

Istituto di Istruzione Superiore Magenta

Manuale della Qualità
redatto in conformità alla norma
UNI EN ISO 9001:2008

Copia controllata numero _____ / 6

Il seguente Manuale della Qualità è stato:

Redatto da RQ in data 22 marzo 2010

TABELLA DELLE REVISIONI

Manuale della qualità		Revisione	0
		Data ultima revisione	
Sezione	Descrizione	Revisione	Data
Sezione 0	Introduzione	0	
Sezione 1	L'Istituto	0	
Sezione 2	Scopo del manuale e planning progetto	0	
Sezione 3	Approccio basato sui processi	0	
Sezione 4	Sistema di gestione per la qualità	0	
Sezione 5	Responsabilità della direzione	0	
Sezione 6	Gestione delle risorse	0	
Sezione 7	Realizzazione del prodotto	0	
Sezione 8	Misurazioni, analisi e miglioramento	0	

La firma apposta in questa pagina ha valore per tutte le sezioni del manuale.

DS

.....

RQ

.....

INDICE

SEZIONE 0. L'ISTITUTO

- 1.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE DI MAGENTA

SEZIONE 1. SCOPO

- 1.1 GENERALITÀ
- 1.2 APPLICAZIONE

SEZIONE 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

SEZIONE 3. TERMINI E DEFINIZIONI

SEZIONE 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008 n° 4

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
 - 4.2.1 GENERALITÀ
 - 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ
 - 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
 - 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

SEZIONE 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008 n° 5

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
- 5.4 PIANIFICAZIONE

- 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
- 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
 - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
 - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
 - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
 - 5.6.1 GENERALITÀ
 - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
 - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

SEZIONE 6. GESTIONE DELLE RISORSE <i>Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008 n° 6</i>

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
 - 6.2.1 GENERALITÀ
 - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

SEZIONE 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO <i>Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008 n° 7</i>

- 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
 - 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

SEZIONE 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008 n° 8

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

8.2.2 AUDIT INTERNO

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

- 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
- 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- 8.4 ANALISI DEI DATI
- 8.5 MIGLIORAMENTO
 - 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO
 - 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE
 - 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

MQ 001	L'ISTITUTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 0		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 1

L'ISTITUTO

CONTENUTO DELLA SEZIONE

0.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE DI MAGENTA

MQ 001	L'ISTITUTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 0		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 2

0.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE MAGENTA

Il nostro Istituto nasce nel 2000, in funzione del piano di razionalizzazione nazionale, con l'accorpamento dell'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato "Leonardo da Vinci" di Magenta e l'Istituto Tecnico Industriale "Alessandrini" di Vittuone.

L'Istituto "Leonardo da Vinci" diventa autonomo nell'anno scolastico 1976/77 dopo essere stato un distaccamento dell' I.P.S.I.A. "Ferraris" di Milano e successivamente dell'I.P.S.I.A. "Bernocchi" di Legnano. Negli anni scolastici 1990/91 e 91/92 gestisce l'IPSIA di Inveruno assegnato a Magenta come sede staccata.

Un corso serale in seguito chiuso, gestito dal comune di Magenta, è stato istituito nei primi anni. Nel tempo l'Istituto ha cambiato più volte la struttura organizzativa per adeguarsi in modo innovativo alle esigenze culturali e professionali degli studenti.

L'Istituto si qualifica come seria offerta professionale e culturale per una popolazione studentesca interessata ad ambiti elettrici/elettronici, meccanici.

A partire dall'anno scolastico 2010/2011 saranno attivi i seguenti indirizzi:

- Manutentore Termico (T-TEP)
- Manutentore Elettrico (Domotica)
- Manutentore Meccanico
- Grafico

L'I.T.I.S. "Alessandrini" nasce nel 1990 come sezione staccata dell'Itis Cannizzaro di Rho, con indirizzo in elettronica e telecomunicazioni.

Nel 1995, a seguito del piano di razionalizzazione scolastica, viene aggregato all'Itis Alessandrini di Abbiategrasso e ottiene di poter attivare il Liceo Scientifico Tecnologico.

Nell'estate del 2000 viene creato l'Istituto Superiore di Magenta costituito da due sedi associate: l'ITIS "Emilio Alessandrini" di Vittuone e l'IPSIA "Leonardo da Vinci" di Magenta.

Nell'anno scolastico 2001-2002 è stato attivato l'indirizzo di informatica. I due istituti sono uniti dal punto di vista amministrativo ma hanno piani di offerta formativa molto differenziati.

A partire dall'anno scolastico 2010/2011 saranno attivi i seguenti indirizzi:

- Elettronica
- Informatica
- Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate

L'Istituto è situato nell'area del Magentino, caratterizzata a livello imprenditoriale dalla presenza di un numero elevato di piccole e medie aziende che svolgono attività in ogni settore produttivo. Sul territorio sono ubicate anche alcune grandi imprese, operanti nel campo dell'alta tecnologia.

MQ 001	L'ISTITUTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 0		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 3

Ne è derivata una crescente richiesta di personale tecnico qualificato nel campo dell'elettronica, delle telecomunicazioni, dell'informatica, della meccanica, impiantisti elettrici e termici a cui il nostro Istituto contribuisce.

Il bacino d'utenza dell'Istituto è molto vasto, in quanto non si limita alle località del Magentino dove sono ubicate le sedi, ma comprende gran parte dei comuni siti nell'hinterland della zona nord-ovest di Milano.

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 1		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 4

SCOPO DEL MANUALE E CAMPO DI APPLICAZIONE

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 1.1 GENERALITA'
- 1.2 APPLICAZIONE

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 1		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 5

1.1 GENERALITA'

L' I.I.S. Magenta consta di due sedi associate:

I.P.S.I.A. "L. da Vinci"

I.T.I.S. – L.S.T. "E.Alessandrini"

Ed opera in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le seguenti attività:

Progettazione didattico educativa, orientamento ed erogazione dei servizi di formazione ed apprendimento. Nei servizi di formazione si intendono incluse attività di prevenzione delle devianze e di salvaguardia della salute. Queste ultime sono gestite in maniera identica alle attività extracurricolari, cioè attraverso progetti presenti nel POF. Il manuale non riserva dunque una trattazione specifica a queste attività. Tutte le volte che nel manuale si fa riferimento alla formazione si intendono incluse anche queste attività

Il Manuale della Qualità è il documento che esprime la Politica per la Qualità e descrive il Sistema di Gestione per la Qualità implementato nell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta nel rispetto dei requisiti cogenti, anche espressi come requisiti legali, nella consapevolezza che il prodotto è il risultato voluto di qualunque processo, anche se non è destinato ad arrivare al cliente. Ogni prodotto deve soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti nell'ottica del miglioramento continuo.

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è pertanto quello di dimostrare come il sistema di gestione dell'istituzione, attraverso l'organizzazione, garantisca un servizio in grado di rispettare sia i requisiti dei clienti che quelli prescritti da leggi e regolamenti, inoltre descrive come monitorare il grado di soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo dei processi.

Nell'organizzazione del sistema di gestione per la qualità, documentato dal presente manuale, si è fatto riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2008; in quest'ottica IIS MAGENTA ha promosso e adottato il metodo di "Approccio per processi" nello sviluppo, nell'attuazione e nel miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante l'osservanza dei requisiti del cliente stesso.

Le attività eseguite da un membro/funzione dell'organizzazione costituiscono un processo che

- trasforma, utilizzando le risorse fornite dalla Direzione, gli elementi in entrata (input) in elementi in uscita (output),
- è eseguito in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

Il significato del metodo di "Approccio per processi" è quello di identificare e gestire con logica sistemica i vari processi interni all'organizzazione e le loro interazioni.

I processi impiegati sono:

- "processo principale", utilizzato per realizzare i servizi del IIS MAGENTA.

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 1		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 6

- “processi di supporto”, intendendo per questi ultimi quelli trasversali che permettono al processo principale di essere sempre adeguato alle sue finalità. I processi sono descritti al capitolo 4 del presente manuale.

1.2 APPLICAZIONE

Tutti i requisiti della norma sono applicabili ad eccezione del §7.6, in quanto l'organizzazione non utilizza apparecchiature di montaggio e di misurazione per fornire evidenza della conformità dei prodotti a determinati requisiti.

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 1		REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 7

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 2	RIFERIMENTI NORMATIVI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 7

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella redazione del manuale della qualità si è fatto riferimento alla seguente norma:

UNI EN ISO 9001: 2008 Qualità, gestione, gestione per la qualità, sistema di gestione, requisiti dei sistemi di gestione.

Inoltre si fa riferimento alle seguenti norme e leggi:

Codice	Titolo del documento
DLGS 81/08 e successive modifiche	Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.
Legge 125/91	Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro.
Testo unico sulla privacy-2004	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Reg CEE 1260/99	Disposizioni generali sui Fondi strutturali.
Reg CEE 1784/99	Fondo Sociale Europeo.
Reg CEE 1159/00	Azioni informative e pubblicitarie a cura degli Stati membri sugli interventi dei Fondi Strutturali.
Reg CEE 1685/00	Disposizioni di applicazione del regolamento CE n. 1260/99 del Consiglio per quanto riguarda l'ammissibilità delle spese concernenti le operazioni cofinanziate dai Fondi Strutturali
Reg CEE 438/01	Modalità di applicazione del regolamento CE n. 1260/99 del Consiglio per quanto riguarda i sistemi di gestione e di controllo dei contributi concessi nell'ambito dei Fondi Strutturali.

8MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 3	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 8

TERMINI E DEFINIZIONI

Nella stesura del manuale della qualità si è fatto riferimento alle definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001: 2008. Inoltre valgono le seguenti definizioni:

Cliente:

si identifica un cliente esterno che usufruisce del servizio ed un cliente interno che, inserito nella struttura organizzativa, contribuisce alla erogazione del servizio

Prodotto:

è il risultato dell'attività o del processo di erogazione del servizio

Organizzazione

è l'entità a cui si applica la norma di riferimento. L'organizzazione identifica ciò che è necessario per ottenere lo scopo dell'istituzione, elenca i compiti, le funzioni e le responsabilità, determina i ruoli degli organi istituzionali e adatta la struttura alle esigenze del momento.

3.1 CORRELAZIONE TRA MANUALE DELLA QUALITÀ E NORMA DI RIFERIMENTO

Nel presente manuale della qualità la numerazione dei capitoli viene riferita alla numerazione dei capitoli della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

3.2 ABBREVIAZIONI

Nel presente manuale della qualità le abbreviazioni riportate sono da interpretare come di seguito specificato

- SGQ Sistema di gestione per la qualità
- MQ Manuale della qualità
- PQ Procedure
- RG Regolamenti
- MOD Modulistica
- DS Dirigente Scolastico
- RQ Responsabile Qualità
- RSPP Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
- UT Ufficio tecnico
- HW Hardware
- SW Software
- DOC Documentazione

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 9

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
 - 4.2.1 GENERALITÀ
 - 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ
 - 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
 - 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 10

4.1 REQUISITI GENERALI

La Direzione dell'Istituto ha stabilito che il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto si basi su Processi che hanno come riferimento:

- le necessità dello studente e della famiglia
- i vincoli organizzativi e didattici definiti a livello istituzionale.

Per la completa applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione dell'Istituto ha pertanto:

- identificato tutti i processi necessari
- definito le interazioni tra i singoli processi e la loro sequenzialità di applicazione
- specificato per ogni processo i controlli che devono essere eseguiti per la sua corretta applicazione
- definito indicatori che consentono un monitoraggio continuo per verificarne l'efficacia
- coinvolto tutto il personale al fine di trasmettere le informazioni necessarie per una corretta applicazione e monitoraggio dei processi

Tutti i processi, ed in particolare quello didattico-formativo, si compongono di fasi sequenziali caratterizzanti lo svolgimento dell'attività scolastica, dalla fase iniziale di valutazione dei bisogni dello studente e della famiglia, del territorio e delle istituzioni sino all'implementazione dei cambiamenti/miglioramenti individuati come necessari al fine di garantire il raggiungimento dei benefici desiderati ossia la trasmissione di conoscenze, lo sviluppo di competenze di base, solide e di alta qualità, lo sviluppo di capacità sociali e personali.

Anche se ogni studente rappresenta una singola e specifica situazione, l'applicazione puntuale dei processi come descritti permette di tenere comunque conto degli obiettivi che l'Istituto si propone di raggiungere che sono:

- stabilire rapporti di interazione scuola - famiglia
- risolvere le necessità in modo definitivo
- garantire la massima attenzione alle modalità di apprendimento
- garantire la massima attenzione agli aspetti relazionali
- assumere un comportamento che permetta di attivare azioni efficaci
- garantire la soddisfazione piena dello studente e della famiglia

I processi affidati all'esterno sono periodicamente controllati dai collaboratori del DS e dal responsabile dell'UT.

Le attività di outsourcing sono controllate dal DS.

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 11

4.1.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

IL nostro Istituto ha adottato l'approccio di gestione per la qualità col metodo dei processi, come indicato dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

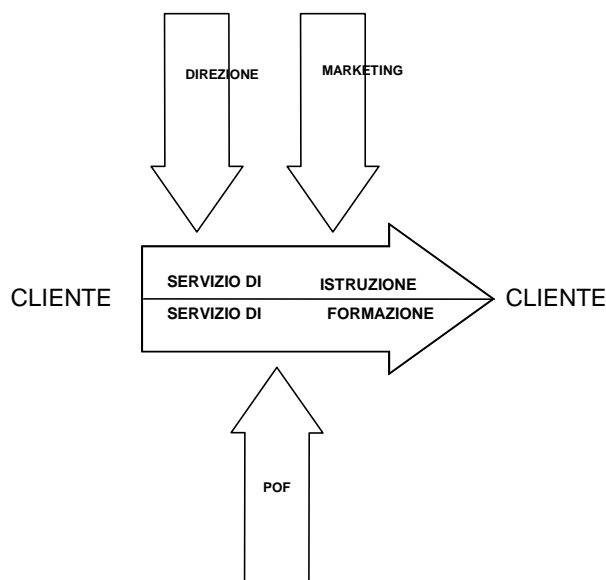
IIS MAGENTA ha individuato il suo **processo principale** nella *"realizzazione del servizio di formazione ed istruzione"*.

