla Direzione e dirette al personale coinvolto e all'utenza, rappresentano le registrazioni del riesame dei requisiti del servizio, che vengono quindi gestite secondo quanto previsto dalla PO 421 Gestione della documentazione. L'iscrizione (PR722 e PR 725 / PR 726 / PR 727) rappresenta il momento nel quale l'I.I.S. E. Alessandrini conferma i requisiti del servizio allo studente e alla sua famiglia.

7.2.3 Comunicazione con il "cliente"

La relazione e la comunicazione con gli studenti e le loro famiglie è inoltre attivata attraverso:

- i momenti istituzionali (Consigli di Classe aperti, Assemblee),
- il ricevimento dei genitori da parte degli insegnanti, dei coordinatori di classe, del Dirigente Scolastico, che vengono comunicati all'utenza con circolari,
- altri strumenti, come il sito WEB.
- Il "Banner" di comunicazione (schermo attivo sito nell'ingresso principale dell'istituto contenente aggiornati le date degli incontri/riunioni/iniziative, ecc.)

Oggetto della comunicazione e della relazione sono anche le informazioni relative al servizio erogato, la gestione del contratto formativo e le comunicazioni dell'utenza, inclusi i reclami (PR 821).

Per i reclami è attivata una modalità di gestione che prevede la forma scritta o verbale, non anonima. Tale comunicazione va fatta al Dirigente Scolastico, che

- ne vaglia la consistenza, ricercando le cause del problema che ha generato il reclamo,
- adotta le misure opportune per la rimozione delle cause,
- comunica al reclamante le soluzioni adottate.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 38 di 38

La certificazione didattica rappresenta il momento nel quale l'Istituto formalizza la fruizione del servizio formativo da parte del singolo utente ed i requisiti/titoli da questi posseduti, che possono essere richiesti per diversi usi (legali, didattici,)

7.3 Progettazione dei servizi di formazione

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'I.I.S. E. Alessandrini pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo di tutti i servizi erogati, prevedendo opportune azioni all'interno dei processi chiave del servizio formativo, *assicurando che i requisiti relativi agli indici siano tenuti presenti.*

La pianificazione dell'offerta formativa, che avviene attraverso il processo di elaborazione del POF, e l'attivazione dei processi PR730 (Progettazione didattica) e PR731 (Progettazione attività curricolari e extra curricolari) rappresenta un momento strategico per la scuola poiché, sulla base delle linee d'indirizzo dell'I.I.S. E. Alessandrini, individua l'offerta formativa,

- raccogliendo i risultati delle progettazioni e delle pianificazioni dei vari Responsabili,
- stabilendo le priorità di realizzazione, sulla base delle risorse disponibili.

L'elaborazione del POF ha quindi come elemento in uscita l'offerta relativa al servizio formativo articolata nei corsi, nella formazione aggiuntiva, nei progetti attivati per l'arricchimento di tale offerta. Tale pianificazione considera come dati in ingresso i seguenti elementi, che diventano informazioni utili per la progettazione di nuovi servizi o la pianificazione di quelli già esistenti:

- le informazioni dal territorio,
- i dati e i risultati degli anni scolastici precedenti,
- le informazioni di ritorno degli utenti, compresi gli esiti delle rilevazioni della customer satisfaction,
- le proposte e le richieste di modifica pervenute.

Tutte le attività di supporto e di arricchimento dell'offerta formativa sono nate come progetti caratterizzanti la specificità della proposta all'utenza dell'I.I.S. E. Alessandrini: tali progetti, sulla base della sperimentazione attuata nel corso degli anni, sono considerati ormai come servizi standard dell'Istituto.

Quando è necessaria l'introduzione di nuovi servizi (per esigenza dell'utenza, decisione della Direzione o come committenza di Enti, associazioni o altro) la Direzione individua il Responsabile della progettazione e sviluppo (e – se necessario – il gruppo/commissione, coordinato dallo stesso Responsabile) che ha il compito, coerentemente con la Politica e gli obiettivi della qualità dell'I.I.S. E. Alessandrini, di:

- pianificare la progettazione,
- pervenire a una progettazione di massima,
- verificare, riesaminare tale progettazione,
- pervenire a una progettazione di dettaglio,
- validare o sperimentare (data la specificità del servizio scolastico) tale progettazione attraverso un progetto pilota,
- implementare e standardizzare il progetto.

La progettazione di nuovi servizi avviene in forma controllata nel rispetto dei requisiti previsti dalla ISO 9001:2000*, come di seguito indicato.

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo tiene conto

- delle responsabilità ed autorità per la progettazione, ivi compresi i rapporti e le modalità di relazione tra i diversi soggetti coinvolti;

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 39 di 39

- delle fasi della progettazione richiamate più sopra, ivi compresa quella della definizione dei requisiti degli elementi in ingresso e in uscita dalla progettazione;
- delle attività di riesame dopo la progettazione di massima, la progettazione di dettaglio e la validazione;
- delle attività di verifica della congruenza tra gli elementi in ingresso e quelli in uscita della progettazione di massima e di dettaglio;
- della validazione / sperimentazione del progetto pilota;
- di iniziative e modalità comunicative efficaci, al fine di prevenire un impatto negativo nella scuola.

