



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "J. TORRIANI"

ISTITUTO TECNICO - SETTORE TECNOLOGICO

LICEO SCIENTIFICO - OPZIONE SCIENZE APPLICATE

Via Seminario, n° 19 - 26100 CREMONA ☎ 037228380 - Fax: 0372412602

E-mail: info@itistorriani.it Sito Web: www.itistorriani.it

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

J. TORRIANI

DI CREMONA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Revisione n. 8 del 01 Settembre 2010

COPIA CONTROLLATA / NON CONTROLLATA

n° _____

C.F.: 80003100197 – Cod. Mecc.: CRIS004006
Certificazione di Sistema Qualità emessa da ITALCERT N.° 333SGQ Norme UNI EN ISO 9001

MANUALE QUALITA' REV.8
Pag. 1/44

INDICE

INDICE	2
0: INTRODUZIONE	5
0.1 Generalità	5
1: POLITICA DELLA QUALITA'	6
1.1 Politica della Qualità	6
1.2 Gli indicatori	7
2: PRESENTAZIONE DELL'IIS "J. TORRIANI"	8
2.1 La storia	8
2.2 Gli obiettivi	8
2.3 Le prospettive	8
3: GESTIONE DEL MANUALE	9
3.1 Generalità	9
3.2 Campo di applicazione del Manuale della Qualità	9
3.3 Riferimenti	9
3.4 Controllo del Manuale della Qualità	9
3.5 Struttura del manuale della Qualità	10
3.6 Preparazione	10
3.7 Verifica e approvazione	10
3.8 Distribuzione	10
3.9 Archiviazione	11
3.10 Aggiornamento	11
3.11 Termini e Definizioni	11
4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	12
4.1 Requisiti generali	12
4.2 Requisiti relativi alla documentazione	13
4.2.1 Generalità	13
4.2.2 Manuale della Qualità	13
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti.....	13
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	15
A4.1: MATRICE DELLA DOCUMENTAZIONE	16
5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	17
5.1 Impegno della Direzione	17
5.2 Attenzione focalizzata al utente	17
5.3 Politica per la Qualità	17

5.4 Pianificazione.....	18
5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione.....	18
5.5.1 Responsabilità ed autorità	18
5.5.1.1 Dirigente Scolastico	18
5.5.1.2 Responsabile Sistema Qualità.....	19
5.5.1.3 La Commissione Qualità.....	19
5.5.1.4 Personale docente.....	19
5.5.1.5 Collegio Docenti	19
5.5.1.6 Consiglio di Istituto.....	20
5.5.1.7 Consigli di Classe.....	20
5.5.1.8 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi	20
5.5.1.9 Personale amministrativo	20
5.5.1.10 Personale tecnico.....	21
5.5.1.11 Personale ausiliario	21
5.5.2 Rappresentante della Direzione.....	21
5.5.3 Comunicazione interna.....	21
5.6 Riesame della Direzione.....	23
5.6.1 Elementi in ingresso al Riesame	23
5.6.2 Elementi in uscita dal Riesame	23
A5.1: La struttura organizzativa dell'Istituto	25
6: GESTIONE DELLE RISORSE	26
6.1 Messa a disposizione delle risorse.....	26
6.2 Risorse umane.....	26
6.3 Infrastrutture.....	28
6.4 Ambiente di lavoro	28
7: REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	29
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto	29
7.2 Processi relativi all'utenza.....	29
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	29
7.2.2 Riesame e requisiti relativi al prodotto	30
7.2.3 Comunicazione con l'utente.....	30
7.3 Progettazione e sviluppo	31
7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....	31
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	31
7.3.3 Elementi in uscita alla progettazione e allo sviluppo.....	32
7.3.4 – 7.3.5 Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo.....	33
7.4 Approvvigionamento	33
7.4.1 Processo di approvvigionamento	33
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento	34
7.4.3 Verifica dei prodotti e servizi acquistati	34
7.5 Produzione ed erogazione di servizi	35
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi.....	35
7.5.1.1 Pianificazione dell'attività didattica.....	35

7.5.1.2 Sviluppo dell'attività didattica	36
7.5.1.3 Preparazione e gestione dei registri.....	36
7.5.1.4 Gestione delle attività di recupero e sostegno.....	36
7.5.1.5 Controllo e tutela dello studente	37
7.5.1.6 Gestione visite guidate, viaggi d'istruzione, stages	37
7.5.1.7 Gestione delle iscrizioni, dei trasferimenti e dei ritiri.....	37
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio	37
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità.....	37
7.5.4 Proprietà degli Utenti.	38
7.5.5 Conservazione dei prodotti	38
7.6 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.....	38
8: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	39
8.1 Generalità.....	39
8.2 Monitoraggi e misurazioni	39
8.2.1 Soddisfazione dell'utenza	39
8.2.2 Audit interni	39
8.2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi	40
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.....	40
8.4 Analisi dei dati.....	41
8.5 Miglioramento	41
8.5.1 Miglioramento continuo.....	41
8.5.2 – 8.5.3 Azioni correttive e preventive.....	42
9: RIFERIMENTI ALLA NORM. ISO 9001:2008; ELENCO PROCEDURE DEL S.Q.....	43
9.1 Riferimenti alla norma ISO 9001:2008	43
9.2 Elenco delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità	44

0: INTRODUZIONE

0.1 Generalità

Il Sistema Qualità dell'IIS, **ISTITUTO TECNICO - SETTORE TECNOLOGICO e LICEO SCIENTIFICO - OPZIONE SCIENZE APPLICATE** è inserito come Progetto nel POF dell'Istituto ed ha come scopo prioritario il miglioramento precipuo della Qualità del servizio scolastico in tutti i suoi aspetti.

Il Manuale della Qualità dell'IIS "J. TORRIANI" di Cremona costituisce il fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto stesso.

Ad esso fanno riferimento i documenti che descrivono le modalità gestionali ed operative del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Manuale della Qualità descrive come gli interventi educativi, didattici, gestionali ed amministrativi della politica della qualità di questa Istituzione scolastica statale vengono perseguiti e come siano conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, l'IIS "J. TORRIANI" si impegna costantemente per il miglioramento continuo dei propri servizi al fine di soddisfare le richieste degli utenti.

Il Manuale della Qualità comprende:

1. *i capitoli introduttivi (1 e 2) di carattere generale, che illustrano l'IIS "J. TORRIANI" ed il riferimento al documento esterno sulla sua Politica per la Qualità;*
2. *il capitolo 3 che presenta le modalità di gestione del presente manuale;*
3. *alcuni capitoli (4, 5, 6, 7, 8) che illustrano l'attuazione della norma UNI EN ISO 9001:2008, attraverso la descrizione dell'organizzazione e dei processi;*
4. *il capitolo 9 che evidenzia i riferimenti del Sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni normative e le procedure del sistema stesso.*

Il presente Manuale della Qualità costituisce la guida del personale dell'IIS "J. TORRIANI" per lo svolgimento delle attività che hanno influenza sulla qualità.

1: POLITICA DELLA QUALITA'

1.1 Politica della Qualità

La politica della Qualità è allegata in apposito file separato, sempre aggiornato alla data riportata in calce al documento e riportata altresì nel nome del file: POLITICA DELLA QUALITA aammgg Rev X che riporta nell'ordine: aa come anno di emissione, mm come mese di emissione, gg come giorno di emissione e la revisione indicata su unica cifra X.

Il file risulta, nella forma elettronica, reperibile sul sito, in apposita sezione.

Nella forma cartacea risulta allegato in fondo al presente Manuale.

Cremona, 01/09/2010

**Il Dirigente Scolastico
(Dott.ssa Maria Paola Negri)**

1.2 Gli indicatori

Gli indicatori della qualità sono allegati in apposito file separato, sempre aggiornato alla data riportata in calce al documento e riportata altresì nel nome del file: INDICATORI E OBJ QUALITA Rev X aammgg che riporta nell'ordine: aa come anno di emissione, mm come mese di emissione, gg come giorno di emissione e la revisione indicata su unica cifra X.