Per *"realizzazione del servizio di formazione ed istruzione"* si intende la progettazione e l'erogazione dell'offerta formativa. Ne consegue che il processo principale consta di più processi che interagiscono fra loro e che si interfacciano con i **processi di supporto** che riguardano aspetti di carattere gestionale e logistico.

I processi di supporto si integrano con il processo principale, condizione necessaria per il funzionamento del SGQ ai fini del conseguimento degli obiettivi.

I requisiti di legge costituiscono un vincolo non negoziabile.

Viene eseguita una sistematica analisi critica del processo principale e dei processi di supporto atti ad ottimizzare le attività in funzione degli obiettivi.



Vengono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- input e relativa provenienza
- responsabile del processo
- scopo del processo (valore aggiunto in relazione alle esigenze dei destinatari dell'output) e sua coerenza nell'ambito del sistema
- indicatori o parametri che misurano l'efficacia del processo

Particolare attenzione viene posta al coordinamento interdisciplinare delle varie attività, alla definizione dei rapporti di interfaccia ed allo scambio delle informazioni necessarie a gestire e controllare con efficacia le attività stesse.

Per garantire l'efficacia dei processi l'Istituto ha messo in atto un sistema documentale che stabilisce criteri e metodi e per effettuare un monitoraggio e un controllo dei

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 12

processi stabiliti. I dati raccolti nel corso del processo costituiscono le informazioni di ritorno che vengono analizzate per consentire e individuare il miglioramento continuo.

Per far conoscere le attività da svolgere e assicurare una soddisfacente esecuzione delle varie mansioni, il nostro istituto ha predisposto il presente MQ che copre i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, e una opportuna serie di procedure e altri documenti ritenuti idonei per perseguire gli obiettivi dichiarati.

Il presente MQ contiene una esposizione generale dell'assetto organizzativo, permette di portare a conoscenza all'interno e all'esterno dell'istituto la politica dell'istituzione, le fondamentali linee guida e la struttura della documentazione relativa al SGQ.

Questa documentazione è conosciuta ed accettata dal personale interessato, che è stato informato ed addestrato a riferirsi a questa documentazione scritta per consentire il coordinamento degli sforzi compiuti e garantire un efficace rapporto interfunzionale.

Il SGQ messo in atto si avvale della seguente documentazione:

- manuale della qualità;
- procedure e regolamenti ;
- modulistica per la registrazione della qualità;
- check list di audit;
- fascicoli in funzione alle specifiche del servizio e agli obblighi legislativi.

MANUALE DELLA QUALITÀ "MQ"

Il Manuale della Qualità è la raccolta organica delle regole che l'Istituto si è data per espletare in maniera adeguata le attività.

PROCEDURE "PQ"

Sono documenti sviluppati in coerenza con le linee generali espresse nel manuale, in stretta collaborazione con i responsabili delle varie funzioni preposte.

In esse vengono descritti i criteri da eseguire in specifiche attività gestionali.

Le procedure attive in Istituto sono:

- AL O1 Allegati al manuale della Qualità'
- PQ 001 Gestione dei documenti
- PQ 002 Gestione non conformità
- PQ 003 Gestione verifica ispettiva

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE	Data	Pagina
		0	22-03-2010	13

- PQ 004 Gestione azioni preventive e correttive
- PQ 005 Customer satisfaction
- PQ 006 Gestione sicurezza sul lavoro
- PQ 010 Marketing
- PQ 011 Pianificazione ed erogazione del servizio
- PQ 012 Definizione POF
- PQ 013 Formazione classi
- PQ 014 Adozione libri di testo
- PQ 015 Definizione orario scolastico
- PQ 016 Gestione spostamento allievi
- PQ 017 Gestione attività in classe
- PQ 018 Valutazione collegiale
- PQ 019 Gestione attività extracurricolari
- PQ 020 Gestione uscite didattiche
- PQ 021 Gestione attrezzature e spazi
- PQ 040 Gestione personale
- PQ 041 Approvvigionamento
- PQ 042 Servizio di portineria e centralino
- PQ 044 Gestione servizio biblioteca
- PQ 045 Dispositivi di misurazione

REGOLAMENTI

Qualora l'Istituto lo ritenga necessario vengono elaborati anche dei RG, si tratta di documenti che, rispetto alle procedure PQ, hanno un carattere meno gestionale e più strettamente orientato a dare dettagliate informazioni sulle modalità di utilizzo di alcune strutture dell'Istituzione. Essi descrivono, in modo pratico e applicativo, le modalità ritenute fondamentali a garantire la corretta, completa ed efficace applicazione del SGQ. La stesura dei regolamenti è di competenza del DS sentito il parere delle figure preposte.

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA': "MODULISTICA"

Sono tutti i documenti che attestano formalmente la corretta e completa applicazione del SGQ in atto, ovvero sono l'evidenza oggettiva che quanto prescritto nel MQ, nelle PQ e

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 14

nei RG è stato ed è applicato. La stesura e l'impostazione di detti documenti viene realizzata da RQ in stretto accordo con le funzioni dell'Istituto che dovranno farne uso.

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato è basato su processi operativi interconnessi tra di loro. Per ogni processo sono stati individuati gli elementi di input e di output e sono state dettagliate le operazioni da eseguire e le responsabilità per un corretto sviluppo del processo preso in esame. Al fine di chiarire le interconnessioni esistenti tra i processi definiti è stato adeguatamente informato tutto il personale.

I processi individuati per una corretta gestione del sistema sono stati suddivisi tra Processi principali e Processi di supporto.

I Processi principali riguardano le attività che costituiscono la base del lavoro didattico-formativo svolto nell'Istituto e si suddividono in:

PROCESSI PRINCIPALI	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Progettazione / Pianificazione	questo processo definisce le modalità per svolgere qualsiasi attività relativa alla progettazione didattica per poter erogare nel modo più adeguato i servizi offerti ai clienti - utenti
Processo POF	questo processo prevede le attività realizzate dall'Istituto per predisporre il POF dell'Istituto, documento che descrive l'offerta formativa proposta al territorio per a.s.
Marketing / Orientamento	questo processo riguarda le modalità operative per presentare al territorio l'Istituto, gestire eventi e presentazioni delle caratteristiche dell'Istituto, attività rivolte all'orientamento
Formazione classi	questo processo prevede la regolamentazione delle attività da eseguire per una corretta formazione classi
Definizione orario scolastico (pianificazione produzione)	processo destinato a fissare le regole e le responsabilità per la definizione del calendario scolastico
Gestione attività in classe	il processo è orientato a definire le modalità che l'insegnante deve adottare per gestire la classe in termini di disciplina e quali strumenti ha a disposizione per sviluppare nel modo più opportuno la progettazione didattica
Valutazione collegiale	processo che definisce come si attua una valutazione collegiale al termine del quadrimestre o finale
Gestione attività collegiali	il processo riporta le attività di competenza degli Organi collegiali

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 15

Adozione libri di testo	il processo gestisce le modalità previste nell'Istituto per poter adottare un libro di testo
Gestione uscite scolastiche	il processo definisce le regole per effettuare le uscite scolastiche siano esse culturali, viaggi di istruzione
Gestione attività extracurricolari	questo processo gestisce le attività extracurricolari e facoltative che l'Istituto mette a disposizione della propria utenza e gli stage

PROCESSI DI SUPPORTO	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Gestione logistica	il processo definisce le regole per la gestione della logistica, immagazzinamento, movimentazione e conservazione del materiale scolastico
Gestione attrezzature – spazi	nel processo vengono prese in considerazione le apparecchiature didattiche dell'Istituto e la gestione degli spazi al fine di evitare sovrapposizioni
Gestione delle informazioni	il processo descrive le modalità di comunicazione con le famiglie: colloqui tra Direzione o Docente e genitori, comunicazioni scritte, sito d'Istituto
Approvvigionamento	questo processo include tutte le attività definite per la scelta di un fornitore. Vengono presi in considerazione i seguenti aspetti: qualificazione, valutazione, emissione ordini di acquisto, controlli al ricevimento merce
Gestione del personale	questo processo riguarda le modalità operative da seguire per gestire nel modo corretto tutti gli aspetti riguardanti il personale. Questo processo comprende tutte le attività per la definizione di un piano di formazione/aggiornamento in funzione delle esigenze dell'Istituto e vengono contemplati tutti gli aspetti che riguardano la preparazione, conduzione e valutazione di un corso rivolto al personale dell'Istituto
Servizio di portineria, centralino, bidelleria	questo processo serve per gestire tutte le attività svolte dalla portineria, dal centralino e dalle bidelleria e le azioni messe in atto per garantire la sicurezza nell'Istituto
Servizio segreteria	il processo serve per gestire le attività svolte dalla segreteria sia verso gli allievi e le famiglie sia verso i docenti, stabilisce le modalità di archiviazione degli atti d'ufficio di sua pertinenza
Servizio di amministrazione	il processo definisce e regola le attività amministrative, contabili e di sportello

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 16

Servizio biblioteca	processo che definisce le regole per l'utilizzo della biblioteca da parte degli utenti e la catalogazione del materiale presente
---------------------	--

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 17

Ai processi sopra elencati l'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha affiancato quei processi trasversali a tutti i processi che sono tipici della normativa di riferimento e li ha chiamati Processi di Assicurazione Qualità:

PROCESSI DI ASSICURAZIONE QUALITÀ	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Gestione documentazione e modulistica	questo processo riguarda le modalità operative per la realizzazione, modifica, controllo, approvazione, distribuzione, archiviazione di tutta la documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità implementato
Gestione non conformità	questo processo riguarda la gestione delle non conformità rilevate durante qualsiasi processo gestito in Istituto
Verifiche ispettive	questo processo prevede come pianificare, informare, condurre la valutazione dell'operato di una funzione nel suo complesso o relativamente a una parte del processo di sua competenza
Azioni correttive e preventive	questo processo comprende tutte le attività messe in atto dalla Direzione e dal Responsabile Qualità per modificare aspetti organizzativi e gestionali dell'Istituto
Customer Satisfaction	questo processo prevede come attivare un programma di misurazione e monitoraggio della soddisfazione dei clienti - utenti, al fine di poter contemplare azioni di miglioramento nell'organizzazione del lavoro
Sicurezza sul lavoro	questo processo prevede il collegamento con quanto stabilito nella normativa in essere e contempla alcune regole interne riguardanti la sicurezza sia delle persone sia delle cose
Dati statistici e indicatori	questo processo serve per gestire i dati raccolti durante le misurazioni e i monitoraggi eseguiti nei singoli processi al fine di poter realizzare statistiche utilizzando gli strumenti più idonei

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 18

INTERRELAZIONE TRA PROCESSI	
PROCESSO	PROCESSI CORRELATI
Marketing / Orientamento	Processo POF Gestione segreteria Gestione delle informazioni
Programmazione / Progettazione	Gestione attività in classe Valutazione collegiale Gestione attività collegiali Processo POF Adozione libri di testo
Processo POF	Marketing / Orientamento Programmazione / Progettazione
Formazione classi	Gestione segreteria
Adozione libri di testo	Gestione attività collegiali Programmazione / Progettazione Gestione segreteria
Definizione orario scolastico	Gestione segreteria Gestione attrezzature – spazi Gestione attività collegiali Formazione classi Gestione del personale
Gestione attività in classe	Programmazione / Progettazione Servizio biblioteca Definizione orario scolastico Valutazione collegiale
Valutazione collegiale	Gestione attività collegiali Programmazione/ Progettazione
Gestione attività extracurricolari	Programmazione / Progettazione Gestione attrezzature – spazi Gestione del personale Gestione attività in classe
Gestione uscite scolastiche	Programmazione / Progettazione Servizio di portineria, centralino, bidelleria Gestione segreteria Approvvigionamento Servizio di amministrazione
Gestione attrezzature – spazi	Approvvigionamento Servizio di amministrazione Sicurezza sul lavoro Definizione orario scolastico Programmazione / Progettazione

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 19

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

Tutte le azioni di identificazione, emissione, verifica, approvazione e modifica di documenti del sistema di gestione per la qualità o di registrazione della qualità avvengono in forma controllata.

Vengono gestiti in forma controllata anche documenti riguardanti norme e leggi applicabili. Questi documenti mantengono la classificazione attribuita dalla legge o dalla norma dall'ente di emissione.

Tutti i documenti dell'Istituto vengono identificati da un codice alfanumerico di classificazione e contengono informazioni inerenti emissione, revisione, approvazione e data .

I documenti o i sistemi software che riportano i dati "sensibili" vengono gestiti secondo quanto stabilito dal Testo Unico del 2004 sul trattamento dei dati personali.

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il MQ è strutturato in capitoli di cui all'indice generale. Detti capitoli corrispondono come numerazione a quelli della norma UNI EN ISO 9001:2008, che è seguita come indice di riferimento.

La numerazione di ogni singolo capitolo è indipendente dagli altri, per cui è possibile modificare, sostituire ed integrare un singolo capitolo senza alterare la struttura del MQ nel suo complesso.

Il MQ viene redatto ed emesso da RQ , verificato ed approvato prima dell'emissione dalla direzione.

Il MQ viene gestito in "Forma Controllata" e in "Forma non Controllata".

La gestione in forma controllata comporta l'obbligo da parte dell'Istituto di tenere aggiornato il documento ogniqualvolta esso viene modificato. Le parti modificate vengono inviate solo ai detentori di copia controllata, ed i singoli destinatari si impegnano alla distruzione delle copie superate ed all'inserimento di quelle aggiornate.