Tale pianificazione è contenuta in un documento che viene costantemente verificato e aggiornato dal Responsabile del Progetto, attraverso operazioni di monitoraggio delle varie fasi progettuali e consegnato ai diversi soggetti coinvolti nella progettazione.

7.3.2 Dati di ingresso per la progettazione e loro riesame

I dati in ingresso possono essere stabiliti attraverso

- indagini presso l'utenza o il territorio,
- l'analisi di richieste specifiche:
 - dell'utenza,
 - dei soggetti partner in altri progetti,
 - dei committenti del servizio (p.e. Ministero, Regione, Comune, altri Enti e Associazioni),
 - del personale dell'I.I.S. E. Alessandrini.

Costituiscono altresì dati in ingresso i requisiti del nuovo servizio da progettare, che comprendono anche quelli cogenti applicabili e quelli legati alla prestazione e all'efficienza del nuovo servizio.

La registrazione degli elementi in ingresso per la progettazione e sviluppo è compresa nella scheda per la descrizione dei progetti, utilizzata anche per la definizione del Programma annuale delle attività.

Il Responsabile della progettazione e sviluppo ha inoltre:

- la responsabilità di riesaminare i dati in ingresso, al fine di verificarne l'adeguatezza, la coerenza tra gli stessi dati e anche rispetto alla Politica e agli obiettivi per la qualità: la registrazione di tale verifica avviene attraverso l'approvazione della parte della scheda di cui sopra con l'apposizione di una sigla da parte del Responsabile stesso;
- il compito di coinvolgere/consultare l'utenza o il committente per la definizione dei requisiti;
- l'autorità di eliminare eventuali ambiguità che possano presentarsi nella determinazione dei requisiti

7.3.3 Dati in uscita dalla progettazione e loro riesame

I dati in uscita della progettazione rappresentano il risultato della stessa e contengono tutte le informazioni necessarie per la verifica dell'efficacia e dell'efficienza del nuovo servizio, come:

- le caratteristiche/specifiche dello stesso servizio e del processo relativo, inclusi i criteri per il suo monitoraggio e controllo;
- le necessità e i requisiti di formazione del personale;
- eventuali informazioni e istruzioni per il personale coinvolto e per i destinatari del servizio;
- le necessità e i requisiti per eventuali acquisti, come ad esempio attrezzature;
- i requisiti di accettabilità per l'erogazione del servizio.

È compito del Responsabile della progettazione e sviluppo

- riesaminare i dati in uscita dalla progettazione per verificare che essi soddisfino in modo efficace ed efficiente i requisiti richiesti,
- approvare tali dati prima del loro utilizzo.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 40 di 40

7.3.4 Riesame, verifica e validazione della progettazione

Il Responsabile della Progettazione e Sviluppo, insieme alle altre funzioni coinvolte, riesamina la progettazione, compresi gli elementi in ingresso e in uscita, nei momenti conclusivi della progettazione di massima, della progettazione in dettaglio e della validazione/sperimentazione del servizio.

Tale riesame (che – se il progetto è complesso – può coinvolgere anche l'utenza), serve sia per verificare la rispondenza del servizio ai requisiti stabiliti, sia per individuare eventuali problemi e proporre azioni necessarie al superamento degli stessi e prevede, in ogni caso, la partecipazione di tutti i responsabili coinvolti nelle fasi di progettazione.

Il riesame deve essere sottoposto all'approvazione della Direzione.

L'attività di verifica dei risultati della progettazione, utilizzabili poi per l'erogazione del servizio, si basa sul confronto tra i dati in ingresso e quelli in uscita e con eventuali progetti simili già sperimentati. Essa è svolta dal Responsabile della Progettazione e Sviluppo e serve per assicurare la compatibilità tra gli elementi in ingresso e in uscita e che, quindi, il progetto soddisfi le esigenze emerse.

I risultati della verifica sono sottoposti alla Direzione

La registrazione del riesame della progettazione, dell'approvazione dei dati in uscita, della verifica della progettazione si effettua utilizzando la scheda sopra richiamata.

Data la specificità dei servizi scolastici, la fase di validazione coincide, di fatto, con la prima sperimentazione degli stessi, non essendo sempre possibile – per un servizio – effettuare prove preventive: considerata la delicatezza della sperimentazione, soprattutto per l'erogazione di nuovi corsi, viene prestata molta attenzione alla programmazione collegiale, alla condivisione di metodi e alla creazione di strumenti didattici, anche attraverso la ricerca e il confronto con esperienze già effettuate dall'I.I.S. E. Alessandrini o da altre scuole.

Alla fine della sperimentazione di un nuovo servizio è prevista una relazione finale (avente valore di registrazione della qualità), che comprende anche gli esiti di un eventuale questionario sottoposto ai destinatari e al personale coinvolto. Tale relazione è firmata dal Responsabile del servizio e dal Responsabile della Progettazione e Sviluppo e rappresenta un documento cui fare riferimento per validare i successivi processi di erogazione del servizio in oggetto.