Il file risulta, nella forma elettronica, reperibile sul sito, in apposita sezione con accesso riservato.

Nella forma cartacea risulta allegato in fondo al presente Manuale.

Cremona, 01/09/2010

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Dott.ssa Maria Paola Negri)

2: PRESENTAZIONE DELL'IIS "J. TORRIANI"

2.1 La storia

L'IIS "J. TORRIANI" ha una lunga tradizione nel panorama educativo della città di Cremona, trova infatti le sue origini nella scuola di scultura fondata nell'Ottocento a Cremona. Dalle trasformazioni di questa esperienza nasce nel 1933 la Scuola Industriale che inizia a formare periti Meccanici. Successivamente, in relazione alle aumentate richieste di personale con specifiche abilità tecniche, la scuola amplia la sua offerta formativa fino ad oggi con l'introduzione delle specializzazioni Elettrotecnica, Chimica, Elettronica accanto alla tradizionale Meccanica. Alla metà degli anni 90, l'Istituto potenzia la sua azione formativa in campo scientifico con l'attivazione del Liceo Scientifico Tecnologico.

Al termine degli anni 90, l'Istituto potenzia ulteriormente la sua offerta formativa con il corso di specializzazione in Informatica – progetto ABACUS.

La scuola offre una vasta gamma di opportunità formative ed è in grado di rispondere alle richieste di formazione provenienti dai settori tradizionali e innovativi delle nuove tecnologie presenti nel territorio, senza trascurare la preparazione di base per ulteriori qualificazioni a livello post-diploma e universitarie.

Attualmente l'Istituto accoglie circa un migliaio di studenti ed è ubicato in via Seminario, n. 17/19 in una unica sede, moderna e funzionale, ove si è stabilito nei primi anni '70.

A partire dall'anno scolastico 2010-2011, in seguito alla Riforma dell'istruzione secondaria, l'Istituto sarà organizzato secondo i seguenti quattro corsi di Istituto Tecnico settore Tecnologico: Meccanica, Meccatronica ed energia, Informatica e Telecomunicazioni, Chimica, materiali e biotecnologie, Elettronica ed Elettrotecnica ed il corso di Liceo scientifico delle Scienze applicate.

La sede è fornita di numerosi laboratori così da essere idonea alle più moderne esigenze formative.

2.2 Gli obiettivi

Gli obiettivi della qualità sono allegati in apposito file separato, sempre aggiornato alla data riportata in calce al documento e riportata altresì nel nome del file: INDICATORI E OBJ QUALITA' aammgg che riporta nell'ordine: aa come anno di emissione, mm come mese di emissione, gg come giorno di emissione e e la revisione indicata su unica cifra X.

Il file risulta, nella forma elettronica, reperibile sul sito, in apposita sezione con accesso riservato.

Nella forma cartacea risulta allegato in fondo al presente Manuale.

2.3 Le prospettive

L'approvazione della Legge di "Riforma del sistema scolastico e formativo" n° 53 del 28 marzo 2003 prevedeva scenari completamente innovativi (come peraltro l'ipotesi di "Riforma Gelmini") e non è dato capire quale sarà la destinazione finale dell'istruzione tecnica nel nuovo impianto.

Questi aspetti di incertezza condizionano abbastanza pesantemente l'attività progettuale dell'Istituto, ma non al punto di paralizzarlo.

Lo sforzo di potenziamento degli obiettivi formativi fondamentali continua indipendentemente dalla destinazione finale dell'Istituto, allo scopo di far crescere nei giovani i seguenti valori:

- *educazione al rispetto di se stessi e degli altri in quanto persone*
- *educazione ai valori della legalità e della cittadinanza in una società civile e responsabile*
- *educazione ai valori del lavoro come impegno nello studio prima e nella produzione poi come indica la Costituzione della Repubblica Italiana*

Cremona, 01-09-2010

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Dott.ssa Maria Paola Negri)

3: GESTIONE DEL MANUALE

3.1 Generalità

Il presente capitolo descrive come l'IIS «J. TORRIANI» assicura il controllo del proprio Manuale della Qualità.

Il Manuale della Qualità descrive il Sistema di gestione per la qualità della Scuola e costituisce il riferimento costante per il personale, nell'applicazione e nel miglioramento continuo del Sistema stesso.

Il Sistema Qualità della Scuola è basato sull'esperienza ed è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti".

3.2 Campo di applicazione del Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità si applica allo sviluppo, progettazione ed erogazione dell'attività didattica.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'IIS "Torriani" copre progettazione, sviluppo ed erogazione dell'attività didattica ed educativa dell'Istituto nelle sue diverse specializzazioni e l'attività di orientamento. L'attività di progettazione è applicabile per l'attivazione di un nuovo indirizzo di studi ovvero a seguito di modifiche dettate dal territorio.

È applicabile anche allo sviluppo del programma didattico annuale e dei progetti extracurricolari.

3.3 Riferimenti

Il presente Manuale della Qualità fa riferimento alle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia;**
- **UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;**

Il Sistema Qualità dell'IIS «J. TORRIANI» tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza, ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili.

3.4 Controllo del Manuale della Qualità

La gestione controllata del Manuale della Qualità viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica e approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento.

Il Manuale della Qualità esiste nella versione «controllato» e «non controllato», come è rilevabile dalla apposita casella barrata sul frontespizio.

Le copie controllate sono quelle distribuite all'interno della scuola e, se richiesto, all'Ente di Certificazione.

Le copie non controllate sono quelle consegnate a Enti esterni che ne fanno richiesta. Sono aggiornate al momento della consegna e non vengono più aggiornate in casi di ulteriori variazioni.

Tutte le copie "controllate" del Manuale della Qualità sono numerate progressivamente ed il numero identifica il possessore.

La lista di distribuzione viene gestita dal Responsabile della Direzione, il quale provvede ad annotare la distribuzione anche delle copie non controllate.

3.5 Struttura del manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è composto da:

- **frontespizio** che riporta lo stato ed il numero della copia (se il Manuale della Qualità viene consegnato su supporto magnetico, il frontespizio cui fare riferimento è quello riportato sul contenitore del supporto magnetico stesso);
- **indice** che riporta il numero ed il titolo di ogni capitolo oltre al relativo numero di revisione e data di emissione;
- **capitoli/sezioni** relativi ai punti della Norma UNI-EN ISO 9001:2008 il cui frontespizio, oltre ai parametri identificativi, riporta il numero di revisione e la data di emissione.

3.6 Preparazione

Il RDD prepara e mantiene aggiornato il Manuale della Qualità.

Nella preparazione ed aggiornamento del Manuale della Qualità vengono adottate le seguenti regole:

- **Identificazione:** ogni Capitolo del Manuale della Qualità viene numerato univocamente. Ad ogni suo aggiornamento o revisione gli viene assegnato un nuovo indice di revisione.
- **Impaginazione:** ogni pagina del Manuale riporta l'intestazione sotto illustrata:



Ministero della Pubblica Istruzione
IIS "J. TORRIANI "

Con Indirizzo "SCIENTIFICO TECNOLOGICO"

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA

☎ 037228380 – Fax: 0372412602

Sito Web: www.IISstorriani.it - E-mail: info@IISstorriani.it

ed il piè di pagina sotto indicato:

C.F.: 80003100197 – Cod. Mecc.: CRIS004006
Certificazione di Sistema Qualità emessa da ITALCERT N.° 333SGQ Norme UNI EN ISO 9001

MANUALE QUALITA' REV.X
Pag. xx/yy

- **Struttura:**, ad esclusione dei capitoli introduttivi (1,2,3), i capitoli sono strutturati secondo il capitolo della normativa UNI EN ISO 9001:2008.

3.7 Verifica e approvazione

Prima di sottoporli al DS, per la verifica e l'approvazione, annualmente il RDD controlla che i Capitoli del Manuale della Qualità siano attuali e congruenti nei contenuti con i rimanenti documenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il DS verifica ed approva i Capitoli del Manuale della Qualità, controllandone la coerenza ed il rispetto della Politica e degli obiettivi della qualità, prima della distribuzione.