Una copia dei capitoli modificati viene conservata a cura di RQ con indicazione in prima pagina della scritta "obsoleto", data e firma di RQ.

Nel caso in cui un capitolo del MQ sia soggetto a modifica, si provvede ad aggiornare il numero di revisione nella prima pagina del capitolo stesso e nella copertina del manuale.

Oltre all'indicazione del nuovo numero di revisione, eventuali variazioni parziali del MQ vengono scritte in carattere Courier

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 20

La distribuzione del MQ gestito in forma controllata è a cura di RQ, che registra i destinatari sulla lista di distribuzione dei documenti

Le copie del MQ gestite in forma non controllata possono essere distribuite sia all'interno che all'esterno dell'Istituto a solo titolo informativo.

Le copie non controllate possono anche non essere aggiornate all'ultima edizione.

4.2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI

Tutte le azioni di identificazione, emissione, revisione, approvazione e modifica di documenti del SGQ o di registrazione della qualità avvengono in forma controllata.

I documenti riguardanti norme e leggi mantengono la classificazione attribuita alla legge o alla norma dall'ente di emissione e vengono gestiti dalle funzioni preposte

Tutti i documenti dell'Istituto vengono identificati da un codice alfanumerico di classificazione e contengono informazioni inerenti edizione, revisione, approvazione e data di emissione.

I documenti tenuti sotto controllo sono:

- MQ
- procedure
- modulistica
- elenchi fornitori qualificati
- norme, leggi e regolamenti
- programmi delle verifiche ispettive
- documenti contrattuali
- documenti di registrazione (registri, diari di classe, manuali d'uso ecc..)
- certificati relativi agli allievi
- certificati relativi ai docenti

SISTEMA INFORMATIVO DI ISTITUTO

a) APPROVAZIONE ED EMISSIONE DEI DOCUMENTI

I documenti di registrazione della qualità sono emessi da RQ che ne cura anche la revisione. L'approvazione è compito del DS il quale verifica che il documenti sia coerente con la politica della qualità e con le norme vigenti.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 21

La nuova edizione della documentazione che sarà attiva dal mese di maggio 2010 prevede che i documenti di registrazione siano divisi tra documenti in entrata dagli utenti verso l'Istituto, documenti in uscita dall'istituto verso i clienti interni o esterni, individuati attraverso un codice alfabetico che designa i soggetti utilizzatori o i settori di utilizzazione.

I documenti riportano:

- identificazione IIS MAGENTA e, solo nei documenti in uscita, il logo;
- indice di revisione;
- data di emissione;
- i modelli cartacei depositati nel master riportano anche la firma per approvazione di RQ e DS.

Il RQ è responsabile della verifica della modalità di gestione dei documenti in forma controllata.

b) AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI

Al fine di mantenere una uniformità di sviluppo nella documentazione e di garantire che siano applicate le norme di legge il RQ provvede alla revisione dei documenti, sentito il parere dei preposti alle diverse funzioni e del DS. Non appena un documento è modificato viene pubblicato su un disco remoto a cui hanno accesso solo le funzioni designate (DS, RQ, collaboratori del DS, personale di segreteria). Se si tratta di documenti in entrata, essi sono pubblicati sul sito dell'Istituto per essere facilmente reperibili da tutti gli interessati. Copia cartacea di tutti i documenti è conservata nel Master.

c) STATO DI REVISIONE DEI DOCUMENTI

Lo stato di revisione dei documenti è riportato sui documenti stessi. Le copie obsolete vengono archiviate.

d) DIFFUSIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti vengono diffusi nella versione aggiornata, rispetto alle esigenze di utilizzo.

e) IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEI DOCUMENTI

I documenti presentano un codice alfanumerico, il numero di edizione, di revisione e data di emissione. Devono essere verificate la leggibilità, l'adeguatezza e l'identificazione del documento. Il RQ provvede all'aggiornamento ed alla istruzione del personale che è interessato all'utilizzo del documento. Il RQ è responsabile della verifica circa le modalità di gestione dei documenti in forma controllata.

I documenti sono identificati secondo la modalità alfanumerica qui di seguito specificata:

QTA= tutti i documenti relativi alla qualità 001-099

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 22

DOC = docenti = documenti docenti in entrata 100-199 divisi in:
 DOC VUD= viaggi e uscite didattiche= tutti i documenti relativi in entrata
 DOC ALT= adozione libri di testo= tutti i documenti relativi in entrata
 STU= studenti = documenti studenti in entrata 200-299
 ATA= personale ata = documenti Ata in entrata 300-399
 SEG= segreteria= tutti i documenti in uscita 400-599 divisi in:
 SEG VUD= viaggi e uscite didattiche= tutti i documenti relativi in uscita
 SEG ALT= adozione libri di testo= tutti i documenti relativi in uscita
 UTC= ufficio tecnico = documenti relativi all'ufficio tecnico in entrata e uscita 700-799
 ASL= alternanza scuola-lavoro- stage = tutti i documenti relativi sia in entrata sia in uscita 800-899
 DIN = documenti interni = tutti i documenti che non sono né in entrata né in uscita 900-999

I documenti in entrata sono scaricabili dal sito della scuola. Essi sono disponibili ad albero in sottocartelle per facilitare la ricerca.
 Ai documenti interni e ai documenti in uscita hanno accesso solo le persone preposte (DS, RQ, collaboratori, segretari ecc).

É disponibile un elenco generale dei documenti approvati che indica sia lo stato di revisione, l'edizione e la data di approvazione, al fine di evitare l'utilizzo di documenti non validi o ritenuti obsoleti.

f) DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

I documenti di origine esterna che hanno influenza sulla vita dell'Istituto vengono identificati da chi si assume la responsabilità dell'introduzione del documento nell'organizzazione.

g) DOCUMENTI OBSOLETI

I documenti elettronici obsoleti sono eliminati da RQ al momento dell'emissione della revisione, i documenti cartacei obsoleti sono prontamente rimossi dalla persona che li utilizza abitualmente e vengono distrutti. Una copia del documento superato con annotazione "obsoleto" viene conservata da RQ.

I documenti che danno evidenza della registrazione della qualità sono tenuti sotto controllo.

4.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

Questo capitolo descrive le misure adottate dall'IIS MAGENTA per la stesura, il controllo, l'archiviazione, la conservazione e la rintracciabilità di documenti e di certificati comprovanti le azioni e le attività prescritte dal SGQ.

I documenti di "Registrazione della Qualità", sono identificati, raccolti, archiviati e conservati al fine di dare evidenza oggettiva della qualità raggiunta.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	EDIZIONE 1		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 23

Tutto quanto descritto in questo capitolo del MQ si applica ai documenti che identificano lo stato di qualità del servizio e del SGQ.

La responsabilità per l'applicazione delle attività previste nella presente area sono condivise da tutte le funzioni dell'organizzazione coinvolte nella emissione, raccolta, registrazione ed archiviazione dei documenti di registrazione della Qualità.

Il Responsabile Assicurazione Qualità ha la sola responsabilità di verificare la rispondenza ed il rispetto dei requisiti della norma di riferimento.

I documenti sui quali vengono effettuate le registrazioni della Qualità dell'IIS MAGENTA riguardano:

- Grado di conseguimento degli obiettivi della qualità
- Livello di soddisfazione o insoddisfazione del cliente circa la qualità del servizio ricevuto
- Risultati del Sistema Qualità
- Competenza ed addestramento del personale

L'identificazione, la raccolta, la catalogazione, l'accesso, l'archiviazione e la conservazione dei documenti di registrazione, che forniscono evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti, sono descritte nella Procedura relativa alla gestione della modulistica.

La conservazione è effettuata in ambienti adatti per un periodo di tempo prestabilito per ciascuna tipologia di documento, in accordo con le disposizioni di legge e con i requisiti contrattuali.

Queste registrazioni, oltre a documentare il conseguimento della richiesta qualità nel servizio e la corretta applicazione del Sistema Qualità, servono anche a fornire informazioni di ritorno per identificare e rimuovere le cause di non conformità e carenze.

La registrazione della documentazione attestante la qualità è identificata in modo univoco, firmata, datata, archiviata e conservata allo scopo di dare evidenza al conseguimento della qualità richiesta e dell'efficienza del sistema della Qualità nell'Istituto.

Tutta la documentazione viene redatta in modo chiaro e leggibile.

Ogni ufficio o funzione è responsabile della corretta archiviazione e conservazione dei documenti e dei certificati originali di propria competenza.

La documentazione archiviata e conservata viene mantenuta integra e leggibile in modo tale da consentire la rintracciabilità per i tempi previsti.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 24

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
- 5.4 PIANIFICAZIONE
 - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
 - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
 - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
 - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
 - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
 - 5.6.1 GENERALITÀ
 - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
 - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 25

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ritiene che la leadership, l'impegno e il coinvolgimento della Direzione siano fattori essenziali per la crescita e il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace ed efficiente.

Essendo la soddisfazione dello studente e della famiglia il fattore di massima importanza per l'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta, la Direzione si è fatta carico delle seguenti responsabilità:

- definire le politiche e gli obiettivi per la qualità
- impostare la struttura organizzativa
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
- verificare il mantenimento delle prestazioni
- definire le modalità di comunicazione con il personale
- attivare un miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso periodici riesami

5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ritiene che il suo successo dipenda dalla comprensione e soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti-utenti.

Per definire le esigenze e le aspettative degli allievi e delle famiglie, l'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha considerato:

- tipologia degli allievi frequentanti e di quelli potenziali
- caratteristiche essenziali del servizio offerto
- aspettative del sociale
- opportunità e futuri vantaggi competitivi

Per quanto riguarda le caratteristiche del servizio sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

- conformità alle norme vigenti
- continuità didattico-educativa
- disponibilità di docenti preparati e competenti
- disponibilità di servizi integrativi all'offerta didattica

Al fine di garantire il massimo grado di coinvolgimento e motivazione delle proprie risorse verso l'attenzione posta alla soddisfazione dello studente e della famiglia, la Direzione verifica periodicamente le esigenze e aspettative del personale, in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 26

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità tiene conto della particolarità del servizio di istruzione-formazione erogato dall'Istituto che può riassumersi nella seguente

MISSION

“Educare uomini e cittadini liberi, responsabili, dotati di coscienza critica attraverso l’acquisizione di conoscenze culturali e professionali adeguate all’inserimento nella società”

A tal fine la politica per la qualità è diffusa a tutta l’organizzazione ed è improntata a criteri di uguaglianza, imparzialità e partecipazione

La Politica della Qualità definita per l’Istituto di Istruzione Superiore di Magenta tiene pertanto conto di specifici obiettivi per la qualità:

- bisogni e aspettative dei clienti - utenti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l’esercizio dell’attività
- azioni di controllo e analisi preventive sulle caratteristiche del servizio erogato
- riduzione dei costi dovuti a eventuali sprechi e inefficienza nella conduzione delle attività
- verifica dei risultati del servizio
- specifici piani di formazione del personale
- sicurezza sul posto di lavoro

Costituisce impegno della Direzione dell’IIS MAGENTA fornire servizi conformi alle attese dei clienti e ai requisiti cogenti.

Un servizio di qualità può essere ottenuto solamente con l’impegno di ciascuna funzione che concorre alla definizione ed alla realizzazione del servizio.

Pertanto la Direzione Generale conferma che ogni funzione è responsabile della qualità della propria attività nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e nella maggiore efficienza. L’Istituto utilizza il S.G.Q. secondo UNI EN ISO 9001 come principale strumento di miglioramento. A tal fine l’Istituto si pone continuamente dei nuovi obiettivi da raggiungere in occasione del riesame da parte della direzione.

Il sistema di qualità reso operante stabilisce compiti, responsabilità e interfacce di ogni funzione direttamente concorrente al raggiungimento ed al mantenimento del livello di qualità nel rispetto dei requisiti cogenti.

L’applicazione dei criteri illustrati, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento sono garantiti dalla Direzione che a tal fine si avvale della funzione Responsabile Qualità.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 27

La funzione Responsabile Qualità agisce in questo sistema con un ruolo di integratore delle diverse funzioni definendo e concordando le procedure, la cui ottemperanza, da parte di tutte le funzioni, garantisce il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tutto il personale, a qualsiasi livello, è responsabile della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel presente manuale e delle procedure da esso richiamate.

Pertanto ciascuno è responsabile, in funzione delle proprie mansioni, della qualità del sistema organizzativo e del servizio da fornire. Le eventuali non conformità nella progettazione e nell'erogazione del servizio devono essere analizzate e prontamente eliminate.

Tale politica della qualità verrà verificata in temi di adeguatezza in occasione del riesame da parte della direzione.

5.4 PIANIFICAZIONE

La Direzione dell'Istituto sviluppa una pianificazione della qualità per le attività e le risorse necessarie a mantenere la coerenza con la politica dell'Istituto, fissando gli obiettivi per la qualità.

La fase di pianificazione è infatti considerata parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità.

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la qualità vengono fissati durante il riesame dalla Direzione.

Tutti gli obiettivi che vengono definiti sono coerenti con la Politica per la qualità dell'Istituto e in particolare sono quantificabili in modo da avere una valutazione senza possibilità di interpretazione.

Nella definizione degli obiettivi, la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta prende in esame le esigenze presenti e valuta attentamente le possibili esigenze future in relazione ai cambiamenti che avvengono nella società e rispetto al quadro istituzionale di riferimento.

Gli obiettivi riguardano l'intera struttura e per ognuno di essi, dove necessario, vengono attribuite le responsabilità per la loro realizzazione.