7.3.5 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo

Quando è necessario adattare il progetto (nella sua versione definitiva) alle condizioni di fattibilità o a sopravvenuti problemi o impedimenti, le modifiche necessarie vengono identificate dal Responsabile della Progettazione e Sviluppo che le riesamina, ne considera i possibili effetti sul servizio, le verifica e le approva.

La registrazione di tali modifiche viene effettuata dal Responsabile della Progettazione e Sviluppo in uno dei seguenti modi, secondo l'entità delle modifiche:

- allegando al progetto un documento che riassume la tipologia delle modifiche, le modalità d'intervento e gli effetti sul progetto e sul servizio, nel caso in cui quest'ultimo fosse già in fase di erogazione,
- procedendo alla pubblicazione di una revisione del progetto.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 41 di 41

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'approvvigionamento costituisce un processo essenziale per la riuscita delle finalità e degli obiettivi dell'I.I.S. E. Alessandrini, in quanto non si limita solamente all'acquisto di prodotti di facile consumo, ma comprende anche l'utilizzo di servizi esistenti sul territorio e gli investimenti per rendere le strutture sempre più adeguate all'Offerta Formativa presentata oppure, se insufficienti, il loro reperimento sul territorio.

Il processo di approvvigionamento è gestito dall'I.I.S. E. Alessandrini secondo modalità che assicurano la conformità degli approvvigionamenti e il controllo del processo stesso, attraverso:

- la valutazione e selezione dei fornitori
- la gestione dei documenti di approvvigionamento
- la verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

L'I.I.S. E. Alessandrini provvede all'approvvigionamento di materiali, mezzi, strumenti e servizi nel rispetto della normativa vigente, attraverso un processo (PR 740) che tiene conto dei seguenti criteri:

- rapporto qualità prestazione/prezzo,
- soddisfazione alle esigenze e ai requisiti dell'Istituto,
- tempestività,
- trasparenza nei contratti di fornitura,
- garanzia di assistenza post vendita,
- affidabilità del fornitore,
- riduzione del rischio ai livelli finanziario, di sicurezza e ambientale,
- rispetto dei requisiti cogenti (leggi e norme).

I fornitori dell'I.I.S. E. Alessandrini possono essere identificati, a seconda della tipologia di fornitura, nelle seguenti categorie:

- fornitori di materiali, mezzi e strumenti per l'attività amministrativa, didattica e di funzionamento;
- fornitori di servizi di assistenza per l'attività amministrativa (es. hardware e software) o didattica (es. agenzie di viaggio);
- fornitori di servizi formativi, con incarico specifico per l'erogazione di attività formativa per i docenti o per l'utenza (p.e. corsi di aggiornamento del personale, oppure corsi di teatro, lingua,...)

La descrizione del Processo di approvvigionamento (PR740 e PR755) illustra le prassi, le responsabilità, le modalità di controllo per l'insieme delle attività necessarie alla traduzione di una richiesta in una fornitura e successivamente alla valutazione della stessa.

Tale processo, che ha come obiettivi l'acquisizione del materiale o dei servizi necessari al corretto funzionamento delle attività della scuola e la valutazione di fornitori e forniture, si articola sostanzialmente nelle seguenti fasi:

- richiesta dell'acquisto da parte del personale o degli studenti,
- verifica dei fondi a disposizione,
- richiesta di preventivo ai fornitori qualificati,
- comparazione offerte,
- ordine d'acquisto,
- fornitura,
- collaudo, valutazione e aggiornamento elenco fornitori qualificati,
- pagamento.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 42 di 42

7.4.2 Valutazione dei fornitori

Per le forniture che influenzano significativamente la qualità dell'istituto, l'I.I.S. E. Alessandrini adotta una modalità strutturata di valutazione e qualifica dei fornitori sulla base dei criteri sopra richiamati, così come specificato nella descrizione del processo di approvvigionamento (PR740).

Una volta superate le fasi di valutazione e qualifica il fornitore viene inserito nel Registro dei Fornitori Qualificati, da consultarsi per l'individuazione di quelli ai quali rivolgersi – salvo diverse indicazioni normative - per la richiesta di preventivi, da confrontare sulla base delle disposizioni legislative e ministeriali. In tale registro sono annotate, oltre alle caratteristiche identificative del singolo fornitore, il giudizio e la data di valutazione, che si evince dal rapporto di valutazione, che può essere periodica (al più biennale) per le forniture abituali di piccola entità.

La responsabilità della tenuta del Registro dei fornitori qualificati è del DSGA e la responsabilità della loro valutazione è di RQ, in collaborazione del DSGA, o di un suo delegato

I documenti di valutazione dei fornitori sono conservati in nell'Ufficio Acquisti.