3.8 Distribuzione

Il Manuale della Qualità è di proprietà dell'IIS "J. TORRIANI" e il suo utilizzo è limitato al suo interno; l'intero contenuto o suoi estratti non possono essere trasmessi o copiati per altre persone o Enti senza l'autorizzazione scritta del DS.

"Copie controllate" numericamente vengono distribuite alle persone (o in forma cartacea o in formato elettronico) od a Enti elencati nell'apposita lista di distribuzione tenuta dal RDD e approvata dal DS.

Le copie del Manuale della Qualità distribuite ad altre persone o Enti, non elencate nella lista di distribuzione, vengono contrassegnate con la dicitura "Copia non controllata".

C.F.: 80003100197 – Cod. Mecc.: CRIS004006
Certificazione di Sistema Qualità emessa da ITALCERT N.° 333SGQ Norme UNI EN ISO 9001

MANUALE QUALITA' REV 8
Pag. 10/44

Il RDD tiene registrazione delle richieste, autorizzazioni e distribuzione anche delle “Copie non controllate”.

3.9 Archiviazione

I destinatari delle “Copie controllate” del Manuale della Qualità tengono a disposizione la loro copia e provvedono alla sostituzione ed alla distruzione dei Capitoli superati, quando ricevono in forma cartacea quelli aggiornati. Qualora la distribuzione dei nuovi capitoli avvenga su supporto magnetico e/o tramite rete interna dell’Istituto, i destinatari delle “Copie controllate” del Manuale della Qualità provvedono alla distruzione del precedente supporto magnetico nel primo caso oppure ad adeguarsi alla nuova revisione nel secondo caso.

L’originale del Manuale della Qualità è conservato dal RDD.

3.10 Aggiornamento

Quando uno o più paragrafi di un Capitolo vengono modificati, il Manuale della Qualità prende il numero di revisione successivo e viene completamente ristampato, evidenziando in rosso le parti modificate.

Insieme al Capitolo aggiornato, viene aggiornato anche il file che contiene la natura delle modifiche.

Il Manuale aggiornato, verificato e approvato viene trasmesso ai possessori delle “Copie controllate” una volta all’anno (di norma ad inizio di anno scolastico). Qualora lo ritenga più funzionale, il DS, in accordo con il RDD, può riservarsi di trasmettere ai possessori delle “Copie controllate” la nuova versione dell’intero Manuale della Qualità su supporto magnetico o renderlo accessibile sulla rete interna dell’Istituto, evidenziando in rosso i capitoli che hanno subito aggiornamenti e revisioni.

3.11 Termini e Definizioni

Nell’ambito della documentazione del Sistema di Gestione Qualità valgono le definizioni della norma UNI EN ISO 9000:2005.

Valgono inoltre le seguenti abbreviazioni:

Sigla	Riferimento
ATA	Amministrativo Tecnico Ausiliario
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Dirigente Servizi Generali ed Amministrativi
POF	Piano dell’Offerta Formativa
PdQ	Politica della Qualità
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

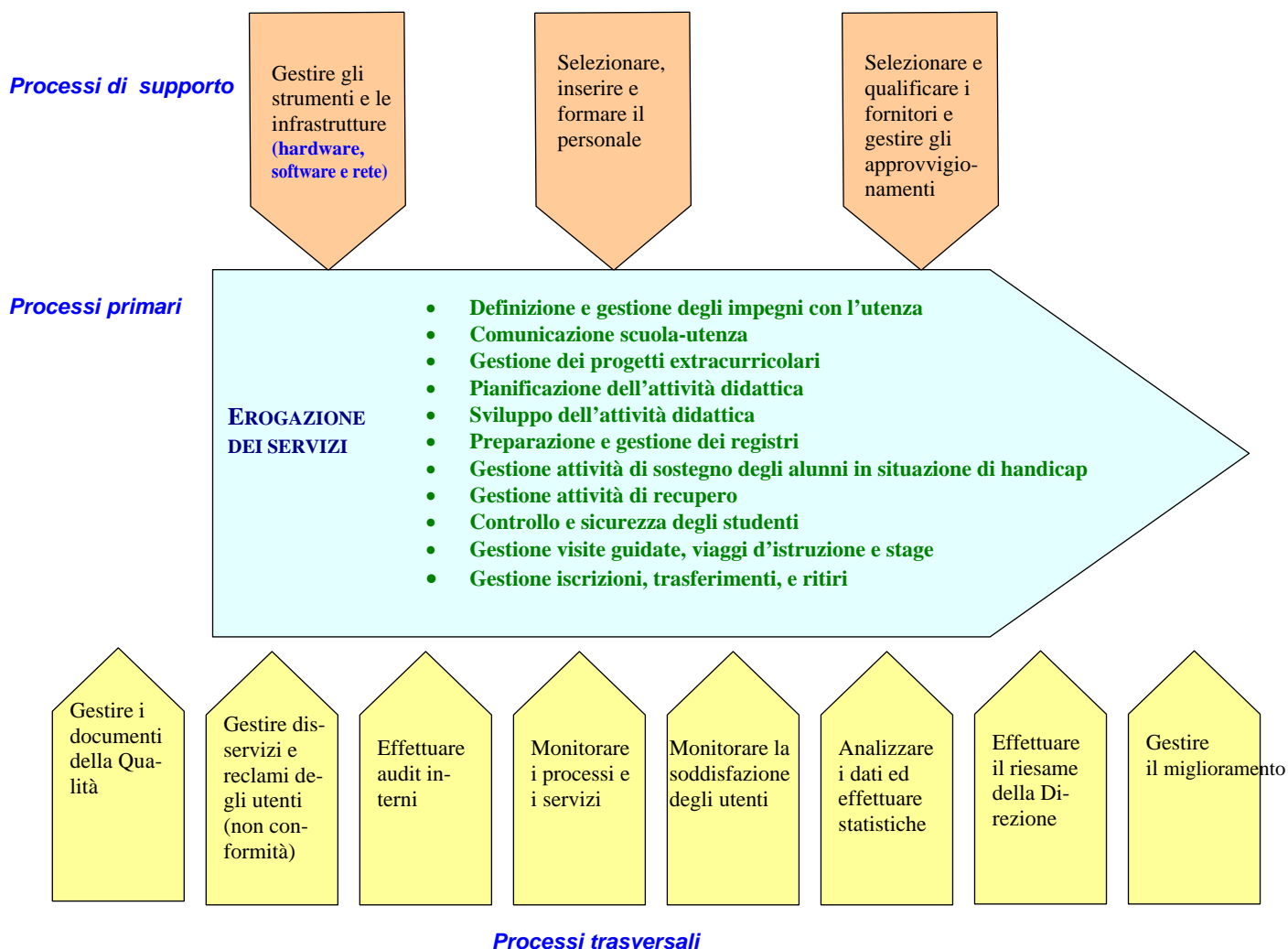
4.1 Requisiti generali

L'IIS "J. TORRIANI" di Cremona è dotato di un Sistema di gestione per la Qualità disegnato in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Tutto il personale dell'Istituto è impegnato nell'attuare e mantenere il Sistema di gestione per la Qualità e nel migliorarne l'efficacia.

I processi dell'IIS "J. TORRIANI" per l'erogazione dei servizi sono:

Mapa dei processi dell'IIS "J. Torriani"



Processi trasversali

I processi indicati nello schema precedente sono regolamentati da varie procedure, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

Tali procedure definiscono:

- ◆ *la sequenza (quando previsto) e le interazioni fra i vari processi*
- ◆ *le modalità operative (“chi fa, che cosa e come”)*
- ◆ *le modalità di controllo e di verifica dell’efficacia dei processi prioritari.*

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di gestione per la Qualità dell’IIS “J. TORRIANI ” prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative degli utenti.