Gli obiettivi vengono comunicati a tutto il personale al fine che ogni addetto possa contribuire attraverso l'attività individuale al loro raggiungimento.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 28

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Alla Direzione e al RQ è demandato il compito di definire e documentare come i requisiti della qualità vengano soddisfatti, in linea con la Politica della Qualità dell'Istituto e i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

A questo scopo devono essere soddisfatti i requisiti qui di seguito elencati:

- redigere annualmente il Piano dell'Offerta Formativa
- redigere piani annuali riguardanti le verifiche ispettive interne, l'addestramento e la formazione del personale, la rilevazione della Customer Satisfaction
- identificare e acquisire tutte quelle apparecchiature, strumentazioni, risorse ritenute necessarie a conseguire la qualità richiesta
- preparare tutti i documenti di registrazione della qualità e predisporre per la loro archiviazione

Il Piano annuale dell'Offerta Formativa (POF) è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto e ne esplicita la programmazione/progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa.

Il Riesame del Sistema Qualità (RSQ) da eseguirsi almeno una volta all'anno, permette di definire il piano di miglioramento della qualità, fissando gli obiettivi e prevedendo azioni correttive di miglioramento e di sviluppo.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

In questo capitolo viene descritto come è condotto il SGQ, la suddivisione delle responsabilità, l'autorità conferita e come viene gestita la comunicazione interna all'Istituto.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha definito un Sistema di Gestione per la Qualità coerente con le dimensioni, la cultura e i servizi offerti.

Per lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione dell'Istituto ha preso in considerazione i seguenti punti:

- le finalità educative
- gli obiettivi strategici
- la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità
- le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate
- il regolamento d'Istituto
- l'approccio per processi
- le modalità di comunicazione

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 29

- la struttura organizzativa e l'ambiente in cui opera
- le risorse
- il miglioramento

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

L'Istituto si è voluto dotare di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

Le varie attività svolte nell'Istituto sono state pertanto suddivise tra il personale attraverso l'assegnazione di precisi compiti.

L'organizzazione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta è descritta mediante un Organigramma funzionale, che compare in allegato, dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

In particolare sono state prese in considerazione le seguenti funzioni:

- direttiva
- docente
- non docente

che collaborano e interagiscono con gli Organi Collegiali:

- Collegio docenti
- Commissioni

che collaborano e interagiscono anche con gli Organi Collegiali aperti ai Genitori e agli Studenti:

- Consiglio di Istituto
- Consiglio di classe

Nell'ambito di ogni funzione sono stati predisposti dei Mansionari, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta.

Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione. Le funzioni sono assegnate dalla Direzione attraverso lettere d'incarico destinate ai singoli addetti.

Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutti i Mansionari e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione dei clienti-utenti, in armonia con gli obiettivi fissati nella politica della qualità.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 30

Il controllo di qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta:

- i doveri e le autorità assegnati a ogni addetto
- le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive
- i rapporti e le responsabilità fra differenti persone
- la comunicazione tra il personale
- il modo in cui viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale
- la documentazione delle misure di controllo della qualità adottate
- gli indicatori di qualità

Le linee guida di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nell'Organigramma funzionale e nei regolamenti.

Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro del personale al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l'autorità necessaria per attuare i controlli previsti.

L'organigramma nominativo, allegato al presente manuale, è anche disponibile in presidenza, vice presidenza, segreteria e nella bacheca dell'istituto.

Di seguito vengono riportate le principali mansioni delle risorse.

MANSIONARI

FUNZIONI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)

E' responsabile:

- della rappresentanza ai massimi livelli
- della definizione delle strategie, delle direttive, della politica e degli obiettivi dell'Istituto
- del riesame periodico del SGQ eseguito per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia
- della definizione del sistema di formazione del personale a tutti i livelli
- della supervisione dei riesami di progetto
- dell'analisi delle richieste del cliente
- dell'attuazione del servizio erogato
- della stesura dei piani di budget dell'Istituto
- della pianificazione delle risorse nell'ambito della progettazione d'Istituto
- del rispetto dei programmi e della disponibilità delle attrezzature necessarie

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 31

- all'erogazione del servizio
- delle politiche di gestione delle risorse (umane – strumentali) che tengono conto delle necessità dell'erogazione del servizio, della gestione del sistema informativo dell'Istituto, della validazione dei giudizi
 - dell'igiene, della salute e della sicurezza sul posto di lavoro
 - delle nomine dei coordinatori di materia, di classe, dei responsabili dei laboratori, dei propri collaboratori
 - dell'assegnazione delle cattedre ai docenti
 - della segnalazione di eventuali non conformità di propria pertinenza
 - della riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso.
- Egli infine adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi

FUNZIONI DEL DIRIGENTE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI (DSGA)

- redige e aggiorna la scheda finanziaria dei progetti
- predispone la tabella dimostrativa dell'avanzo di amministrazione
- elabora il prospetto recante l'indicazione di utilizzo dell'avanzo di amministrazione
- predispone la relazione sulle entrate accertate, sulla consistenza degli impegni assunti e dei pagamenti eseguiti finalizzata alla verifica del programma annuale
- firma gli ordini contabili (riversali e mandati) congiuntamente al Dirigente
- provvede alla liquidazione delle spese
- può essere autorizzato all'uso della carta di credito e riscontra i pagamenti effettuati a suo mezzo
- ha la gestione del fondo per le minute spese
- predispone il conto consuntivo
- tiene le scritture contabili dell'Istituto con il metodo della partita doppia
- predispone entro il 15 marzo il rendiconto dell'Istituto, completo dei prescritti allegati
- elabora la scheda finanziaria riferita alle attività per conto terzi recante le entrate e le spese dello specifico progetto iscritto a bilancio
- tiene le scritture contabili relative alle "attività per conto terzi"
- tiene e cura l'inventario e ne assume la responsabilità quale consegnatario
- effettua il passaggio di consegne in caso di cessazione dall'ufficio di Direttore con la redazione di apposito verbale
- cura l'istruttoria per la ricognizione dei beni almeno ogni 5 anni ed almeno ogni 10 anni per il rinnovo degli inventari e della rivalutazione dei beni
- affida la custodia del materiale didattico, tecnico e scientifico dei gabinetti, dei laboratori e delle officine ai rispettivi docenti mediante elenchi descrittivi compilati e sottoscritti dal Direttore e dal docente
- sigla i documenti contabili ed a fine esercizio attesta il numero delle pagine di cui i documenti sono composti
- riceve dal docente che cessa dall'incarico di subconsegnatario il materiale affidatogli in custodia

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 32

- è responsabile della tenuta della contabilità e degli adempimenti fiscali;
 - cura e tiene i verbali dei revisori dei conti
- In materia di attività negoziale il DSGA :
- collabora con il Dirigente Scolastico nella fase istruttoria e svolge specifica attività negoziale connessa con le minute spese prevista dal D.I. 44/01 e dal suo profilo professionale
 - può essere delegato dal Dirigente Scolastico ad occuparsi di singole attività negoziali
 - svolge l'attività di ufficiale rogante nella stipula degli atti che richiedono la forma pubblica
 - provvede alla tenuta della documentazione relativa all'attività contrattuale svolta e programmata
 - può essere delegato dal Dirigente Scolastico a rilasciare il certificato che attesta la regolarità della fornitura per forniture di valore inferiore a 2000 Euro
 - redige apposito certificato di regolare prestazione per i contratti inerenti la fornitura di servizi periodici
 - segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
 - assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso
 - adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi

FUNZIONI DEL COLLABORATORE VICARIO (VICE PRESIDE)

- sostituisce il DS, in caso di assenza o di impedimento o su delega, esercitandone tutte le funzioni anche negli Organi Collegiali, redigendo atti, firmando documenti interni, curando i rapporti con l'esterno. Garantisce la presenza in Istituto, secondo l'orario stabilito, per il regolare funzionamento dell'attività didattica. Assicura la gestione della sede, controlla e misura le necessità strutturali e didattiche, riferisce alla direzione sul suo andamento.

Inoltre:

- collabora con il DS per la formulazione dell'o.d.g. del Collegio dei Docenti
- In assenza del Secondo collaboratore, svolge la funzione di Segretario verbalizzante del Collegio docenti.
- collabora nella predisposizione delle circolari ed ordini di servizio.
- si occupa dei permessi di entrata e di uscita degli studenti.
- partecipa alle riunioni di coordinamento indette dal Dirigente scolastico.
- cura i rapporti e la comunicazione con le famiglie.
- svolge azione promozionale delle iniziative poste in essere nell'istituto.
- collabora nell'organizzazione di eventi e manifestazioni, in accordo con strutture esterne all'istituto.
- provvede a segnalare alle aziende che ne fanno richiesta, previa dichiarazione liberatoria da parte degli studenti diplomati, i nominativi di coloro che sono interessati ad un determinato impiego lavorativo.
- collabora con il Dirigente scolastico alla valutazione di progetti di integrazione/interazione o di poli di formazione proposti dagli Enti di formazione professionale

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 33

- collabora alla gestione del sito web
- collabora all'attività di orientamento
- collabora nell'organizzazione delle giornate dedicate alle lezioni aperte e agli open days
- fornisce ai docenti documentazione e materiale vario inerente la gestione interna dell'Istituto
- collabora alla predisposizione dei calendari per i corsi di recupero.
- svolge inoltre altre mansioni su specifica delega del Dirigente scolastico, con particolare riferimento a :
 - vigilanza e controllo della disciplina
 - organizzazione interna della scuola, gestione dell'orario, uso delle aule e dei laboratori
 - proposte sull'organizzazione dei corsi di ordinamento: classi, insegnanti, orari
 - controllo dei materiali inerenti la didattica: verbali, calendari, circolari; proposte di metodologie didattiche
 - comunicazioni esterne e raccolta di documentazioni
- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)

- provvede ad individuare fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro
- elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive derivanti dall'analisi dei rischi e i sistemi di controllo di tali misure
- elabora le procedure di sicurezza per le varie attività Istituto
- propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- partecipa alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- fornisce ai lavoratori le informazioni in merito a rischi connessi con l'attività
- fornisce nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di primo soccorso e prevenzione incendi
- fornisce nominativi del responsabile e degli addetti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente
- provvede ad individuare i pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi
- verifica il manuale di sicurezza Sistema Integrato
- collabora con il medico competente
- effettua annualmente, congiuntamente con i Medici Competenti e il responsabile dei Sistemi Integrati, un sopralluogo negli ambienti di lavoro. Tale attività è da intendersi come supervisione alle attività di cantiere
- tiene sotto controllo le scadenze previste dalla legislazione cogente

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 34

- effettua attività di informazione, formazione, addestramento dei lavoratori
- organizza le simulazioni annuali di evacuazione
- si attiene alle disposizioni di sicurezza
- si attiene a quanto previsto dal Sistema Integrato
- non divulga all'esterno fatti riservati dell'Istituto
- si adegua ai mutamenti organizzativi Istituto
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto e alle evoluzioni dei servizi

RESPONSABILE QUALITÀ (RQ)

Riferisce direttamente al Dirigente Scolastico ed è responsabile:

- della qualità
- dell'addestramento del personale alle discipline della Qualità
- della progettazione, instaurazione, documentazione e gestione del Sistema Qualità
- del riesame e integrazione delle attività di Qualità di tutte le funzioni Istituto
- della redazione, documentazione e del rapporto sullo stato degli Audit
- del sistema di raccolta, elaborazione, analisi dei dati sulla qualità
- del supporto della Funzione Ufficio Tecnico per la qualificazione del prodotto
- della predisposizione di norme e procedure per la gestione delle non conformità, per l'avvio e la messa in atto delle opportune Azioni Correttive a livello del servizio e dei processi
- della supervisione della raccolta ed elaborazione dei dati riferiti alla soddisfazione del cliente
- della segnalazione di eventuali non conformità di propria pertinenza
- del rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- dell'assicurazione della riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi

È Rappresentante della direzione con la responsabilità e l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

FUNZIONE DOCENTE

- progetta l'attività didattica
- eroga il servizio scolastico e formativo
- registra il servizio erogato tramite diario/registro di classe
- è preposto alla sorveglianza degli alunni

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 35

- è preposto alla verifica delle osservanze del regolamento d'istituto e delle disposizioni legislative
- mantiene i rapporti con la segreteria
- garantisce l'uguaglianza, l'imparzialità e il reciproco rispetto nei rapporti con gli alunni.
- garantisce la comunicazione scuola-famiglia
- partecipa alle riunioni collegiali
- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso

COORDINATORE DI CLASSE

- cura il rapporto con le famiglie
- coordina le attività didattiche ed educative
- cura la documentazione del percorso formativo
- presiede, in assenza del Dirigente Scolastico, il consiglio della classe di cui è coordinatore
- promuove, all'interno della propria classe, la programmazione e la realizzazione pluridisciplinare dei progetti cui il consiglio ha aderito
- coordina la realizzazione dei progetti stessi
- segnala al capo di Istituto eventuali problemi emersi all'interno del consiglio di classe al fine di proporre opportune strategie di soluzione
- compila le schede utili alla registrazione del percorso didattico e dei progressi comportamentali e di apprendimento conseguiti dagli alunni
- mantiene i rapporti con i genitori degli alunni della propria classe, in particolare per quanto riguarda il loro coinvolgimento nelle attività scolastiche
- predispone i giudizi globali
- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso

FUNZIONE STRUMENTALE

- attua e coordina le attività di progettazione elaborate dal collegio docenti
- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- rispetta le disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- si adatta le esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso.

REFERENTE DI PROGETTO

- attua e coordina le attività di progettazione elaborate dal collegio docenti

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 36

- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- rispetta le disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- si adatta le esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso.