7.4.3 Verifica dei prodotti / servizi acquistati

La verifica per assicurare che i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati nell'ordine si differenzia secondo la tipologia:

- nel caso d'acquisto di attrezzature, strumenti, mezzi e software si procede al collaudo e/o all'ispezione di ogni prodotto acquistato;
- nel caso di acquisto di materiale di facile consumo (p.e. cancelleria) si procede all'ispezione su un campione;
- nel caso d'acquisto di un servizio (p.e. agenzie di viaggi per le uscite didattiche), si procede direttamente alla valutazione del servizio fornito, attraverso la relazione effettuata dall'operatore che ha coordinato l'acquisto di quel servizio

In ogni caso la responsabilità della verifica è del DSGA - o di altra persona individuata dal DS in accordo con DSGA - e il suo risultato viene annotato sulla fattura prima dell'emissione del mandato di pagamento.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 43 di 43

7.5 Attività di erogazione

Il servizio formativo si realizza attraverso processi legati all'attività formativa e al suo arricchimento, grazie al supporto di altri processi, che ne permettono l'attuazione coerentemente alle linee indicate nella Politica per la Qualità e nel POF.

A supporto del Servizio Formativo (attività didattica) l'I.I.S. E. Alessandrini eroga i seguenti altri servizi agli studenti:

- Iscrizioni,
- Nuove iscrizioni in corso d'anno
- Trasferimenti/iscrizioni di studenti in classi non iniziali durante il periodo estivo
- Passaggi interni in corso d'anno
- Orientamento in ingresso,
- Orientamento in itinere,
- Orientamento in uscita,
- Corsi di recupero,
- Viaggi istruzione e visite guidate,
- Stage in azienda,
- Terza area professionalizzante,
- Corsi ECDL,
- Certificazioni didattiche

Il servizio principale dell'I.I.S. E. Alessandrini è rappresentato dalla Didattica, che è l'insieme delle attività di insegnamento tese a facilitare l'apprendimento e la formazione degli studenti, per metterli in grado di comprendere la realtà e operare scelte significative, tenendo conto delle diversità dei ruoli e garantendo la pari dignità. L'azione educativa e formativa, fondata sul principio della collegialità e della libertà di insegnamento, mirerà a far prendere consapevolezza agli alunni sia della importanza dei valori etici, morali, civili, sia della necessità di acquisire competenze e capacità professionali.

Il servizio didattico pianifica ed eroga le attività curricolari, articolandosi in tre momenti:

- la "progettazione" dei corsi da parte dei docenti, attraverso le attività collegiali e individuali (PR730 - Progettazione didattica e PR731 - Progettazione attività extracurricolari): essa scandisce i tempi e i metodi per la realizzazione del processo formativo, individua i contenuti, le strategie, i criteri di verifica e valutazione che garantiscono la coerenza con quanto disposto dalle Norme Ministeriali e dichiarato nel piano dell'Offerta formativa;
- l'erogazione dei corsi (PR750 - Servizio didattico): attraverso quest'attività si realizza la formazione, che promuove la crescita culturale, individuale e sociale dei giovani;
- la valutazione dell'apprendimento degli studenti: si realizza con l'applicazione di adeguati metodi di monitoraggio e misurazione, allo scopo di verificare il raggiungimento dei risultati pianificati e comprovare l'efficacia del servizio erogato, in coerenza ai fini istituzionali e alle aspettative dell'utenza. Essa comprende anche lo scrutinio, inteso come attività volta alla valutazione del percorso scolastico dello studente e che ha come obiettivo quello di definire il grado di preparazione e le competenze acquisite dagli studenti nel corso dell'anno in base ai criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti, tenendo conto degli obiettivi fissati dai docenti e dal consiglio di classe.

La certificazione, che fornisce all'utenza i documenti inerenti al percorso scolastico secondo le normative vigenti, con particolare riferimento alle attività scolastiche ed alle prove d'esame, integra e supporta l'attività didattica.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 44 di 44

Altri servizi supportano e arricchiscono l'attività didattica, essendo funzionali alla sua riuscita e integrati con la stessa.

- Viaggi/Visite Istruzione (PR 771), servizio che nasce dall'esigenza di integrare e arricchire l'aspetto formativo della realtà scolastica con le esperienze e le sollecitazioni offerte dall'ambiente esterno.
- Recupero didattico (PR 756), che nasce dall'esigenza di arginare la dispersione scolastica e di aiutare gli alunni in difficoltà e si concretizza in interventi mirati a promuovere il successo formativo. Al fine di garantire l'efficacia di tali interventi vengono individuati strategie e metodi rispondenti ai bisogni specifici dei singoli allievi ed alle esigenze didattiche delle singole discipline. Ciascun Consiglio di classe può scegliere tra le varie tipologie di intervento previste dal POF.
- Orientamento in ingresso (PR 721), che si occupa della promozione dell'offerta formativa dell'Istituto presso le Scuole Medie del territorio. A tale scopo l'Istituto progetta e attiva diverse iniziative utili a favorire l'approccio dell'utenza alla sua organizzazione e alle strutture di cui esso dispone.
- Orientamento in itinere (PR 757), che ha lo scopo di favorire e consolidare l'iscrizione alle classi terze, e di favorire il successo formativo.
- Orientamento in uscita (PR 758), che si propone di fornire agli alunni delle classi terminali supporti di vario genere allo scopo di migliorare la conoscenza di sé in termini di attitudini, potenzialità e aspirazioni.
- Stage (PR 772), rivolto ai singoli studenti delle classi quarte con il duplice scopo di favorire l'approccio conoscitivo della realtà aziendale e promuovere la formazione professionale attraverso esperienze concrete nel mondo del lavoro. Esso, considerate le disponibilità delle aziende del territorio, offre agli alunni la possibilità di vivere, durante un periodo estivo, una vera esperienza lavorativa nei diversi settori scelti tra quelli ritenuti più idonei e significativi per il perfezionamento dell'indirizzo di studio prescelto.
- ECDL (PR 774), che ha lo scopo di organizzare e gestire corsi integrativi, al fine di acquisire competenze informatiche.