Tali documenti risultano così suddivisi:

- ◆ **MANUALE DELLA QUALITÀ.**
- ◆ **PROCEDURE GESTIONALI.**
- ◆ **ISTRUZIONI OPERATIVE.**

4.2.2 Manuale della Qualità

Il **Manuale della Qualità** descrive come la politica della Qualità viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la Qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, l’IIS “J. TORRIANI ” persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi per la completa soddisfazione degli utenti.

In particolare il Manuale della Qualità:

- ◆ *costituisce il riferimento e la guida per il personale dell’IIS “J. TORRIANI ” nello svolgimento delle attività che influenzano la Qualità*
- ◆ *specifica il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità*
- ◆ *indica le esclusioni sui requisiti della norma non applicabili (Progettazione e sviluppo, punto 7.3 della norma; vedi Capitolo 7)*
- ◆ *contiene l’elenco delle procedure predisposte per il Sistema di gestione per la Qualità*
- ◆ *descrive i processi e le loro interazioni.*

Le **Procedure Gestionali** regolano le attività dell’Istituto al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati. In pratica le Procedure esplicitano la Politica della Qualità per l’area presa in considerazione, definendo le modalità gestionali e operative per lo svolgimento dei processi che hanno influenza sulla qualità.

Le **Istruzioni Operative**, quando necessarie, disciplinano nel dettaglio le attività dell’Istituto, al fine di garantire l’erogazione di servizi conformi alle esigenze degli utenti e richiesti dalla normativa vigente.

Nella **matrice allegata** al presente capitolo sono illustrate le relazioni tra i capitoli del Manuale della Qualità e le Procedure Gestionali.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

L’IIS “J. TORRIANI ” prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione e i dati del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgono attività essenziali per la qualità e che i documenti superati vengano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono gestiti in accordo alle procedure scritte:

- P.4.2.01 “**Controllo dei documenti della Qualità**”.
- P.4.2.02 “**Gestione delle registrazioni della Qualità**”.

che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- **Identificazione:** tutti i documenti sono contraddistinti da un codice atto a garantirne l'univocità di identificazione e la rintracciabilità.
- **Redazione:** la responsabilità della redazione dei documenti sono fissate nelle procedure scritte. Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata ed in particolare ogni documento riporta la firma di chi lo ha preparato.
- **Verifica:** per ogni documento è prevista, prima del rilascio, la verifica da parte di personale competente dell'adeguatezza dei contenuti con i dati ed i requisiti di riferimento e con la finalità del documento stesso.
- **Approvazione:** in tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità è presente un'apposita casella dove, attraverso la firma della persona autorizzata, si evidenzia l'avvenuto riscontro della validità del documento per la specifica utilizzazione.
- **Archiviazione:** gli originali dei documenti sono archiviati dai responsabili dell'archiviazione; quando superati sono annullati per mezzo della dicitura "COPIA SUPERATA" e archiviati in appositi raccoglitori. Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento. Per ogni documento deve essere definito anche il relativo tempo di archiviazione.
- **Revisione:** ogni revisione dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità segue lo stesso iter di emissione riservato ai documenti originari. Ogni documento modificato deve essere approvato con un nuovo indice di revisione e le parti modificate possono essere evidenziate con sistemi vari (sottolineatura, asterischi, scrittura in rosso).
- **Distribuzione:** la distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività. Tutta la documentazione risulta presente su apposita sezione riservata sul sito dell'Istituto.
Qualora durante l'anno scolastico si rendesse necessaria la modifica di qualche documento, di questa viene data notizia al personale interessato mediante apposita Comunicazione di Servizio.
- **Gestione dei documenti di origine esterna:** L'aggiornamento di Normative di origine esterna aventi influenza sulla qualità, con riferimento particolare a leggi, decreti e circolari emessi da Enti Governativi, è garantito dall'invio da parte del Ministero o dall'Ente di competenza mediante circolari sulla rete di comunicazione INTRANET che viene quotidianamente visionata. La documentazione scaricata è archiviata presso la Segreteria dell'Istituto in modo da garantirne l'identificazione e rintracciabilità. Tuttavia, allo scopo di poter assicurare l'aggiornamento in modo più tempestivo, periodicamente viene svolta una ricerca presso fonti qualificate allo scopo di conoscere in tempi brevi una normativa che può avere influenza sull'attività dell'Istituto. Quando necessario, il DS emette una circolare indirizzata al personale interessato allo scopo di informare riguardo i contenuti della nuova norma/decreto. La circolare riporta sempre gli estremi del documento ufficiale cui fa riferimento e rimane disponibile per la consultazione presso la sala Insegnanti di ciascuna sede. Nel caso di documenti provenienti da altre fonti (quali comunicazioni provenienti da utenza esterna, documenti redatti da genitori, preventivi di spesa di fornitori, ecc) questi vengono dapprima vagliati dal DS e dietro sua indicazione vengono protocollati (ove necessario) prima di essere smistati al personale che ne ha la competenza e/o la responsabilità di utilizzo.
- **Gestione dei documenti su supporto magnetico:** I documenti della Qualità elaborati su supporto magnetico, per i quali non sono previste password d'accesso, sono sempre riprodotti almeno in una copia su supporto cartaceo; tale copia viene denominata *originale* ed è archiviata dal RDD. I documenti e i dati della qualità su supporto magnetico riprodotti su carta, prima della loro distribuzione, se privi degli spazi per le firme, vengono firmati dal DS. I documenti e i dati della qualità memorizzati su supporto magnetico e oggetto di distribuzione sono consegnati ai destinatari in apposito contenitore. Tale contenitore è fornito di opportuna etichetta, sulla quale vengono apposte sia le firme che i codici identificativi che caratterizzano gli equivalenti documenti distribuiti in forma cartacea. I documenti e i dati della Qualità archiviati

con sistemi software prevedono “salvataggi” (backup) che ne assicurano l’archiviazione e la conservazione nel tempo; i supporti magnetici (Dischetti, Nastri, Ecc.) sono identificati per mezzo d’etichette adesive che permettono di evidenziarne il contenuto.

- **Gestione delle norme:** Il RDD consulta periodicamente fonti qualificate allo scopo di tenersi aggiornato riguardo all’emissione di nuove Norme ISO relative a Sistemi Qualità, che sono rilevanti per la gestione e l’impostazione del Sistema Qualità dell’Istituto. L’originale delle norme UNI possedute viene archiviato presso l’archivio del RDD il quale conserva l’elenco delle norme possedute e l’eventuale elenco delle copie interne distribuite, identificabili dalla scritta «copia per uso interno» apposta sulla copertina.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L’IIS “J. TORRIANI ” identifica, raccoglie, registra, archivia e conserva i “Documenti di registrazione della Qualità” in accordo a regole scritte.

Per *documenti di registrazione della Qualità* si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi offerti e l’efficace funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità (rapporti di audit, rapporti di non conformità, dati di Customer Satisfaction, ecc.)

I documenti di registrazione della Qualità sono strutturati in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai servizi e alle attività cui si riferiscono. Sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- *preparazione e compilazione*
 - *raccolta e registrazione*
 - *archiviazione e conservazione*
- **Preparazione:** i documenti di registrazione della Qualità vengono preparati in modo tale da contenere tutte le informazioni necessarie a correlarli con i relativi servizi o attività; prevedono inoltre appositi spazi per evidenziare la data di compilazione e la firma del compilatore. Essi sono richiamati nelle relative procedure e sono identificati da una denominazione univoca, sempre riportata sul documento stesso.
 - **Compilazione:** la compilazione dei documenti di registrazione della Qualità avviene in modo leggibile e completo. Tutte le voci previste sono debitamente compilate; quelle non compilate devono essere barrate. Terminata la compilazione vengono apposte la data e la firma del compilatore. Solo i documenti di registrazione della Qualità debitamente compilati, datati e firmati sono considerati validi.
 - **Raccolta e registrazione:** un documento riassuntivo fissa le responsabilità di raccolta e registrazione di tutti i documenti di registrazione della Qualità.
 - **Archiviazione e conservazione:** I documenti di registrazione della Qualità vengono archiviati in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi. L’archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili. I relativi tempi di conservazione sono definiti in appositi elenchi. Quando previsto, i “Documenti di registrazione della Qualità” vengono messi a disposizione degli utenti che possono prenderne visione presso l’IIS “J. TORRIANI”.