SEGRETERIA

- opera in diretta ed immediata collaborazione con il DS
- opera in diretta e immediata collaborazione con il DSGA
- predispone l'applicazione delle disposizioni ministeriali inerenti il personale attivandone le relative procedure anche informatiche (assunzioni, trasferimenti, ricostruzioni, riscatti, pensioni, graduatorie personale a tempo determinato)
- cura i rapporti con l'utenza
- cura gli adempimenti fiscali e previdenziali
- gestisce l'attività amministrativa e didattica del personale
- gestisce l'attività amministrativa e di supporto alla didattica degli alunni
- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso

ASSISTENTE TECNICO

E' addetto alla conduzione tecnica dei laboratori, officine o reparti di lavorazione garantendone l'efficienza e la funzionalità in relazione al progetto annuale di utilizzazione didattica. In questi ambiti provvede:

- alla preparazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori, officine e reparti di lavorazione, garantendo, l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse;
- al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche, garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche, in rapporto con il magazzino e con UT.

Inoltre:

- segnala eventuali non conformità di propria pertinenza
- assicura il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- adatta il suo operato alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- assicura la riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso

COLLABORATORE SCOLASTICO

E' addetto:

- ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico
- alla pulizia e sanificazione dei locali, degli spazi scolastici coperti e non e degli arredi

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 37

- alla vigilanza temporanea degli alunni
- alla custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici
- al supporto all'attività amministrativa e alla attività didattica dei docenti
- allo svolgimento delle mansioni di custode con concessione gratuita di idonei locali abitativi
- all'assistenza agli alunni portatori di handicap all'interno delle strutture scolastiche
- al centralino telefonico
- alla segnalazione di eventuali non conformità di propria pertinenza
- al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro
- all'adattamento alle esigenze dell'Istituto ed alle evoluzioni dei servizi
- alla riservatezza assoluta su tutti i dati sensibili di cui è in possesso.

Si precisa tuttavia che la Direzione ha il preciso dovere di assicurare che il personale abbia la necessaria conoscenza delle regole e linee guida contenute nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimento di tutti i compiti a loro assegnati.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 38

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha conferito al RQ, la responsabilità e l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

il Dirigente Scolastico

Dott. Gianmaria Stampini

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 39

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali dell'Istituto i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta risorse per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- riunioni informative con i responsabili Funzione Strumentale
- comunicati interni
- bacheca nella sala professori
- Consiglio di classe
- Collegio docenti
- Consiglio di Istituto
- Commissioni

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La Direzione, al fine di essere sicura dello stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito che debba essere effettuato una volta all'anno un Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (RSQ), che permetta una valutazione oggettiva dell'adeguatezza del Sistema, del raggiungimento degli obiettivi fissati e che contribuisca a definire gli obiettivi da conseguire nel periodo successivo.

5.6.1 GENERALITÀ

La Direzione si prefigge di effettuare il Riesame almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta venisse reputato necessario.

Il riesame riguarda tutti i processi, le attività e gli indicatori del Sistema, ne valuta l'adeguatezza e l'efficacia nei confronti del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. In particolare i riesami tengono conto di:

- informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sulle risorse impiegate
- rilievi derivanti da verifiche ispettive interne relative al rispetto delle metodologie gestionali stabilite
- considerazioni relative agli aspetti innovativi di tecnologia, di strumentazione, di metodologia di intervento, ovvero a tutte le opportunità di miglioramento.

Obiettivo prioritario del riesame da parte della Direzione è il miglioramento continuo del servizio erogato.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 40

Valutati i risultati del Riesame del Sistema Qualità, la Direzione e RQ considerano se la volontà, l'impegno e le risorse impiegate sono coerenti con gli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità e valutano l'eventuale necessità di modifiche alla politica. Il RSQ essendo un documento della qualità segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

È compito della Direzione apportare tutti gli eventuali cambiamenti operativi che si reputano necessari per garantire la continuità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta.

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta e il RQ per eseguire il RSQ prendono in esame i seguenti aspetti:

- il Riesame del Sistema Qualità del periodo precedente
- i risultati delle visite ispettive eseguite
- gli esiti dei processi
- l'analisi delle non conformità rilevate
- le azioni correttive e preventive del periodo
- la documentazione di registrazione della qualità
- le procedure
- l'organizzazione
- gli obiettivi migliorativi prefissati
- i reclami dei clienti - utenti
- i risultati del programma Customer Satisfaction
- i cambiamenti del quadro istituzionale di riferimento

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

L'attività di riesame da parte della Direzione è documentata come tutte le altre attività svolte, come richiesto dal Sistema di Gestione per la Qualità; pertanto la Direzione redige, a riesame effettuato, un verbale che illustri dettagliatamente i risultati riscontrati e sulla base dei quali vengono identificati gli obiettivi di miglioramento del SGQ per il periodo successivo.

I risultati dei riesami da parte della Direzione si focalizzano in particolare su:

- migliori prestazioni dei processi
- adeguatezza della struttura organizzativa e delle risorse
- pianificazione di risorse future

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 41

Per tutte le non conformità rilevate e le migliorie decise vengono implementate azioni correttive o preventive, il monitoraggio delle quali è di competenza del RQ.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 42

GESTIONE DELLE RISORSE

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
 - 6.2.1 GENERALITÀ
 - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 43

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per lo svolgimento dell'attività la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha identificato le risorse essenziali che possono riguardare il personale, i fornitori, le informazioni, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse finanziarie con lo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti-utenti.

6.2 RISORSE UMANE

Le risorse umane, interne o esterne, vengono inserite nell'Istituto sulla base delle norme di legge e delle competenze maturate. Sarà cura dell'organizzazione renderle consapevoli di influire, nello svolgimento del loro ruolo, sulla qualità del servizio fornito allo studente e alla famiglia.

La struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta si articola in differenti ruoli, in funzione delle responsabilità all'interno dell'Istituto; tutte le risorse interne compaiono nell'organigramma allegato al presente verbale.

Sono inoltre considerate risorse:

- Comitato Genitori
- Comitato degli studenti
- Commissioni

6.2.1 GENERALITÀ

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ritiene fondamentale il coinvolgimento di tutto il personale alla realizzazione degli obiettivi.

Per questo motivo vengono messe in atto le seguenti azioni:

- l'identificazione per ogni attività del processo delle risorse con competenze adeguate
- la formazione continua
- la definizione delle responsabilità
- la facilitazione del dialogo a tutti i livelli
- l'utilizzo delle tecnologie informatiche per facilitare lo scambio di suggerimenti e opinioni

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ritiene che tutto il personale debba essere competente per tutte le attività a lui assegnate e che influenzano

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 44

la qualità del servizio, consapevole di fare parte di una organizzazione che opera secondo determinate regole e procedure.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ritiene che solo tramite un costante aggiornamento professionale sia possibile conseguire i risultati di qualità preposti.

Scopo della presente sezione del Manuale della Qualità è quello di descrivere quali attività vengono svolte presso l'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta al fine di provvedere all'addestramento e formazione del personale.

È responsabilità della Direzione, coadiuvata dal RQ, assicurarsi delle eventuali necessità di addestramento o formazione del personale, al fine di qualificarli adeguatamente sia nei confronti dell'attività svolta sia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Compito della Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta è l'organizzazione di corsi per tutto il personale al fine di poter disporre di docenti con capacità comunicativa, focalizzazione sui percorsi formativi, metodologie di insegnamento appropriate ed efficaci; di non docenti con capacità pratiche sull'attività assegnata; per il gruppo Qualità corsi per sviluppare conoscenze e capacità di intervento sugli aspetti organizzativi e di controllo del sistema.

La Direzione ha pertanto previsto corsi di istruzione e di aggiornamento per mettere in grado tutto il personale di svolgere correttamente la propria attività. L'addestramento può essere attivato:

- tramite la partecipazione a corsi o seminari specialistici presso Organizzazioni qualificate
- internamente a opera di Società esterne o Docenti qualificati esterni
- internamente a opera di Docenti qualificati interni alla struttura, qualora si tratti di addestramento su nuovi processi o su nuovi metodi operativi

Nell'ottica dell'impegno dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta, teso ad assicurare un adeguato livello di addestramento al personale, viene esaminata periodicamente, in corrispondenza dei riesami direzionali della qualità, la necessità di addestramento del personale. In tale occasione si determinano le modalità e i tempi di come fornire tale addestramento. Annualmente viene preparato, in occasione del Riesame del Sistema Qualità, un piano dei corsi per il personale; questo piano tiene conto oltre delle necessità emerse dal riesame anche delle indicazioni fornite dal Collegio docenti, dal Consiglio di Istituto e dalle Commissioni.

Tutte le attività di formazione messe in atto per il personale dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta sono regolarmente documentate e ne è valutata l'efficacia. La documentazione relativa viene regolarmente archiviata.

Sia i corsi interni sia quelli eventualmente seguiti all'esterno riportano la firma di partecipazione dell'addetto stesso. Tutta la materia riguardante l'addestramento è regolamentata da apposita procedura.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 45

6.3 INFRASTRUTTURE

La possibilità di vivere positivamente l'esperienza scolastica e di sentirsi a proprio agio all'interno della scuola in una situazione di benessere è condizione necessaria per l'apprendimento e la crescita formativa dello studente.

A tutto questo contribuiscono sia le persone che operano nella scuola sia gli enti preposti al mantenimento delle infrastrutture. L'ente di competenza per la manutenzione delle infrastrutture scolastiche è la provincia.

La Direzione dell'Istituto ha deciso di porre particolare attenzione alla adeguatezza degli ambienti, alle attrezzature e apparecchiature che contribuiscono allo svolgimento delle attività e non ultimo alla pulizia e buon mantenimento della struttura garantendo la salute e sicurezza delle persone esposte nei luoghi di erogazione del servizio.

Nell'Istituto sono presenti i seguenti spazi attrezzati:

- aule didattiche
- sale audiovisivi
- laboratori attrezzati
- strutture sportive
- biblioteca
- sala insegnanti
- uffici di direzione
- ufficio di segreteria e amministrazione
- portineria

È compito del RSPP in collaborazione con UT provvedere alla gestione delle attività necessarie a garantire il regolare funzionamento di tutti gli ambienti sopra indicati e dei sistemi di comunicazione informatici.

A tale scopo tutte le attrezzature, apparecchiature, software utilizzato in dotazione nei diversi ambienti sono identificati, tramite un'apposita etichetta, con un codice di riferimento. A questo codice corrisponde una scheda apparecchiatura ove vengono riportati tutti i dati tecnici.

È stato predisposto anche un inventario di tutte le attrezzature utilizzate presso l'Istituto.

Durante l'esercizio, il corretto funzionamento delle macchine nei limiti prescritti viene ulteriormente garantito dai controlli eseguiti dal personale addetto con un costante controllo durante l'esecuzione delle singole attività.

Qualora, dall'esito dei controlli, risulti che una apparecchiatura è non conforme, è responsabilità di UT:

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 46

- definire come provvedere alla identificazione della stessa mediante l'apposizione di un cartello "Non Funzionante"
- far promuovere tutte le azioni per riportare la macchina nelle condizioni ottimali di funzionamento

Il cartello potrà essere rimosso solo a riparazione o messa a punto effettuata a opera del personale incaricato.

La stessa prassi verrà seguita nel caso di strumenti/apparecchiature in fase di revisione o manutenzione.

L'Istituto è dotato di servizi di supporto adeguati quali parcheggio e servizi igienici per allievi e personale.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione dell'Istituto ritiene che l'ambiente di lavoro, possa influenzare la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale con riflessi positivi o negativi sulle prestazioni.

La Direzione pertanto tiene sotto controllo i seguenti fattori

- metodologia di lavoro che consenta la creatività e il coinvolgimento di tutto il personale
- regole e guide per la sicurezza
- calore
- rumore
- luminosità
- igiene e pulizia

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi del Testo unico sulla sicurezza Dlgs 81/08, ha provveduto a verificare il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro e a predisporre il servizio di emergenza che si attiva in caso di necessità (infortuni, malori, incidenti, incendio, ecc.). In caso di infortunio o malore del personale vengono tempestivamente informati i famigliari diretti.

La struttura risulta adeguata a quanto prescritto dalle norme cogenti in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro.

Eventuali guasti / disservizi che possono mettere a rischio gli utenti vengono segnalati attraverso specifica modulistica:

- indirizzata, in caso di guasto, all'ufficio tecnico che provvede alla soluzione e alla registrazione dell'efficacia dell'azione intrapresa

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	EDIZIONE 1		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 47

- indirizzata, in caso di disservizi, alla segreteria che la trasmette a RQ. RQ in collaborazione con le funzioni preposte propone il trattamento e, in caso di disservizio che possa mettere a rischio gli utenti, allerta il Ds il quale provvede ad informare l'ente preposto per la relativa soluzione. RQ provvede alla registrazione dell'efficacia dell'azione intrapresa

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 48

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
 - 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE
- 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
 - 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
 - 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
 - 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.4 APPROVVIGIONAMENTO
 - 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
 - 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
 - 7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI
- 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
 - 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
 - 7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI
 - 7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 49

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

La pianificazione del lavoro è coerente con gli obiettivi di qualità prefissati. L'attività di programmazione/progettazione e pianificazione del servizio è personalizzata in relazione a: esigenze dello studente, esperienze passate, metodologie e competenze didattiche consolidate e quadro normativo di riferimento.

Nella fase di pianificazione e progettazione del servizio, che si basa sul Piano dell'Offerta Formativa, sul Patto Educativo di Corresponsabilità, sul Regolamento di Istituto e sulla normativa vigente vengono pianificate tutte le attività e individuate le risorse necessarie al perseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

L'attività di pianificazione riguarda la definizione di piani di lavoro, l'individuazione delle risorse idonee, l'individuazione di responsabilità, il controllo dei processi e la verifica della rispondenza alle esigenze e aspettative dello studente e della famiglia nell'ottica del miglioramento del servizio.