7.5.1 Controllo delle attività

I servizi sono pianificati ed erogati attraverso processi controllati. Le caratteristiche dei servizi sono indicate nel POF mentre nella scheda descrittiva di ognuno dei processi sono indicati gli elementi utili per la realizzazione del servizio:

- gli obiettivi,
- gli elementi in ingresso e quelli in uscita, i vincoli e le risorse del processo,
- la descrizione delle attività e delle figure coinvolte in esse, la documentazione di riferimento (di origine interna ed esterna, i moduli utilizzati e le registrazioni della qualità prodotte),
- gli indicatori e le relative modalità di misurazione.

A tale riguardo si è proceduto con l'attivazione del PR 751 "Valutazione didattica" che ha lo scopo di migliorare gli strumenti di valutazione rendendoli più efficienti e trasparenti. La valutazione didattica si riferirà in primis ai prodotti della didattica (livelli di profitto degli studenti), successivamente attiverà modalità condivise di analisi e valutazione del processo di apprendimento e del contesto (compresa l'autoanalisi d'istituto in collaborazione con RM)

L'andamento degli indici è sottoposto a monitoraggio, la raccolta dei dati e la valutazione degli indici, se richiesto e necessario, prosegue anche dopo la conclusione del servizio.

7.5.2 Validazione dei processi

Poiché, per i servizi formativi, non è possibile un collaudo o una sperimentazione prima della loro erogazione, la validazione degli stessi avviene, in prima istanza, attraverso la validazione della progettazione.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 45 di 45

Inoltre, i processi devono ritenersi validati alla fine dell'erogazione dei servizi stessi se non si riscontrano non conformità rispetto ai requisiti previsti, e ciò viene rilevato attraverso le relazioni finali dei responsabili di processo. (PR 751)

In particolare, per il servizio formativo, la validazione del processo viene di fatto realizzata attraverso il costante controllo dello stesso.

Per la qualità del servizio e per la conformità ai requisiti richiesti riveste notevole importanza la competenza professionale, che l'I.I.S. E. Alessandrini cerca di garantire attraverso la gestione delle risorse umane secondo quanto previsto nel Capitolo 6 del presente Manuale.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità dei servizi erogati

L'identificazione del servizio formativo è assicurata dalla documentazione esistente nell'I.I.S. E. Alessandrini, come il POF, il Regolamento d'Istituto, la Carta dei Servizi, il Manuale Qualità, la descrizione dei singoli processi, l'organigramma e le nomine del personale su incarichi specifici.

L'identificazione viene inoltre assicurata attraverso i documenti che comprovano lo stato d'avanzamento nell'erogazione dei servizi, come:

- il calendario delle lezioni e gli orari della scuola (ingresso, uscita, apertura degli uffici, apertura giornaliera...),
- l'orario delle lezioni e il piano d'utilizzo degli spazi,
- i piani delle attività didattiche integrative e i relativi calendari,
- le circolari dispositive,
- i giornali di classe e quelli personali dei docenti, dove viene annotato, da parte dei docenti, lo svolgimento delle lezioni,
- il materiale didattico (verifiche, dispense e tutto ciò che è utile per la realizzazione del servizio).

In tal modo è possibile rintracciare il servizio in tutte le fasi della sua erogazione mentre non è possibile farlo dopo l'erogazione stessa, data la specificità e l'intangibilità del servizio formativo.

La tutela della privacy dei dati personali degli studenti (con particolare riferimento ai registri personali dei docenti) viene garantita nel rispetto delle norme vigenti.

7.5.4 Proprietà del cliente

Il servizio formativo erogato dall'I.I.S. E. Alessandrini, non prevede – in generale - casi in cui vi siano prodotti o beni dell'utenza che vengono utilizzati dalla scuola stessa, se non i diplomi o altri documenti personali, che vengono utilizzati per le iscrizioni e che vengono adeguatamente conservati nell'ufficio di segreteria (con tutela della privacy) fino al termine dell'iter scolastico

L'I.I.S. E. Alessandrini non è in grado di rispondere direttamente di furti o smarrimenti all'interno dell'Istituto.

L'Istituto opera per la conservazione dei beni degli studenti durante lo svolgimento delle lezioni e delle attività legate alla didattica attraverso la chiusura delle porte delle aule (quando l'attività didattica si svolge in altri spazi dell'Istituto) e la vigilanza sui corridoi da parte del personale incaricato, nei limiti della disponibilità di risorse.