A4.1: MATRICE DELLA DOCUMENTAZIONE

CAPITOLI DEL MANUALE	PROCEDURE DI RIFERIMENTO
CAP. 0	*****
CAP. 1 POLITICA PER LA QUALITÀ	*****
CAP. 2 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	*****
CAP. 3 GESTIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ	*****
CAP. 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	P.4.2.01 “Controllo dei documenti della Qualità”. P.4.2.02 “Gestione delle registrazioni della Qualità”.
CAP. 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	P.5.6.01 “Riesame della Direzione”.
CAP. 6 GESTIONE DELLE RISORSE	P.6.2.01 “Qualifica, formazione, aggiornamento del personale” P.6.2.02 “Inserimento nuovo Personale” P.6.3.01 “Pulizia e manutenzione”
CAP. 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	P.7.2.01 “Definizione e gestione degli impegni con l’utenza” P.7.2.02 “Comunicazione scuola-utenza” P.7.3.01 “Gestione dei progetti extracurricolari” P.7.4.01 “Gestione degli acquisti” P.7.4.02 “Valutazione e gestione dei fornitori” P.7.4.03 “Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e consegna” P.7.5.01 “Pianificazione dell’attività didattica” P.7.5.02 “Sviluppo dell’attività didattica” P.7.5.03 “Preparazione e gestione di registri” P.7.5.04 “Gestione delle attività di sostegno degli alunni in situazione di handicap” P.7.5.05 “Gestione delle attività di recupero” P.7.5.06 “Controllo e sicurezza degli studenti” P.7.5.07 “Gestione visite guidate, viaggi d’istruzione e stage” P.7.5.08 “Gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri”
CAP. 8 MISURAZIONI, ANALISI, MIGLIORAMENTO	P.8.2.01 “Monitoraggio della soddisfazione dell’utenza”; P.8.2.02 “Audit interni” P.8.2.03 “Monitoraggio e misurazione dei processi” P.8.3.01 “Gestione delle non conformità”; P.8.5.01 “Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive”
CAP. 9 RIFERIMENTI ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2008	*****

5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il DS dell'IIS "J. TORRIANI" di Cremona è costantemente impegnato nell'attuazione e nel miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.

A tale scopo:

- *stabilisce la Politica per la Qualità*
- *definisce gli obiettivi per la Qualità*
- *definisce la struttura organizzativa più funzionale per la miglior gestione dei processi*
- *stabilisce le relazioni tra le funzioni coinvolte nel Sistema di gestione per la Qualità*
- *chiarisce le responsabilità del personale che dirige, esegue e verifica attività con diretta influenza sulla Qualità*
- *assicura la disponibilità di risorse (personale, mezzi e tecnologie) per il corretto svolgimento dei processi*
- *nomina un Responsabile per la Gestione del Sistema Qualità*
- *effettua periodici riesami della direzione*

puntando a:

- *diminuire progressivamente i disservizi;*
- *utilizzare coerentemente le risorse;*
- *individuare per ogni processo un responsabile (tra i docenti o tra il personale ATA) con cui concordare gli obiettivi che soddisfano i requisiti del processo stesso;*
- *coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi, orientando tutto il sistema al miglioramento continuo*

5.2 Attenzione focalizzata all'utente

Tutte le attività svolte dall'Istituto sono pianificate e realizzate al fine del rispetto delle aspettative sia degli utenti esterni che di quelli interni all'organizzazione.

Questo si attua attraverso:

- *l'individuazione delle esigenze e delle aspettative del utente;*
- *la traduzione di queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi;*
- *il coinvolgimento e la soddisfazione del personale interno ed esterno.*

Le caratteristiche del servizio offerto sono fatte conoscere al utente attraverso volantini, brochure, incontri. In particolare le caratteristiche del contratto sono riassunte nel POF e nella Carta dei Servizi.

La verifica della corretta definizione e attuazione dei servizi offerti al utente viene periodicamente analizzata attraverso incontri diretti con i Rappresentanti dei Genitori e degli Studenti e attraverso indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti (vedi capitolo 8 paragrafo 8.2)

5.3 Politica per la Qualità

La Direzione dell'IIS "J. TORRIANI" ha definito e documentato la propria Politica per la Qualità, dalla quale derivano gli obiettivi e gli impegni per la qualità. La Politica per la Qualità definita è attinente agli obiettivi dell'Istituto e alle esigenze e aspettative degli utenti. La Direzione assicura che la propria Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La Politica della Qualità è riportata in apposito file separato allegato in forma cartacea al presente manuale.

5.4 Pianificazione

La Direzione definisce annualmente (vedi paragrafo 5.6) gli obiettivi per la qualità, coerenti con la Politica della Qualità.

Gli obiettivi devono essere misurabili: pertanto è necessario stabilire opportuni indicatori/fattori da rilevare sistematicamente, in modo che la loro misura fornisca un quadro dell'andamento del sistema di gestione della qualità, della sua efficacia ed efficienza.

La pianificazione del Sistema di gestione per la qualità è attuata attraverso procedure che regolano le varie attività dell'Istituto, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9, e risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi per la qualità fissati dalla Direzione.

Nel caso in cui vengano offerti dei servizi innovativi specifici per gli utenti, vengono predisposti opportuni piani della qualità, legati alla definizione e alla realizzazione di ciascun servizio innovativo, e viene di conseguenza modificato ed adeguato il Sistema di gestione per la qualità dell'Istituto.

5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Le funzioni che operano nell'ambito del Sistema di gestione per la Qualità sono identificate in un apposito organigramma.

La Direzione, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità e delle Procedure gestionali, individua le risorse e le relative necessità per le verifiche, assegnando mezzi e personale adeguati a tale attività.

Infatti, le attività svolte nell'ambito del Sistema di gestione per la Qualità dall'IIS "J. TORRIANI" sono descritte nel Manuale e nelle procedure, dove vengono anche definite chiaramente le relative responsabilità.

Nell'organigramma, riportato nell'allegato A5.1 del presente capitolo, è schematizzata la struttura organizzativa dell'IIS "J. TORRIANI" e i rapporti reciproci tra le varie funzioni.

Di seguito sono sintetizzate, per le diverse funzioni, le principali attività e responsabilità.

5.5.1.1 DIRIGENTE SCOLASTICO

- 1) Rappresenta la Direzione dell'Istituto.
- 2) Definisce e diffonde la Politica della Qualità dell'Istituto.
- 3) Definisce gli obiettivi della qualità.
- 4) Individua, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità e delle Procedure gestionali, le attività per l'attuazione e la verifica del Sistema di Gestione per la Qualità e le relative necessità, coerentemente con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità.
- 5) Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.
- 6) Coordina le attività dei diversi organi dell'Istituto, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei servizi.
- 7) Coglie le esigenze degli utenti e ne trae i dati per migliorare i servizi o metterne a punto di nuovi.
- 8) Assicura la gestione unitaria dell'istituzione scolastica e la finalizza all'obiettivo della qualità dei processi formativi, predisponendo gli strumenti attuativi del P.O.F.
- 9) Organizza la propria presenza in servizio e i propri tempi di lavoro secondo i criteri della flessibilità, in rapporto alle esigenze connesse all'esercizio delle sue funzioni.
- 10) Si avvale della collaborazione di docenti da lui individuati secondo criteri di efficienza ed efficacia nel servizio scolastico.
- 11) In relazione agli specifici aspetti di carattere generale e organizzativo inerenti al P.O.F. il Dirigente Scolastico, all'inizio dell'anno scolastico, consulta il DSGA e informa il personale A.T.A. in un'apposita riunione.
- 12) Stabilisce rapporti con gli enti locali e le risorse culturali presenti nel territorio alla ricerca comune di un'offerta formativa che risponda alle esigenze del contesto socio-economico in cui il proprio Istituto opera.