Possiamo pertanto sintetizzare come elementi in ingresso per la pianificazione:

- le esigenze e le aspettative dello studente e della famiglia
- l'individuazione delle risorse strumentali e umane interne
- la definizione delle modalità e dei tempi di controllo dei processi
- le precedenti esperienze
- la determinazione degli obiettivi da raggiungere per il miglioramento

e come requisiti in uscita dalla pianificazione:

- l'individuazione delle responsabilità nei processi principali e nei processi di supporto
- la progettazione dell'offerta formativa
- la progettazione metodologica e didattica
- i tempi di realizzazione
- gli indicatori per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi
- il riesame per il miglioramento continuo.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Questa sezione del Manuale della Qualità definisce il ruolo e le attività svolte dalla Funzione preposta dalla Direzione a garantire che le aspettative qualitative del servizio richiesto da parte dello studente e della famiglia siano esattamente definite, comprese e soddisfatte.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 50

È responsabilità unicamente della Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta assicurarsi della corretta comunicazione con i clienti-utenti delle regole che riguardano l'accettazione del Piano dell'Offerta Formativa.

La corretta comunicazione con lo studente e con la famiglia è un fattore di qualità; a questo proposito, la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta ha definito le modalità di comunicazione scuola-famiglia attraverso eventuali colloqui con il DS, colloqui col docente coordinatore e con i docenti della classe, organi collegiali, libretto personale dei voti, pagelle, eventuali comunicazioni telefoniche, comunicati relativi al servizio eventualmente corredati da ricevuta di ritorno, sito dell'Istituto.

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

La corretta comunicazione permette di definire le specifiche dei servizi offerti, come ad esempio i tempi di erogazione, le modalità, l'assistenza all'attività di apprendimento che è regolata dalle norme cogenti, dal POF, ed in generale dall'attività di progettazione.

Per una efficace individuazione dei requisiti dello studente e della famiglia sono stati definiti processi di comunicazione e analisi con personale dell'Istituto da utilizzare attraverso le attività di orientamento, i colloqui informativi con le famiglie, le attività degli Organi collegiali e attraverso tutte le modalità di comunicazione che studenti e famiglie hanno a disposizione per mettersi in relazione con i docenti e l'intera organizzazione dell'Istituto.

Tutte le richieste del cliente sono acquisite in maniera documentata a seguito di contatti formali e informali.

L'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta assicura lo studente e la famiglia sulla adeguata protezione e riservatezza delle informazioni ricevute.

L'Istituto cura l'orientamento in uscita degli allievi con attività di informazione e di supporto di vario genere.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Questo capitolo prende in considerazione il riesame dei requisiti del servizio richiesto sia in fase di contatto informativo con la famiglia sia in fase di iscrizione dell'alunno.

FASE DI CONTATTO INFORMATIVO

Tutte le richieste di informazione pervenute all'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta sono valutate al fine di:

- individuare le reali esigenze dello studente e della famiglia
- condividere con lo studente e la famiglia le reali esigenze

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 51

- confrontare le esigenze dello studente e della famiglia con la capacità di soddisfarle da parte dell'Istituto
- formalizzare le esigenze e le relative modalità di soddisfazione in un POF, contenente la progettazione di base del servizio
- condividere gli aspetti operativi dell'offerta con lo studente e la famiglia

FASE DI ISCRIZIONE

Per tutte le domande di iscrizione pervenute la Direzione, nel processo di riesame, è responsabile di verificare i seguenti punti e valutarne la congruenza con l'offerta educativa dell'Istituto:

- accettazione del Progetto educativo
- completezza della documentazione presentata

Al termine del riesame dopo aver valutato nel complesso la documentazione per l'iscrizione dello studente, viene evidenziato che:

- i requisiti risultino definiti
- eventuali discordanze siano note
- l'Istituto sia in grado di soddisfare i requisiti contrattuali

La Direzione dell'Istituto ha disciplinato le possibili modifiche contrattuali al fine di assicurare che:

- eventuali nuove esigenze o condizioni concordate con lo studente e la famiglia siano recepite a livello di accordi documentati
- sia aggiornato, se necessario, il piano del progetto formativo
- le novità operative siano comunicate adeguatamente al personale addetto

Tutta la corrispondenza informativa e/o contrattuale con la famiglia è gestita in modo controllato.

Di tutti i riesami effettuati viene tenuta regolare registrazione e viene aggiornato il Sistema Informativo con l'iscrizione dello studente sia per ottenere statistiche relative all'attività di iscrizione sia nella fase di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

L'Istituto ha identificato la necessità di comunicare con lo studente e la famiglia nelle fasi di pre e post-iscrizione con lo scopo di fornire allo studente e alla famiglia tutte le informazioni che gli permettano di scegliere l'Istituto come fornitore di un servizio scolastico per favorirne l'integrazione nella struttura.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 52

L'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta, nel definire le regole per attuare modalità per comunicare con lo studente e la famiglia, ha considerato i seguenti aspetti:

- definizione delle responsabilità
- personale capace di fornire il supporto tecnico e informativo
- analisi delle informazioni di ritorno dalle famiglie per avviare azioni di miglioramento sul servizio
- informazioni relative ai reclami

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione sono i seguenti:

- colloqui individuali
- partecipazione agli Organi collegiali
- libretto personale, pagelle
- circolari informative
- sito dell'Istituto
- questionari di customer satisfaction

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione del servizio è una fase molto complessa e si articola su quattro grandi attività:

- piano dell'offerta formativa - POF
- destinazione delle risorse
- progettazione didattica
- progettazione organizzativa

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA - POF

Per POF s'intende la definizione delle caratteristiche dell'offerta, assumendo come vincolo le normative, le direttive ministeriali, l'analisi del territorio e le richieste dei clienti-utenti, le regole generali stabilite dall'Istituto.

DESTINAZIONE DELLE RISORSE

Questa fase si svolge in gran parte prima dell'arrivo degli studenti e in stretta relazione alla fase precedente. Riguarda le attrezzature necessarie, la disponibilità degli spazi e il team dei docenti.

PROGETTAZIONE DIDATTICA

Partendo dal POF, la progettazione didattica definisce gli obiettivi didattici e formativi, le attività curricolari, extracurricolari e integrative di supporto all'apprendimento.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 53

PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA

Costituisce il punto d'unione tra le fasi precedenti e l'erogazione del servizio. La sua qualità dipende dalla capacità di rendere effettivamente operanti le caratteristiche del servizio progettato.

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di pianificazione e sviluppo è supportata da piani in cui vengono definiti in modo chiaro le responsabilità di progettazione.

I ruoli coinvolti sono tutti quelli che operano nella fase di erogazione del servizio ai quali si affianca il RQ a garanzia che la pianificazione del servizio avvenga in modo controllato e conforme alle esigenze e aspettative del cliente.

In particolare la Pianificazione della Progettazione tiene conto delle seguenti direttive principali:

- le attività di progettazione e relative verifiche devono essere pianificate e assegnate a personale con risorse e capacità adeguate
- le interfacce organizzative e tecniche tra le varie funzioni interessate devono essere chiare e le necessarie informazioni devono essere documentate, trasmesse e regolarmente controllate
- i criteri di valutazione delle prestazioni, dell'affidabilità, della sicurezza del servizio offerto devono essere definiti
- devono essere definite anche le responsabilità e i flussi informativi sia interni sia esterni all'Istituto

Qui di seguito vengono esplicitati, per ogni fase della progettazione dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta, i sotto processi di cui ogni fase è composta.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA – POF

- definizione progetto educativo
- definizione dei servizi offerti

DESTINAZIONE DELLE RISORSE

- formazione delle classi
- gestione spazi e attrezzature

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 54

PROGETTAZIONE DIDATTICA

- adozione libri di testo
- progettazione e gestione attività curricolare
- progettazione e gestione attività integrative extracurricolari

PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA

- marketing
- gestione attività collegiali
- gestione delle informazioni
- orario delle lezioni

Ogni processo è sottoposto a verifica, riesame e validazione.

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Generalmente la progettazione è preceduta da una attività di raccolta dati che costituisce l'input alla fase di Pianificazione dell'Offerta Formativa.

Qui di seguito specifichiamo i requisiti di input per ogni singolo sottoprocesso previsto nelle singole fasi del progetto.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA – POF	
SOTTOPROCESSO	INPUT
definizione progetto educativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ richieste e aspettative dello studente e della famiglia ▪ programmi ministeriali ▪ analisi spazi e attrezzature ▪ valutazione risultati didattici raggiunti
definizione dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ richieste e aspettative dello studente e della famiglia ▪ analisi spazi e attrezzature

DESTINAZIONE DELLE RISORSE	
SOTTOPROCESSO	INPUT
formazione delle classi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ numero di iscrizioni ▪ tipologia allievi iscritti

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 55

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ criteri di formazione classi
gestione spazi e attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attività curricolari e extracurricolari previste nel progetto educativo ▪ elenco spazi e attrezzature ▪ schede attrezzature

PROGETTAZIONE DIDATTICA	
SOTTOPROCESSO	INPUT
adozione libri di testo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ valutazione libri presentati ▪ impostazione didattico – metodologica
progettazione e gestione attività curricolare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ finalità educative ▪ elenco attività didattiche ▪ impostazione didattico – metodologica ▪ libri di testo adottati ▪ analisi spazi e attrezzature ▪ tipologia allievi presenti nella classe
progettazione e gestione attività integrative extracurricolari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ finalità educative ▪ elenco attività extracurricolari stabilite nel progetto educativo ▪ impostazione didattico – metodologica ▪ servizi offerti ▪ analisi spazi e attrezzature

PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA	
SOTTOPROCESSO	INPUT
marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ POF ▪ analisi possibile utenza
gestione attività collegiali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ calendario scolastico stabilito ▪ periodicità riunioni stabilite ▪ attività organi collegiali
orario delle lezioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ POF ▪ numero di classi ▪ criteri di suddivisione spazi comuni ▪ criteri di distribuzione delle materie ▪ richieste dei docenti
gestione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ POF ▪ strumenti di comunicazione attivabili

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 56

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

Tutti i risultati della progettazione si attengono a questi principi di base:

- soddisfare i requisiti considerati a base della progettazione
- includere o fare riferimento a precisi criteri di verifica e valutazione nel corso dell'erogazione del servizio
- rispettare i programmi e le disposizioni ministeriali
- identificare gli elementi che durante l'erogazione del servizio possono rilevarsi critici

Qui di seguito specifichiamo i requisiti di output per ogni singolo sottoprocesso previsto per ogni fase del progetto.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA – POF	
SOTTOPROCESSO	OUTPUT
definizione progetto educativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ finalità educative ▪ attività curricolari ▪ attività extracurricolari ▪ impostazione didattico – metodologica ▪ periodicità riunioni ▪ attività organi collegiali
definizione dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elenco servizi offerti

DESTINAZIONE DELLE RISORSE	
SOTTOPROCESSO	OUTPUT
formazione delle classi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elenco allievi per classe ▪ formazione consiglio di classe
gestione spazi e attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elenco attrezzature da acquistare ▪ destinazione e allestimento spazi ▪ aggiornamento schede attrezzature

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 57

PROGETTAZIONE DIDATTICA	
SOTTOPROCESSO	OUTPUT
adozione libri di testo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elenco libri di testo adottati
progettazione e gestione attività curricolare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ obiettivi didattici ▪ contenuti curricolari ▪ organizzazione, pianificazione e gestione attività ▪ individuazione e pianificazione risorse necessarie ▪ definizione verifiche raggiungimento obiettivi didattici ▪ criteri di valutazione delle verifiche ▪ definizione, organizzazione e gestione attività didattiche di recupero
progettazione e gestione attività integrative extracurricolari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ obiettivi formativi ▪ organizzazione, pianificazione e gestione attività ▪ individuazione e pianificazione risorse necessarie ▪ definizione verifiche raggiungimento obiettivi formativi

PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA	
SOTTOPROCESSO	OUTPUT
marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ eventi, attività, pubblicazioni, documentazione ecc.
gestione attività collegiali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ calendario riunioni per gruppi di lavoro
orario delle lezioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ orario per classi, attività extracurricolari
gestione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ comunicazioni interne al personale ▪ comunicazione a utenti (alunni e genitori) ▪ comunicazioni esterne (Istituzioni, Enti etc)

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Il processo di sviluppo della progettazione richiede una significativa attività di coordinamento per assicurare un adeguato controllo.

Il Riesame della Progettazione eseguito nell'Istituto è previsto nelle fasi definite nel processo di erogazione del servizio e consente di valutare se il progetto si sviluppa conformemente alle richieste, considerando aspetti ritenuti fondamentali come:

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 58

ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

- soddisfazione dello studente e della famiglia
- raggiungimento obiettivi didattico-formativi definiti in progettazione

ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE

- fattibilità di quanto progettato
- possibilità di controllare e provare quanto progettato
- possibilità e disponibilità per l'approvvigionamento dei materiali da utilizzare

Il riesame della progettazione spetta direttamente alla Direzione, al RQ e alla Commissione o alla funzione competente, che in fase di pianificazione della progettazione prevedono quando e come eseguire i controlli sullo sviluppo del progetto, coinvolgendo se necessario, personale esterno all'Istituto e non direttamente coinvolto nell'attività oggetto della valutazione.

Di ogni riesame eseguito viene tenuta relativa registrazione, come regolamentato nelle procedure operative.

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di verifica della progettazione avviene in fase di progettazione operativa e vede il coinvolgimento della Direzione e del Coordinatore di dipartimento e di classe.

Il piano di lavoro, output operativo della progettazione, viene costantemente sottoposto a verifica durante lo svolgimento dell'attività scolastica.

Per tutte le verifiche effettuate viene tenuta regolare registrazione come regolamentato nelle procedure operative.

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La condivisione del piano di lavoro con lo studente, con le famiglie e l'attivazione del progetto costituiscono la validazione del progetto.