Per particolari situazioni di committenza di progetti da parte di Enti, Associazioni o altro, l'accordo contrattuale prevede gli impegni dell'I.I.S. E. Alessandrini per la conservazione, protezione e salvaguardia di tali beni. Qualora tali proprietà fossero perse, danneggiate o riscontrate inadatte all'utilizzo, il DS ne informa tempestivamente i proprietari con comunicazione protocollata, rappresentando questa una registrazione della qualità.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 46 di 46

7.5.5 Conservazione del servizio

I servizi erogati si traducono in “formazione” o “istruzione” e quindi, necessariamente, la conservazione del servizio è a carico del destinatario.

L'I.I.S. E. Alessandrini opera comunque – attraverso le attività di supporto alla didattica - per il consolidamento, il recupero e l'approfondimento della formazione, in particolare attraverso le attività di recupero e riorientamento, stage e di offerta formativa aggiuntiva.

7.6 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

L'I.I.S. E. Alessandrini ha definito, per ogni processo chiave del servizio formativo, le modalità di controllo e di monitoraggio necessarie a fornire evidenza della conformità dei servizi ai requisiti specificati: tali modalità sono coerenti con quanto dichiarato nel Capitolo 8 del presente Manuale.

Generalmente tali modalità non prevedono l'utilizzo di apparecchiature o dispositivi specifici, che necessitino di tarature: qualora ciò fosse necessario, il Responsabile del processo ne definisce le modalità per l'identificazione, la taratura, la conservazione, protezione e salvaguardia, registrando i risultati di tali tarature in un documento che costituisce registrazione della qualità.

I questionari e altri strumenti di verifica, sebbene non possano essere tarati, sono comunque sottoposti a verifica periodica al fine di garantirne la correttezza e l'efficacia nel tempo.

8.1 Generalità

I dati e i risultati che l'I.I.S. E. Alessandrini considera per poter realizzare il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità provengono dalle seguenti misure e attività:

- soddisfazione dell'utenza,
- verifiche ispettive interne,
- autovalutazione,
- pianificazione finanziaria annuale.

8.2 Misurazione e monitoraggio

8.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'I.I.S. E. Alessandrini ha attivo un processo (PR 820) di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (studenti e genitori) che prevede la somministrazione di questionari (annualmente su un campione di studenti e genitori) su aspetti didattici, organizzativi, e amministrativi, strutturati in modo tale da rilevare (con graduazione delle risposte)

- il livello di aspettativa,
- il livello di percezione,
- la possibilità di formulare proposte.

Il rapporto tra i livelli di aspettativa e di percezione individua indici di soddisfazione relativi ai diversi aspetti del servizio didattico, come – per esempio – l'efficacia formativa, l'efficienza, il clima.

La responsabilità del processo è affidata al Responsabile del Monitoraggio (RM), cui è affidata, in accordo con RQ, la formulazione dei questionari, la loro somministrazione ed elaborazione statistica. RM può avvalersi di una Commissione formata da docenti, non-docenti, studenti e genitori.

Gli esiti di tali questionari vengono consegnati a RQ, che ne cura la pubblicazione e li considera per proporre le azioni di miglioramento nel momento del riesame della Direzione.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 47 di 47

L'Istituto raccoglie, inoltre, informazioni indirette sul grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la gestione dei reclami (PR 821), le segnalazioni (in positivo e in negativo) da parte dell'utenza raccolte durante Consigli di Classe, Assemblee, ecc..

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica sulla soddisfazione dell'utenza, con particolare riferimento ai reclami e ai successivi provvedimenti.

L'I.I.S. E. Alessandrini attiva un sistema di gestione degli indici ed un sistema di relazioni con il territorio in grado di assicurare la soddisfazione del "cliente" Regione Lombardia, l'Istituto provvede ad effettuare indagini di customer satisfaction.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

L'I.I.S. E. Alessandrini pianifica annualmente, al termine di ogni anno scolastico, le Verifiche Ispettive interne (VII), per accertare che il Sistema di gestione per la qualità sia adeguato ad assicurare i livelli qualitativi prefissati e sia correttamente applicato nei processi e nelle varie Aree: tale pianificazione, effettuata da RQ in accordo con DS, fa sì che, nell'arco di un anno, siano verificati i processi e le aree più significative del SGQ. *Il sistema di gestione degli indici è oggetto di valutazione.*

A tal fine è attiva la procedura PO822 - Verifiche ispettive interne, nella quale sono indicate le responsabilità, le autorità, i criteri, la frequenza e le modalità per la pianificazione ed esecuzione delle stesse. La frequenza delle Verifiche Ispettive tiene conto anche della criticità e dell'importanza dell'area e/o del processo da verificare e del fatto che, in quella determinata area/processo, si siano ripetute situazioni tali da compromettere la qualità del servizio offerto.

Verifiche ispettive straordinarie sono eseguite:

- a seguito di variazioni rilevanti apportate al Sistema di Gestione per la Qualità;
- al verificarsi di non conformità rilevanti e ripetitive;
- in tutti i casi nei quali il RQ e/o la Direzione lo ritengano opportuno.

Nell'I.I.S. E. Alessandrini i verificatori interni sono individuati dalla Direzione.