5.5.1.2 RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ

Il responsabile in materia di gestione della Qualità si identifica con il DS, in quanto è la persona a cui compete l'autorità per svolgere efficacemente il ruolo previsto dai requisiti normativi. Il DS si avvale della collaborazione del Rappresentante Della Direzione (RDD), appositamente nominato ogni anno scolastico dall'Alta Direzione.

5.5.1.3 LA COMMISSIONE QUALITÀ

La Commissione Qualità è composta dal **DS**, dal **RDD**, dal **DSGA** e da **docenti** designati dal Collegio Docenti. In aggiunta a tale composizione, vengono individuati **un assistente amministrativo** e **un assistente tecnico** che vengono coinvolti ogni qualvolta ce ne sia la necessità.

- 1) È di supporto al RDD nella preparazione della documentazione riguardante la gestione del Sistema Qualità
- 2) È di supporto alla Direzione dell'Istituto per il riesame del Sistema Qualità, in particolare sulla base dell'analisi del piano di monitoraggio e di misurazione dei processi;
- 3) È responsabile dell'approvazione del programma delle verifiche ispettive della qualità e del coordinamento dell'attività di formazione del personale preposto alle verifiche
- 4) Ha il compito di individuare i progetti di miglioramento sulla base delle non conformità precedentemente riscontrate.
- 5) Deve esaminare l'albo dei fornitori decidendo quali mantenere e quali inserire nella *black list*.

5.5.1.4 PERSONALE DOCENTE

Ciascun docente, nell'esercizio delle proprie funzioni, ha l'obbligo di mantenere come riferimento generale i principi e gli indirizzi del POF, nel rispetto delle normative, dei principi e delle indicazioni programmatiche stabilite dall'ordinamento dell'Istruzione Tecnica.

La libertà e l'autonomia didattica sono prerogative di ciascun docente garantite dalla Costituzione.

All'interno di questo quadro di riferimento il docente svolge autonomamente la propria funzione, ma deve programmare e coordinarsi con i colleghi, attraverso le riunioni di Coordinamento dei gruppi per disciplina ed attraverso i Consigli di Classe.

Ciascun docente ha il compito di svolgere, coerentemente con quanto pianificato, l'attività didattica di propria competenza, avvalendosi degli strumenti più adeguati e di adoperarsi attivamente per garantire il pieno sviluppo della capacità dei propri studenti e per individuare tutte le azioni necessarie al recupero di eventuali situazioni di criticità.

Ha il diritto-dovere all'aggiornamento, sia partecipando ai corsi programmati e proposti dall'Istituto o da altri Enti, sia attraverso forme di auto-aggiornamento.

Mantiene i rapporti con le famiglie attraverso le ore di "ricevimento genitori" e le varie forme di comunicazione previste dall'Istituto.

L'essenziale funzione collegiale della propria attività viene espletata attraverso l'obbligatoria partecipazione agli organismi collegiali, che sono costituiti dal Collegio Docenti, dalle riunioni dei Gruppi per disciplina, dai Consigli di Classe e da eventuali Commissioni individuate dal Collegio Docenti.

Partecipa alla gestione generale dell'Istituto attraverso i propri rappresentanti, eletti su lista nel Consiglio di Istituto.

5.5.1.5 COLLEGIO DOCENTI

Il Collegio dei Docenti è costituito dall'insieme di tutti i Docenti in servizio, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato.

Il Collegio Docenti ha autonomia nella definizione del POF, che delinea le finalità e gli obiettivi dell'attività didattica e le sue modalità di organizzazione, nella formulazione dei criteri di valutazione e di tutto ciò che attiene alla progettazione didattica ed educativa.

Approva il Piano Annuale delle Attività e il Piano Annuale di Formazione; approva i progetti di scambi, le sperimentazioni, i progetti speciali, l'organizzazione del calendario scolastico, i criteri di formazione delle classi e delibera l'adozione dei libri di testo.

E' presieduto dal DS ed esprime, mediante elezione, i responsabili di progetto o di particolari funzioni.

5.5.1.6 CONSIGLIO DI ISTITUTO

La scelta degli indirizzi di gestione delle risorse di bilancio è affidata al Consiglio di Istituto, formato dai rappresentanti, eletti su lista, dei docenti, dei genitori, degli studenti e dei non docenti. In particolare è composto da 19 membri: **8 docenti, 2 rappresentanti del personale non docente, 4 rappresentanti dei genitori, 4 rappresentanti degli alunni** e il **DS**.

Il Consiglio di Istituto approva il Programma annuale e il conto consuntivo, il POF, gli scambi culturali e tutte quelle iniziative che comportano impiego di risorse.

Delibera i criteri per la scelta degli incarichi professionali.

Il DS è membro di diritto del Consiglio di Istituto, che è invece presieduto da un genitore.

Il Consiglio elegge una **Giunta Esecutiva**, presieduta dal DS, che ha il compito di prepararne i lavori. La Giunta Esecutiva è composta da un docente, un non docente, un genitore, un alunno, il DS e il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

5.5.1.7 CONSIGLI DI CLASSE

I Consigli di Classe, formati da tutti i docenti della classe, articolano operativamente la proposta educativa formulata dal Collegio Docenti nella realtà concreta delle singole classi. Provvedono alla definizione degli obiettivi trasversali e di quelli relativi alle varie discipline sulla base della situazione di partenza della classe; definiscono le politiche di sostegno e di sviluppo nei confronti dei singoli studenti e le valutazioni intermedie e finali.

Sono presieduti dal DS o, per delega, dal coordinatore di classe, che ha compito di coordinare le attività e di porsi come punto di riferimento per il Consiglio di Classe stesso.

Fanno inoltre parte del Consiglio **due genitori e due studenti** eletti in rappresentanza delle rispettive componenti.

I Consigli di Classe, *aperti* alle rappresentanze dei genitori e degli studenti, discutono della programmazione didattica proposta dai docenti, deliberano le attività integrative, i viaggi di istruzione e l'adozione dei libri di testo.

A questi Consigli di Classe *aperti* possono indistintamente partecipare anche tutti i genitori e gli studenti della classe.

5.5.1.8 DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati ottenuti dal personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze.

Egli ha il compito di assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali dell'Istituto, coerentemente con quanto previsto dal POF.

5.5.1.9 PERSONALE AMMINISTRATIVO

La Segreteria è suddivisa in **tre** sezioni principali, in relazione alle funzioni svolte: quella amministrativa, quella degli acquisti, quella didattica e quella della gestione del personale.

In particolare gli uffici sono così suddivisi:

1. La **Segreteria Didattica** è responsabile del corretto e tempestivo espletamento di tutte le procedure amministrative e burocratiche necessarie agli studenti ed ai genitori, quali, ad esempio, iscrizioni, rilascio di certificati e diplomi. Svolge inoltre attività di supporto nell'organizzazione dell'attività connessa alla realizzazione del POF. E' responsabile dell'archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione degli studenti.
2. La **Segreteria del Personale e affari generali** gestisce i dati relativi al personale docente e non docente ed è responsabile dell'archiviazione di tali dati mediante l'aggiornamento delle schede personali; **gestisce la posta (telematica e non) in ingresso ed in uscita dall'Istituto, provvedendo a protocollare i documenti che necessitano di tale operazione.**

3. La **Segreteria Amministrativa (Ragioneria, Acquisti e Magazzino)** è responsabile della gestione di tutte le attività connesse all'amministrazione finanziaria dell'Istituto e delle forniture di materiale didattico e di consumo, **della fornitura e distribuzione dei materiali didattici e di consumo. Essa ha la responsabilità di gestire l'Albo Fornitori e le relative schede sulla base delle indicazioni ricevute dalla Commissione Qualità.**

Il personale amministrativo risponde del suo operato al DSGA.