La validazione è il momento formale in cui vengono prese in considerazione tutte le fasi della progettazione, al fine di confrontare questi aspetti con le esigenze del cliente-utente, definite nel POF.

In particolare la validazione nell'Istituto viene eseguita per assicurare che il servizio definito abbia le caratteristiche richieste dallo studente e dalla famiglia.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 59

La validazione viene eseguita durante il primo Consiglio di classe aperto a tutte le componenti all'inizio dell'anno illustrando alle famiglie la progettazione didattica.

Di tutte le attività di validazione effettuate viene tenuta regolare registrazione come regolamentato nelle procedure operative.

7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Per modifica del progetto si intende ogni variazione volontaria rispetto a uno stato precedentemente considerato definitivo e documentato.

Le ragioni che generalmente comportano modifiche successive del progetto possono riassumersi nei seguenti punti:

- revisioni del piano di lavoro
- problemi di sviluppo, causati da errori che non sono stati corretti durante le prime fasi del progetto
- miglioramento di prestazioni, di qualità
- adeguamento a circolari ministeriali
- verifiche della progettazione

Le modifiche possono essere originate da diverse funzioni dell'Istituto o da fatti esterni alla scuola per cui si è reso necessario definire nella procedura della progettazione l'iter gestionale da seguire e le responsabilità:

- identificazione del richiedente
- valutazione delle modifiche proposte
- modalità di valutazione delle modifiche proposte
- responsabilità per approvazione e accettazione modifiche
- registrazione e documentazione modifiche approvate

Delle eventuali modifiche apportate al progetto viene tenuta traccia.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Relativamente alla gestione degli approvvigionamenti di prodotti e servizi che possono influenzare la qualità, è obiettivo dell'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta garantire che:

- l'Istituto ricorra a fornitori preventivamente qualificati per la fornitura di prodotti e servizi
- vengano costantemente monitorate le prestazioni dei fornitori al fine del mantenimento della qualifica

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 60

- sia valutata in maniera sistematica la conformità dei servizi e prodotti approvvigionati rispetto alle specifiche richieste
- le modalità di erogazione o consegna siano conformi a quanto accordato con il fornitore.

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le forniture vengono commissionate ai fornitori tramite un ordine di acquisto quando nasce l'esigenza di riapprovvigionamento per i prodotti d'uso interni all'Istituto o la necessità di realizzare dei prodotti per gli studenti durante l'erogazione del servizio.

Le quote per gli acquisti di apparecchiature e software per i singoli laboratori sono pianificati annualmente sulla base di un budget formalmente approvato dal Consiglio di Istituto.

L'approvvigionamento di servizi professionali è regolamentato da apposito contratto contenente le specifiche professionali e commerciali richieste e approvato dalla Direzione, dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto.

L'attività di qualifica e valutazione dei fornitori è gestita relativamente alle forniture critiche per la qualità del servizio, rappresentati tipicamente da servizi professionali, materiali, apparecchiature e software.

L'attività di qualifica e valutazione periodica è gestita in maniera documentata a cura della direzione dell'UT.

La qualifica dei fornitori avviene in occasione dell'apertura di un primo contratto con un nuovo fornitore. È responsabilità della Direzione effettuare o meno una visita ispettiva presso il nuovo fornitore: ciò dipenderà dalla complessità o importanza che riveste il prodotto o il servizio da acquistare ai fini del suo impiego.

Questa eventuale visita, sarà eseguita in base alle prescrizioni applicabili per valutare il Sistema di Gestione per la Qualità del nuovo fornitore.

L'Istituto di Istruzione Superiore di Magenta sceglie i propri fornitori valutando i seguenti aspetti:

- qualità e affidabilità dei prodotti nel rispetto della sicurezza e delle specifiche dell'Istituto
- gestione della qualità da parte del fornitore
- procedure e regole adottate dal fornitore per garantire la qualità
- eventuali certificazioni ottenute
- rispetto delle regole di qualità
- presenza sul mercato

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 61

- attrezzature e materiali utilizzati
- competenze tecniche
- disponibilità/organizzazione
- costo prodotti
- rispetto termini di consegna

È stato istituito un archivio contenente le informazioni sui fornitori, sia quelli correnti sia quelli non ancora utilizzati ma considerati accettabili, ovvero con una buona valutazione complessiva.

Nel corso delle forniture, ciascun fornitore abituale, ovvero che ha superato la fase di qualificazione e ha ricevuto almeno un ordine, è tenuto sotto controllo attraverso l'esame dei dati qualitativi raccolti in occasione dell'ispezione dei materiali alla ricezione; questi dati vengono valutati periodicamente e in particolare una volta all'anno in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

I risultati delle attività di controllo in accettazione e il costante aggiornamento dei dati relativi agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici dei fornitori, permette di seguire nel tempo le loro prestazioni in termini di qualità. Viene documentato il miglioramento, o peggioramento, delle caratteristiche globali del fornitore una volta all'anno.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Ogni ordine contiene i seguenti dati:

- codice del prodotto dove possibile
- descrizione del prodotto
- eventuali riferimenti a norme o specifiche nazionali o internazionali
- caratteristiche tecniche non comprese nella descrizione del prodotto e comunque non identificate nel catalogo o dépliant del fornitore
- quantità richiesta
- tempi di consegna
- luogo di consegna
- prezzo
- modalità di pagamento

La descrizione del prodotto ordinato deve essere chiara ed esauriente; questa descrizione deve comprendere ogni riferimento utile a identificare e caratterizzare con precisione e chiarezza i requisiti tecnici e qualitativi richiesti.

A tal fine l'ordine può essere integrato da documenti di supporto, quali disegni, specifiche tecniche, riferimenti a normative, criteri di prova e accettabilità, in modo da

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 62

offrire al fornitore la massima chiarezza possibile sul materiale o servizio richiesto e sulle sue caratteristiche tecniche e qualitative.

Qualora siano richieste dai requisiti contrattuali attestazioni o certificati di conformità e/o documentazioni di particolari prove tecnologiche eseguite dal fornitore, tali richieste devono essere esplicitamente menzionate.

Tutti gli ordini vanno assegnati solo ai fornitori inclusi nell'elenco fornitori Qualificati.

I documenti di acquisto, prima di essere inoltrati al fornitore, vengono scrupolosamente verificati e firmati dalla Direzione.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Questa sezione del Manuale contempla i casi possibili di verifica del prodotto acquistato come indicato nei paragrafi seguenti e sotto riportati:

- verifica del prodotto acquistato
- verifica di personale dell'Istituto presso il fornitore
- verifica del cliente presso gli uffici dell'Istituto
- verifica del cliente presso il fornitore dell'Istituto

Gli ultimi tre casi elencati devono essere espressamente richiesti e registrati negli ordini emessi.

VERIFICA DEL PRODOTTO ACQUISTATO

I prodotti acquistati sono verificati al ricevimento sulla base del contratto e dei documenti accompagnatori della merce.

I servizi approvvigionati sono verificati e valutati contemporaneamente alla relativa erogazione, in maniera formale documentata.

VERIFICA DI PERSONALE DELL'ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE DI MAGENTA PRESSO IL FORNITORE

Qualora si rendesse necessaria una verifica presso il fornitore dei prodotti acquistati, la Direzione prima di emettere l'ordine di acquisto, deve specificare nello stesso le disposizioni per la verifica e le modalità per il rilascio e accettazione del prodotto.

Tali attività di controllo possono comprendere, secondo i casi:

- incontri con il fornitore prima della produzione per chiarire e coordinare le modalità di fabbricazione e controllo
- presenza a prove di qualifica per processi speciali
- presenza a controlli intermedi e/o finali
- esame dei risultati di prove e controlli e della relativa documentazione

È responsabilità dell'UT tenere regolare registrazione di tali verifiche.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 63

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

È obiettivo dell'Istituto gestire in modo controllato il processo di erogazione del servizio, onde garantire che i servizi siano:

- conformi agli standard contrattuali
- erogati in maniera controllata in conformità a quanto descritto nel POF
- forniti nell'ottica della piena soddisfazione delle aspettative dello studente e della famiglia
- erogati nei tempi previsti

Il servizio offerto dall'Istituto può essere suddiviso in:

- attività didattica curricolare
- attività extracurricolare
- servizi complementari

ATTIVITÀ DIDATTICA CURRICOLARE

In questa categoria sono incluse le materie del curriculum scolastico previste dai programmi ministeriali suddivisi per indirizzo e materia. Queste attività vengono integrate con servizi di recupero e sostegno.

ATTIVITÀ EXTRACURRICOLARE

Comprende tutte le attività non previste nel piano di studi ministeriale e che vengono proposte come integrative all'attività formativa; fanno parte di questo gruppo le libere attività sportive, scientifiche, letterarie e culturali rivolte alla singola classe o gruppo di allievi, i servizi di recupero, sostegno e studio guidato, le visite culturali a musei mostre, i viaggi di istruzione.

SERVIZI COMPLEMENTARI

- portineria e centralino
- segreteria
- amministrazione
- biblioteca

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

L'attività curricolare viene svolta dai docenti durante l'orario scolastico delle lezioni, predisposto conformemente alle disposizioni ministeriali di suddivisione oraria per materia.

L'erogazione dei servizi formativi è costantemente monitorata.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 64

L'efficacia del servizio formativo viene valutata anche attraverso i risultati scolastici.

L'attività extracurricolare viene svolta dai docenti o da personale esterno al Collegio docenti sempre in orario pomeridiano.

I servizi garantiti coprono l'attività scolastica e garantiscono allo studente e alla famiglia la sicurezza nell'Istituto, la comunicazione alle famiglie, la salute dei ragazzi e la gestione amministrativa e burocratica di tutte le pratiche inerenti il servizio scolastico.

Fanno parte del servizio erogato anche gli incontri di natura collegiale o individuale con le famiglie per creare e consolidare un costruttivo rapporto tra scuola e famiglia, sviluppando un dialogo approfondito sulle ragioni dell'educare e dell'istruire; docenti e personale direttivo si fanno carico di creare un servizio permanente di comunicazione e dialogo con le famiglie.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

La realtà operativa dell'Istituto prevede che le attività di erogazione del servizio siano monitorate e di conseguenza eventuali carenze possano essere verificate e valutate prima del termine del corso di studi.

L'Istituto può utilizzare monitoraggi su performance future degli ex allievi sia in campo professionale sia in campo scolastico, al fine di mettere in atto attività di miglioramento continuo.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Obiettivo dell'Istituto è garantire una adeguata gestione e archiviazione dei documenti relativi ai clienti-utenti quali iscrizioni, corrispondenze, verbali di riunione, documentazione amministrativa, materiale informativo, al fine di assicurare l'identificazione del servizio e la rintracciabilità degli elementi dello stesso.

Per rintracciabilità dei materiali viene intesa la capacità dell'Istituto di ricostruire la storia dei processi in essere e i controlli eseguiti.

Di tutti i servizi erogati l'Istituto tiene registrazione attraverso i piani di lavoro di ogni singolo docente e dei dipartimenti di materia, i registri di classe, i registri dei docenti, la relazione del lavoro svolto da ogni singolo docente e le registrazioni dei singoli servizi complementari.

L'identificazione dei servizi avviene tramite una codificazione univoca che impedisce eventuali errori nella loro identificazione e permette di rintracciare sempre la fonte di qualsiasi documento o comunicazione.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 65

L'identificazione di tutti i servizi erogati, complementari e didattici, nasce dalla necessità di gestire in modo controllato i servizi stessi nel corso delle fasi di progettazione e realizzazione.

Al fine di consentire la necessaria rintracciabilità delle apparecchiature acquistate ogni articolo è contrassegnato da un codice di riconoscimento mediante:

- stampigliature
- etichettature

Nell'eventualità fosse necessaria una identificazione temporanea è possibile utilizzare anche:

- scritte con inchiostri o colori
- scritte con pennarelli
- documenti di accompagnamento
- cartellini e confezioni

7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

È politica dell'Istituto gestire documenti e risorse messi a disposizione dai propri clienti-utenti in modo controllato assicurandone l'identificazione in tutto il processo e la tempestiva comunicazione allo studente o alla famiglia a fronte di problemi.

La responsabilità nella gestione dei documenti e delle risorse è assegnata al responsabile dell'erogazione del servizio e ogni eventuale non conformità deve essere gestita secondo le regole definite nella procedura apposita.

I dati personali sono trattati a norma di legge (Dlgs 196/03)

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La movimentazione e conservazione controllata dei documenti o materiali relativi a uno specifico processo è fondamentale ai fini di garantire allo studente e alla famiglia la rintracciabilità, l'identificazione e la riservatezza delle informazioni.

La fiducia dello studente e della famiglia è subordinata alla capacità che l'Istituto dimostra nel gestire la documentazione riservata.

MOVIMENTAZIONE

Le informazioni da o per lo studente o la famiglia sono opportunamente registrati e controllati da responsabili individuati al fine di assicurare la rintracciabilità delle fonti e la pertinenza e correttezza delle comunicazioni.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 7	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 66

La consegna sia di documenti sia dei risultati finali avviene sotto il controllo della direzione.

IMMAGAZZINAMENTO

Tutta la documentazione/materiali, a partire dai primi contatti con lo studente o la famiglia fino alla chiusura del rapporto, è conservata in appositi archivi gestiti da personale autorizzato. La procedura appositamente preparata definisce per ciascun archivio:

- la tipologia di documenti archiviati
- le responsabilità di archiviazione
- le modalità di accesso agli archivi
- i tempi di archiviazione e modalità di back-up delle informazioni
- le autorizzazioni all'eliminazione di documenti

IMBALLAGGIO

Tutta la documentazione destinata allo studente e alla famiglia deve essere redatta secondo gli standard ufficiali dell'Istituto e deve essere garantita la privacy.