Il verificatore interno - consapevole dell'importanza della verifica come occasione di apprendimento, di miglioramento e di crescita comune - deve possedere almeno i seguenti requisiti:

- avere acquisito una conoscenza teorica sulla Norma di riferimento, avendo partecipato a corsi di formazione interni e/o esterni sul Sistema di Gestione per la Qualità,
- aver partecipato ad almeno due verifiche ispettive interne in qualità di auditore.

Il RQ predispone e tiene aggiornati tutti gli strumenti che possono essere utilizzati per la pianificazione, conduzione e registrazione dei risultati.

I Rapporti di Verifica Ispettiva Interna, che costituiscono gli elementi di registrazione, contengono anche possibili proposte di azioni correttive e vengono esaminati dal RQ e dai responsabili dei processi, RP, interessati. Le Azioni Correttive sono gestite da RQ e RP per quanto di loro competenza, secondo quanto previsto dalla procedura PO851 - Gestione delle azioni correttive e preventive.

Il DS viene costantemente informato dal RQ sugli esiti delle verifiche ispettive interne, ricevendo copia dei rapporti di tali verifiche, e li tiene in considerazione al fine di:

- proporre ulteriori eventuali soluzioni rispetto a quelle già prospettate,
- riesaminare annualmente il Sistema di Gestione per la Qualità.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 48 di 48

8.2.3 Misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi

L'I.I.S. E. Alessandrini ha organizzato attività sistematiche di controllo per ogni processo legato al servizio formativo e si è dotato di specifici indicatori, atti a misurare l'efficacia del processo e la rispondenza del servizio ai requisiti. Tali indicatori sono elencati nelle descrizioni dei processi sopra richiamati.

La responsabilità della loro misurazione è affidata ai singoli responsabili di processo, che ne forniscono i risultati al RQ attraverso la Relazione finale, che costituisce documento di registrazione della qualità.

La sintesi di tali indicatori è affidata al RM, cui vengono consegnate le relazioni finali per le parti di competenza, che li registra sulla Scheda Risultati del Sistema di gestione per la Qualità, che costituisce documento di registrazione della qualità. È compito di RM elaborare un documento di Sintesi delle relazioni finali dei responsabili di processo, che contiene le aree problematiche e le indicazioni di miglioramento proposte per il riesame della Direzione.

L'I.I.S. E. Alessandrini è costantemente orientato alla misurazione dell'efficacia dei progetti che arricchiscono, supportano e integrano l'offerta formativa, anche al fine di tenere sotto controllo con continuità l'andamento degli indici misurabili. Le loro caratteristiche, modalità per il controllo e verifica vengono esplicitate nel POF e rese quindi trasparenti nei confronti dell'utenza.

Accanto agli indicatori dei processi, l'I.I.S. E. Alessandrini considera altri indicatori del SGQ, quali:

- il rispetto dei tempi delle attività pianificate,
- la misura della soddisfazione dell'utenza,
- il numero dei reclami,
- il numero delle non conformità rilevate nell'anno in corso rispetto a quello dell'anno scolastico precedente,
- il numero delle azioni correttive / preventive / di miglioramento attivate in rapporto a quelli dell'anno precedente,
- il rapporto tra il numero dei fornitori qualificati con giudizio positivo e il totale dei fornitori qualificati,
- le spese d'investimento rispetto al budget generale,
- le spese relative al personale per progetti e didattica rispetto al budget generale,
- le spese per l'attività didattica rispetto al budget.

La misurazione di tali indicatori è affidata al RM, che li registra sulla Scheda Risultati del Sistema di gestione per la Qualità, che costituisce documento di registrazione della qualità.

Per l'I.I.S. E. Alessandrini rivestono particolare importanza gli indicatori relativi all'apprendimento e alle competenze acquisite dagli allievi, intesi come risultato del servizio formativo.

La serie storica delle misure degli indicatori di performance dei processi fondamentali e del SGQ, viene attentamente considerata per la riprogettazione dei processi e per il riesame del SGQ.

RM provvede anche al calcolo finale degli indici per verificare il rispetto dei valori-limite stabiliti dalla Regione Lombardia.

8.3 Gestione delle non conformità

Quando si verificano non conformità rispetto ai requisiti dei processi, dei servizi, del sistema degli indici o del SGQ stesso, viene attivata la procedura PO831 - Gestione delle non conformità, che descrive le responsabilità, le autorità e le modalità per gestire le situazioni venutesi a creare a seguito di inconvenienti non previsti.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 49 di 49

Secondo tale procedura, la Direzione viene costantemente informata dal RQ delle non conformità individuate o segnalate (registrate nei Rapporti di non conformità) e ne tiene conto in occasione del riesame del Sistema di gestione per la qualità.

La procedura precisa anche la responsabilità delle azioni successive all'individuazione delle non conformità, che vengono effettuate nei tempi e con le modalità pianificate, effettuando i controlli previsti e verificando l'efficacia dell'azione.

Il RQ aggiorna, se necessario, metodi, strumenti, materiali che possono essere modificati dall'azione intrapresa e ne verifica anche l'attuazione, informandone il DS.

8.4 Analisi dei dati

Essa tiene anche conto degli esiti ottenuti dagli allievi nel processo di apprendimento e viene effettuata dal RQ, prima del riesame della Direzione, per verificare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ al fine di proporre alla Direzione eventuali modifiche o miglioramenti dello stesso SGQ.