5.5.1.10 PERSONALE TECNICO

Al personale tecnico (assistenti tecnici) sono affidati compiti di:

- Gestione dell'efficienza delle attrezzature collocate nei laboratori
- Collaborazione con i docenti per le attività didattiche svolte in laboratorio
- Collaborazione alla piccola manutenzione degli edifici e gestione dei rapporti con l'Ente locale per la manutenzione straordinaria
- Approvvigionamento e conservazione del materiale utile al funzionamento dei laboratori ed uffici

Il personale tecnico risponde del suo operato **al Responsabile dell'Ufficio Tecnico** e al DSGA.

5.5.1.11 PERSONALE AUSILIARIO

Al personale ausiliario (collaboratori scolastici) sono affidati compiti di:

- pulizia e sorveglianza,
- alcune altre mansioni di ordinaria manutenzione o di supporto alla segreteria, secondo un mansionario stabilito annualmente dal DSGA.

Collabora con i docenti nel controllare gli studenti durante i cambi delle ore e durante gli intervalli.

Il personale ausiliario risponde del suo operato al DSGA.

In aggiunta alle posizioni di responsabilità sopra descritte, la Direzione, in funzione delle esigenze di assicurazione della qualità dei processi e dei servizi, provvede ad assegnare mezzi e risorse adeguati.

In particolare, tutte le attività incluse nel Sistema Qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato.

Le attività di prova e controllo e gli audit della qualità sono assegnate e vengono svolte da personale addestrato allo scopo. Tale personale svolge le proprie funzioni in modo da non essere influenzato da pressioni dovute a fattori estranei alle esigenze della qualità.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione dell'IIS "J. TORRIANI" riconosce l'utilità e l'importanza di adottare, mantenere, documentare e migliorare un Sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il responsabile in materia di gestione della Qualità si identifica con il DS, in quanto è la persona a cui compete l'autorità per svolgere efficacemente il ruolo previsto dai requisiti normativi. Il DS allo scopo di assicurare che le prescrizioni contenute nel presente Manuale della Qualità e nella Norma ISO 9001:2008 siano applicate, mantenute e sostenute a tutti i livelli dell'Istituto, si avvale della collaborazione di un Rappresentante Della Direzione (RDD), appositamente nominato ogni anno scolastico dall'Alta Direzione.

Al RDD il DS conferisce, indipendentemente da ogni altra responsabilità, l'autorità e la responsabilità per:

- Assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma di riferimento ISO 9001:2008;
- Riferire al DS in merito alle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze per il Miglioramento;
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti delle parti interessate all'interno dell'Istituto;

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione dell'IIS "J. TORRIANI" informa periodicamente, attraverso Comunicazioni di Servizio indirizzate a tutto il personale sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e sulla sua efficacia, nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

In particolare vengono portati a conoscenza del personale, utilizzando Comunicazioni di Servizio, i report statistici sul funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, i verbali degli audit interni, delle Riunioni della Commissione Qualità e del Riesame della Direzione. Quando richiesto, il contenuto di tali Comunicazioni viene messo in discussione in sede di Collegio Docenti.

5.6 Riesame della Direzione

Il DS, in collaborazione con il RDD, riconosciuta l'importanza e la necessità di mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità, provvede periodicamente al riesame del sistema nel suo complesso e alla formulazione degli obiettivi della qualità.

Lo scopo del riesame è quello di verificare su base periodica, da parte della Direzione, che il Sistema di Gestione per la Qualità dell'IIS "J. TORRIANI" sia sempre idoneo, adeguato ed efficiente e produca i risultati programmati, per decidere eventuali azioni conseguenti.

Il riesame viene effettuato almeno una volta all'anno (salvo particolari necessità) ed è dedicato ad aspetti operativi e gestionali dell'IIS "J. TORRIANI", nonché all'analisi dei vari dati forniti dal Sistema di Gestione Qualità.

Alle riunioni di riesame possono essere invitati altri responsabili dell'Istituto, la cui presenza alla riunione sia ritenuta utile, per esaminare aspetti operativi o gestionali.

Il DS comunica, con il necessario anticipo, la convocazione della riunione, predisponendo anche l'ordine del giorno.

5.6.1 Elementi in ingresso al Riesame

I dati di input al riesame possono essere:

- *Quadro generale della situazione degli utenti e del personale dell'Istituto*
- *Progetti di miglioramento ed incarichi contenuti nel verbale del Riesame precedente*
- *Risultati delle visite ispettive*
- *Andamento dei progetti in corso (indici di efficienza e di efficacia)*
- *Stato delle azioni correttive e preventive e dei progetti di miglioramento*
- *Informazioni derivanti dall'utente (Indagini e/o sondaggi)*
- *infrastrutture: ambiente, mezzi e attrezzature (tra cui il sistema informativo, Internet)*
- *evoluzioni dell'Istituto e della normativa scolastica (ad esempio nuove direttive da recepire, ecc.).*

Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione.

Vi sono altri dati strettamente connessi con il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità. Tra questi rientrano:

- *non conformità interne, reclami degli utenti,*
- *risultati degli audit interni,*
- *andamento delle azioni correttive e preventive emesse,*
- *programmi formativi da pianificare o in atto,*
- *analisi sui fornitori,*
- *statistiche varie*
- *valutazione degli indicatori di efficacia ed efficienza;*
- *valutazione sulla situazione economico-finanziaria con particolare riferimento ai progetti finanziati;*
- *verifica del documento contabile da parte di un revisore contabile.*

Tali dati sono contenuti in una relazione, introduttiva al Riesame, predisposta dal RDD (Rapporto sul Sistema di Gestione per la Qualità).

5.6.2 Elementi in uscita dal Riesame

Nel corso della riunione, ed in funzione di quanto esaminato, la Direzione può stabilire di attivare:

- *semplici azioni operative,*
- *azioni correttive o preventive,*
- *progetti di miglioramento,*

allo scopo di migliorare l'efficienza/efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

Le azioni decise compaiono:

- sul **verbale della riunione** nel caso di semplici azioni operative

- sul **verbale della riunione e su quello dei Responsabili**, la cui partecipazione è ritenuta utile, nel caso di azioni correttive/preventive
- sul **verbale della riunione e sulla scheda progetto** nel caso di progetti di miglioramento

In tutti i casi dovranno essere indicati **il Responsabile dell'attuazione e i tempi previsti**.

I tre documenti:

- **verbale della riunione**
- **rapporti di azioni correttive/preventive**
- **schede progetti di miglioramento**

costituiscono gli elementi in uscita dal riesame e sono predisposti dal RDD, che li distribuisce agli interessati. L'andamento dei progetti e delle azioni correttive/preventive viene monitorato nel corso di ogni riunione, agendo di conseguenza. I verbali del Riesame vengono conservati per almeno 3 anni a cura del RDD.

6: GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Le funzioni che operano nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità dell'IIS "J. TORRIANI" sono identificate in un apposito organigramma, riportato nel capitolo precedente.

La Direzione dell'IIS "J. TORRIANI", attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità, delle procedure gestionali e delle istruzioni operative individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la qualità, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri utenti.

Sono considerate risorse:

- **il personale e le relative competenze;**
- **i mezzi finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi;**
- **le attrezzature tecniche e/o didattiche;**
- **le informazioni, incluso quelle provenienti dalle parti interessate;**
- **le infrastrutture;**
- **l'ambiente di lavoro.**

Le attività incluse nel Sistema di gestione per la qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

L'Istituto ha previsto una organizzazione tale da far sì che in caso di assenza di un dipendente, non si verifichino problemi nel regolare svolgimento delle attività didattiche.

6.2 Risorse umane

L'IIS "J. TORRIANI" svolge una serie di attività mirate ad assicurare, per quanto in suo potere, al personale impiegato la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni. Attenzione particolare viene dedicata alle risorse umane fin dal momento dell'inserimento di nuovo personale, come si evince dalla procedura P. 6.2.02.