CONSERVAZIONE

Le modalità e i criteri logici di archiviazione di documenti e dati assicurano l'identificazione e la tempestiva rintracciabilità delle informazioni. Tutti i documenti vengono conservati secondo i termini di legge e per i tempi stabiliti.

CONSEGNA

La consegna dei rapporti documentali allo studente e alla famiglia quali valutazioni, pagelle, comunicazioni è di competenza di:

- docente
- consiglio di classe
- segreteria
- amministrazione
- direzione

ed è subordinata all'approvazione da parte del responsabile della comunicazione in oggetto, deve inoltre seguire le modalità di riservatezza previste.

La qualità del servizio è valutata formalmente dagli studenti e dalle famiglie per mezzo della compilazione del questionario di Customer Satisfaction.

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	CONTENUTO DELLA SEZIONE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 67

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 8.1 GENERALITÀ
- 8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI
 - 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
 - 8.2.2 AUDIT INTERNO
 - 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
 - 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
- 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- 8.4 ANALISI DEI DATI
- 8.5 MIGLIORAMENTO
 - 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO
 - 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE
 - 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 68

8.1 GENERALITÀ

L'Istituto ha predisposto, a intervalli appropriati, misurazioni e valutazioni dei suoi servizi, dei processi, della soddisfazione dello studente e della famiglia al fine di migliorare l'erogazione del servizio e del SGQ.

L'adozione di tecniche statistiche e indicatori per la misurazione della qualità del servizio e del relativo processo di erogazione rappresenta un utile strumento di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del sistema.

Il Riesame eseguito dalla Direzione è un ulteriore strumento per promuovere l'adozione di approcci creativi e innovativi per i processi di miglioramento.

Tutte le azioni di miglioramento pianificate vengono monitorate e documentate.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

L'Istituto ha identificato metodologie necessarie per individuare le aree di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di tutto il Sistema di Gestione per la Qualità come qui di seguito riportato:

- misure della soddisfazione dello studente e della famiglia
- verifiche ispettive interne
- misurazione e monitoraggio dei processi
- misurazione e monitoraggio dei servizi

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Attraverso il questionario di Customer Satisfaction, compilato dallo studente e dalla famiglia verso la fine dell'anno scolastico, l'Istituto è in grado di avere un quadro della soddisfazione del cliente.

Fanno comunque parte delle fonti per la misurazione e monitoraggio della soddisfazione dello studente e della famiglia anche:

- grado di soddisfazione delle aspettative dello studente e della famiglia sul piano amministrativo e didattico
- grado di soddisfazione dell'utente nell'utilizzo di attrezzature e laboratori
- efficienza del sito internet
- reclami degli studenti e delle famiglie
- comunicazioni dirette verbali o scritte con gli studenti e le famiglie

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 69

8.2.2 AUDIT INTERNO

La Direzione dell'Istituto è consapevole che un Sistema di Gestione per la Qualità non può essere efficace se non ne viene sistematicamente verificata l'adeguatezza e la corretta attuazione e, di conseguenza, se non vengono prontamente eliminate eventuali carenze riscontrate.

Per i motivi sopra esposti RQ provvede a eseguire o far eseguire, in modo periodico e sistematico, verifiche ispettive interne, aventi lo scopo di condurre una analisi pianificata delle diverse componenti del SGQ dell'Istituto, utilizzando apposite check-list scritte.

Le regole, le modalità e la periodicità di come effettuare le visite ispettive sono state raggruppate in una procedura apposita.

Ogni verifica eseguita su una funzione dell'Istituto è documentata su apposito modulo; i risultati sono riportati alla attenzione del responsabile di quella funzione e della Direzione, che ha il compito di valutarli e adottare eventuali e tempestive azioni correttive.

È responsabilità di RQ pianificare ed eseguire le verifiche interne della qualità nell'Istituto.

Le verifiche ispettive interne sono programmate annualmente, come riportato nella apposita procedura, in modo tale da poter esaminare, nell'arco dell'anno stesso, le diverse componenti del SGQ, in modo corrispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il programma di verifiche ispettive viene portato preliminarmente a conoscenza di tutte le funzioni interessate.

È comunque facoltà del RQ effettuare verifiche ispettive interne, anche non programmate, qualora, a suo giudizio, questo si rendesse necessario per raggiungere un migliore e consolidato livello qualitativo, nell'applicazione del SGQ stabilito nel presente Manuale. La pianificazione tiene conto dello stato e dell'importanza dell'attività interessata.

Le verifiche ispettive interne sono condotte RQ o persona designata, in conformità alla norma ISO 19011/2003. Tuttavia, la scelta e la preparazione delle persone coinvolte nella verifica è effettuata tenendo conto della loro esperienza e garantita attraverso appropriati corsi di formazione che ne ampliano le conoscenze.

Tutte le verifiche ispettive interne vengono condotte con l'ausilio di liste di controllo appositamente preparate da RQ.

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 70

I risultati delle verifiche ispettive vengono documentati tramite la compilazione dei moduli previsti e la loro archiviazione.

Nel caso venissero riscontrate delle deviazioni da quanto definito nelle procedure e istruzioni operative, vengono informate le funzioni preposte e viene compilato un rapporto alla direzione.

I risultati delle azioni correttive messe in atto vengono verificate a posteriori dal RQ.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Al fine di poter condurre analisi statistiche, risulta indispensabile la costante raccolta di dati e misure sugli aspetti caratterizzanti la qualità, in base a cui prendere eventuali provvedimenti migliorativi o correttivi.

Il Sistema Informativo dell'Istituto e la documentazione di registrazione delle attività tengono conto di:

- quantità iscrizioni
- % risultati finali degli alunni
- efficacia dell'attività di recupero e potenziamento
- numero reclami clienti-utenti
- grado di soddisfazione dello studente e della famiglia

La Direzione ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio e dei fenomeni operativi in genere.

L'attività statistica condotta su parametri critici per la qualità del servizio è finalizzata alla prevenzione delle cause di errore e al miglioramento degli standard di qualità.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

L'Istituto ha specificato i requisiti di misurazione e i criteri di accettabilità per i suoi servizi. Le misure sui servizi sono pianificate nelle varie fasi del processo di progettazione per verificare la conformità ai requisiti specificati.

Per la scelta delle metodologie da utilizzare la Direzione ha preso in considerazione:

- la conformità del servizio didattico-formativo
- la conformità dei servizi dei fornitori
- le caratteristiche da misurare per ogni punto del piano del processo didattico-formativo e dei servizi di supporto

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 71

- valutazioni finali per confermare che tutte le verifiche eseguite e specificate nella pianificazione didattica siano state completate

Il rilascio dei servizi è di spettanza del responsabile incaricato che segue il servizio (docente e Consiglio di classe), il quale provvederà a non continuare nelle fasi successive in caso di rilevata non conformità.

La registrazione di questo monitoraggio viene effettuata nella documentazione relativa alla progettazione.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Questa sezione descrive le responsabilità e i metodi in uso presso l'Istituto per la gestione dei prodotti non conformi, al fine di evitare che questi possano essere involontariamente utilizzati.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di controllo ha la responsabilità di segnalare tempestivamente eventuali non conformità riscontrate nel corso della esecuzione del proprio lavoro a RQ.

La responsabilità per l'esame dei prodotti non conformi e per la definizione delle relative azioni correttive da intraprendere per eliminare la non conformità è di spettanza di RQ. L'Istituto ha predisposto, a tale proposito, una procedura apposita per la gestione dei prodotti non conformi.

In questa procedura è stato specificato come l'attività di controllo debba comprendere:

- identificazione
- analisi
- documentazione
- valutazione
- modalità di trattamento / risoluzione

La procedura per l'esame e il trattamento del prodotto non conforme gestisce le non conformità a tre livelli:

• non conformità al ricevimento	• si configura per non conformità relative alla consegna di prodotti o servizi da parte di fornitori
• non conformità relative al servizio	• si configura quando un servizio non viene erogato in conformità alle previste procedure e/o quando le specifiche del servizio risultano inadeguate rispetto allo scopo
• non conformità del Sistema Qualità	• si configura per non conformità relative alla mancata o errata applicazione delle procedure o all'inadeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 72

Per ciascun livello sono definite le responsabilità di rilevazione, comunicazione e gestione, nonché le modalità di documentazione e di attivazione di eventuali azioni correttive e/o preventive delle cause che hanno originato le non conformità.

L'obiettivo principale è rappresentato dall'eliminazione dello stato di non conformità seguito dall'analisi del rischio e delle cause.

Attraverso la gestione delle non conformità si realizza la base documentale per la gestione preventiva dei problemi e per il continuo miglioramento del servizio.

8.4 ANALISI DEI DATI

Compito della Direzione e di RQ è l'analisi dei dati che provengono da varie fonti per valutare le prestazioni raggiunte a fronte dei piani e degli obiettivi fissati e per individuare le aree per il miglioramento continuo.

Una analisi attenta e critica dei dati può essere di aiuto nell'individuazione delle cause di problemi e nella definizione delle azioni correttive o preventive più idonee.

Tutti i dati rilevati possono essere utilizzati nella individuazione di:

- qualità del servizio scolastico fornito
- soddisfazione dello studente e della famiglia
- soddisfazione di eventuali parti terze
- efficacia ed efficienza dell'Istituto

8.5 MIGLIORAMENTO

Obiettivo che la Direzione si è posta è lo sforzo che tutti gli addetti interni ed esterni all'Istituto devono porre verso il miglioramento continuo dei processi.

A questo scopo la Direzione e il RQ danno il massimo rilievo all'efficacia ed all'efficienza dei processi quando vengono adottate azioni di miglioramento.

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

A fronte di possibili miglioramenti riscontrati nell'Istituto viene attivato il processo per la gestione di azioni correttive o preventive. Nella pianificazione delle azioni da intraprendere è compito del RQ prevedere la valutazione del grado di importanza del problema riscontrato per quanto attiene la qualità. La valutazione tiene anche conto di eventuali impatti su aspetti economico-finanziari, sicurezza, affidabilità.

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 73

Sono considerate fonti di informazione importanti per la pianificazione del miglioramento continuo:

- reclami di clienti-utenti
- rapporti delle verifiche ispettive interne
- risultati di verifiche effettuate da organismi esterni all'Istituto
- rapporti di trattamento delle non conformità
- documenti di registrazione della qualità
- dati statistici e/o indicatori della qualità
- relazioni sull'andamento della qualità dei servizi forniti e di quelli approvvigionati dall'esterno
- costi delle non conformità
- inconvenienti dovuti a carenze del sistema
- informazioni di ritorno da parte dei clienti-utenti
- informazioni ottenute con il programma di Customer Satisfaction
- documentazione di precedenti riesami
- risultati di precedenti azioni correttive e preventive
- sviluppo di programmi di formazione e di miglioramento

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Quando durante la pianificazione delle attività, gli acquisti, i processi di controllo e le verifiche, si riscontrano non conformità che intaccano la qualità del servizio offerto, vengono messe in atto azioni correttive per evitare o prevenire interruzioni o ricorrenze dovute a nuove non conformità.

Questo è assicurato da una continua e attenta analisi delle non conformità riscontrate e da controlli e analisi delle possibili cause che hanno portato alla non conformità.

Inoltre è essenziale controllare accuratamente se le azioni correttive o preventive intraprese hanno raggiunto gli obiettivi che ci si era prefissati.

L'Istituto ha predisposto una procedura che regola le azioni correttive da intraprendere nel caso di non conformità ai requisiti richiesti dai clienti-utenti e le azioni preventive per gestire e analizzare in modo sistematico le informazioni relative a reclami e valutazione dei rischi onde eliminare potenziali cause di non conformità.

In particolare vengono analizzati la documentazione, le registrazioni fatte durante il processo di erogazione del servizio e i reclami dei clienti-utenti in modo da essere in grado di intraprendere azioni preventive e correttive.

MQ 001	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	EDIZIONE 1		
SEZIONE 8	AZIONI PREVENTIVE	REVISIONE 0	Data 22-03-2010	Pagina 74

Alla Direzione e al RQ è affidato l'incarico delle azioni da intraprendere, delle verifiche per assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e della valutazione dei risultati.

Nella procedura apposita l'Istituto ha definito le regole relative alle azioni correttive da intraprendere per i seguenti tipi di non conformità:

- non conformità di processo: non soddisfacimento delle specifiche di processo e dei servizi offerti
- non conformità di sistema: non soddisfacimento di ogni tipo di prescrizione del SGQ.

NON CONFORMITÀ DI PROCESSO

Qualora la non conformità non riguardi un servizio specifico, ma il processo che lo ha generato, RQ informa il DS che ha l'autorità per sospendere il processo stesso.

NON CONFORMITÀ DI SISTEMA

Qualora si evidenzino non conformità di sistema, queste vengono trattate alla stessa stregua di quelle di processo.

La non conformità di sistema può comportare l'attivazione di una verifica ispettiva interna non programmata.

La responsabilità della definizione delle azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità spetta alla Direzione, alla quale compete anche la verifica che le azioni correttive messe in atto risultino efficaci.

Almeno una volta all'anno il RQ effettua un riesame delle non conformità per ricercare eventuali tendenze negative.

Tutte le azioni correttive intraprese sono documentate.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Nella procedura apposita l'Istituto ha previsto anche l'attuazione di azioni preventive per eliminare eventuali cause potenziali di non conformità.

In particolare alla Direzione spetta il compito di valutare e analizzare tutti gli aspetti del SGQ che possono comportare la decisione di intraprendere azioni preventive quali:

- verifica dei processi di erogazione del servizio che hanno influenza sulla qualità del servizio
- risultati di verifiche ispettive effettuate sia internamente all'Istituto sia da società esterna
- analisi di tutta la documentazione della qualità
- rapporti di reclami da clienti-utenti

Tutte le azioni preventive intraprese devono essere documentate.

È di competenza della Direzione accertarsi che le azioni intraprese assicurino l'efficacia desiderata.