Tale analisi viene effettuata da RQ attraverso l'esame di tutte le registrazioni della qualità e, in particolare, degli indici e dei valori degli indicatori raccolti da RM nella Scheda Risultati del Sistema di Gestione per la Qualità e delle segnalazioni di aree problematiche e delle possibili proposte di miglioramento pervenute dai singoli responsabili di processo.

RQ predispose quindi un documento, Relazione sul SGQ, che rappresenta un quadro sintetico della situazione del SGQ e dei suoi processi, dal quale si possono trarre informazioni sia sui valori degli indicatori di processo e del SGQ, sia sulle aree problematiche emerse dall'analisi effettuata, sia, infine, sulle possibili proposte di miglioramento. La Relazione sul SGQ costituisce un riferimento essenziale per il riesame della Direzione.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Tutte le misurazioni e i dati raccolti rappresentano gli elementi d'ingresso per il processo del riesame, finalizzato al miglioramento continuo del sistema.

Ogni processo legato al servizio formativo prevede, dopo l'analisi della sua realizzazione, un momento specifico in cui vengono individuate azioni di miglioramento, da attivare successivamente.

Tutti, nell'Istituto, sono sensibilizzati a segnalare interventi di miglioramento sui processi, sui progetti, sulle attività offerte agli studenti, sul sistema di gestione degli indici. RQ (in qualità di Rappresentante della Direzione) raccoglie le istanze di miglioramento, che possono essere formulate in forma scritta o verbale, e le riferisce al DS e, all'occorrenza, al responsabile dell'elaborazione del POF o ai singoli responsabili di processo e di progetto.

È responsabilità del DS attivarsi per

- l'approvazione dei miglioramenti, accogliendoli in sede di riesame e procedendo alle eventuali approvazioni formali – se necessarie in quanto di competenza – da parte del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto;
- l'affidamento dell'incarico al responsabile individuato per l'attuazione del miglioramento attraverso comunicazione verbale (nel caso di miglioramenti di piccola entità) o scritta: quest'ultima modalità viene adottata in particolare per quei miglioramenti che riguardano il SGQ o che presuppongono attività di progettazione.

Ciascun responsabile si attiva per:

- progettare, se necessario e secondo quanto previsto nel Capitolo 7 del presente Manuale,

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 50 di 50

- pianificare l'intervento di miglioramento, definendo, in particolare, le modalità del controllo e gli indicatori relativi agli obiettivi di miglioramento,
- attuare quanto pianificato,
- verificare e valutare l'efficacia dell'intervento eseguito, comunicandone l'esito a RQ e DS.

8.5.2 Definizione, attuazione e verifica delle azioni correttive

La definizione, programmazione, attuazione e verifica delle azioni correttive, intese come provvedimenti tesi a eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non previste, al fine di prevenirne il ripetersi, è regolata dalla procedura PO851 - Gestione delle azioni correttive e preventive.

In tale procedura sono precisate le modalità e le responsabilità per la gestione delle azioni correttive, prevedendo le seguenti fasi, attivate dal RQ o dai responsabili di processo per quanto di competenza:

- raccolta dei dati relativi a non conformità, provenienti da rapporti di non conformità, rapporti di Verifiche Ispettive Interne, rilevazioni su processi che hanno influenza sulla qualità del servizio, registrazioni della qualità, reclami dell'utenza, osservazioni o segnalazioni di non conformità rilasciate dall'ente di certificazione;
- analisi dei dati per ricercare le cause, finalizzata a individuare le cause di eventuali situazioni particolari, pregiudizievoli per la qualità, o eventuali lacune nel SGQ dell'I.I.S. E. Alessandrini;
- pianificazione di Azioni Correttive (tipo e urgenza, tempi, responsabilità e modi, compilazione della parte relativa del modulo di Registrazione di Azione Correttiva);
- attuazione delle Azioni Correttive e verifica della loro efficacia da parte del responsabile incaricato.

Le informazioni inerenti alle Azioni Correttive sono sottoposte al Riesame della Direzione e i relativi rapporti sono documenti di registrazione della qualità.

8.5.3 Definizione, attuazione e verifica delle azioni preventive

Le azioni preventive (intese come provvedimenti utili a eliminare le cause di potenziali non conformità) sono definite, attuate e verificate attraverso la procedura PO851 - Gestione delle azioni correttive e preventive, e possono essere compiute a seguito di Verifiche ispettive che abbiano individuato eventuali non conformità, oppure a seguito di segnalazioni da parte dell'utenza o del personale, o anche in fase di riesame del SGQ da parte della Direzione.

Nella procedura richiamata, che individua anche le responsabilità delle singole azioni, il processo di gestione e le attività sono analoghi a quelli descritti nel paragrafo 8.5.2, relativo alle azioni correttive.

Edizione MQ :1	Data emissione : 26.04.2004	Revisione 1.7	Data revisione: 31.12.2008
Preparata da RQ	Verificata da RQ		Approvata da DIREZIONE
Emessa, distribuita ed archiviata da RQ			Pagina 51 di 51