In particolare annualmente:

- Il **DS** provvede sia all'assegnazione delle cattedre (sulla base di precisi criteri che tutelino le classi ed allo stesso tempo mettano in una situazione di sicurezza professione e di clima di lavoro positivo anche i docenti) sia di incarichi di lavoro aggiuntivi;
- il **DSGA** conferisce gli incarichi di lavoro ai collaboratori amministrativi ed ai collaboratori scolastici.

La seguente tabella riporta **LE COMPETENZE PROFESSIONALI DEL DOCENTE**:

AMBITI DELLA PROFESSIONALITÀ	COMPETENZE DELLA DOCENZA
Sapere e sapere insegnare nell'area disciplinare di riferimento	<ul style="list-style-type: none">• Specializzazione: controllo dei fondamenti della disciplina• Destrutturazione del sapere e sua trasposizione didattica• Determinazione degli obiettivi specifici in relazione al saper da insegnare e al contesto nel quale si opera• Programmazione didattica: adattamento dei programmi in relazione al contesto nel quale si opera; progettazione di moduli di insegnamento/apprendimento e di singole azioni di formazione.
Erogazione della formazione	<ul style="list-style-type: none">• Verificare i livelli di preparazione, i bisogni cognitivi ed affettivi ed eventuali problemi degli studenti• Costruire e rinforzare la motivazione ad apprendere• Graduare le attività e le differenti strategie di apprendimento

	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere e sollecitare processi di autonomia nell'apprendimento • Promuovere forme di sostegno curricolari ed extracurricolari. • Attività di tutoring per la rimotivazione e il riorientamento.
Ambito delle relazioni e della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza degli allievi in classi di nuova formazione con moduli di sostegno dei processi emotivi e cognitivi. • Creazione di uno spazio protetto per l'apprendimento, dotato del materiale necessario • Valorizzazione del lavoro collettivo • Gestione apprendimenti dei singoli e delle dinamiche interpersonali • Capacità di mediazione e di negoziazione • Utilizzo di modalità diverse di comunicazione (dalla lezione frontale al laboratorio) e di varie strumentazioni (dalla lavagna alle nuove tecnologie)
Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Costruzione e gestione di prove di verifica varie e diversificate dei processi di apprendimento in itinere e finali • Monitoraggio dei processi di insegnamento/apprendimento • Sollecitare l'autovalutazione dei soggetti in apprendimento • Valorizzare il raggiungimento di risultati imprevisti • Valutazione validità ed efficacia degli strumenti di valutazione • Valutazione ed efficacia delle innovazioni didattiche.
Rapporti con i colleghi	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione alla stesura di programmi, progetti e moduli nel campo disciplinare comune • Collaborazione alla progettazione di percorsi interdisciplinari • Collaborazione alle attività di commissioni presenti nella scuola • Collaborazione all'organizzazione di attività integrative • Valutazione dei risultati delle iniziative
Rapporti con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Integrare le finalità della scuola in un progetto formativo più ampio • Affrontare problemi educativi e proporre soluzioni anche con apporti specialistici • Ascolto dei punti di vista (attività di counseling), mediazione e negoziazione • Informazione dei risultati scolastici in itinere e valutazione dei risultati finali
Rapporti con enti locali o associazioni esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza delle proposte e delle risorse presenti nel territorio • Utilizzo e partecipazione ai progetti per un arricchimento del processo formativo • Orientamento post-diploma • Organizzazione di stages di lavoro presso aziende nel territorio.

All'inizio dell'anno tutti i nuovi docenti vengono coinvolti in una specifica attività di formazione. Al docente appena inserito viene assegnato un *tutor* che cura il processo di integrazione nell'organizzazione scolastica.

In generale l'attività di formazione del personale dell'Istituto viene pianificata, erogata e valutata in modo sistematico.

Le attività di formazione possono essere:

- **Formazione esterna:** effettuata presso enti esterni, normalmente di tipo specialistico, al fine di accrescere le competenze professionali specifiche.
- **Formazione interna:** eseguita presso l'IIS "J. TORRIANI"; normalmente vengono trattati argomenti di interesse comune, al fine di accrescere la conoscenza e la consapevolezza del personale sulla rilevanza delle attività svolte.

In qualità di docente delle attività di formazione l'Istituto si può avvalere di personale interno o di professionisti esterni.

La formazione riguarda in genere:

- *aspetti di carattere tecnico specifico, quali ad esempio la didattica*

- *aspetti riguardanti la sicurezza*
- *aspetti riguardanti il Sistema Qualità dell'Istituto*
- *temi legati alla Qualità*
- *sistema informativo*
- *struttura, responsabilità e prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità.*

Le esigenze formative del personale, deducibili dai ruoli e dalle mansioni assegnate, confrontate con le capacità in possesso, sono segnalate direttamente alla Dirigenza.

La Dirigenza definisce gli argomenti di formazione e le relative modalità di esecuzione; provvede ad informare il personale coinvolto, comunicando data e argomento della formazione.

Le attività formative effettuate e i corsi sostenuti da ogni dipendente vengono registrati dalla Segreteria amministrativa su apposite schede.

Laddove ritenuto opportuno, la Dirigenza (o un suo delegato) verifica l'efficacia della formazione intervistando e/o osservando sul campo il personale che ha sostenuto l'attività formativa. Tale verifica dell'efficacia viene documentata.

I documenti di registrazione dell'addestramento sono compilati, per la formazione e le qualifiche conseguite, dalla Segreteria amministrativa, che ne cura anche l'archiviazione.

Le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

6.3 Infrastrutture

Il *planning* delle infrastrutture dell'Istituto è depositato in Ufficio Tecnico, dove è tenuta anche documentazione (sia in forma cartacea che informatizzata) delle attrezzature posizionate nei laboratori dell'Istituto. Di queste ultime risultano indicate il numero di inventario, l'anno di acquisto, la descrizione, il costo nonché l'indicazione del locale dove sono depositate: tutto ciò allo scopo di facilitare la creazione di opportune *query* di ricerca. Il DS od un Responsabile da lui incaricato:

- individua le necessità relative alle infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e alla loro manutenzione;
- interviene direttamente dove di sua competenza o segnala le esigenze rilevate al DSGA.

Tutto questo allo scopo di dotare l'Istituto delle infrastrutture necessarie e/o di prevenirne i guasti, assicurandone così il corretto funzionamento, in linea con gli obiettivi di qualità dell'Istituto e nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza.

Per gli interventi di manutenzione di cui l'Istituto non ha competenza o autonomia diretta, provvede a segnalare al fornitore esterno qualificato o all'Amministrazione Provinciale l'anomalia, il malfunzionamento o il guasto, tramite un apposito modulo di richiesta, del quale tiene opportuna registrazione.

Il DS, inoltre, sulla base degli interventi effettuati e necessari, definisce, eventualmente, un sistema di manutenzione programmata (ad esempio nei periodi di minor intensità del lavoro) per prevenire i malfunzionamenti delle macchine e/o attrezzature più critiche e assicurarne il corretto funzionamento.

Tutti gli interventi di manutenzione e/o riparazione vengono registrati su un apposito registro della manutenzione.

6.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro dell'IIS "J. TORRIANI" risponde alle caratteristiche di sicurezza e di igiene fondamentali per gli studenti e per la corretta esecuzione dell'attività scolastica.

In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge vigenti in materia di ambiente di lavoro, della normativa antincendi, della normativa antinfortunistica e di quella in materia di destinazione d'uso degli spazi in cui si opera.

L'Istituto predispose, inoltre, opportuni controlli e adotta accorgimenti per il controllo dei requisiti di sicurezza e di igiene da parte del personale esperto e fa effettuare le prove di evacuazione.

Il DS affida la sorveglianza al personale di Istituto. Tutto il personale riceve una formazione di base sui rischi nei luoghi di lavoro.

L'Istituto si è adeguato al Dlgs 81/2008 in tema di sicurezza.

7: REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

L'insieme delle attività per la realizzazione del prodotto, regolate dai documenti del Sistema di gestione per la Qualità, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi della qualità fissati dalla Direzione.

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

La conformità dei servizi ai requisiti specificati viene assicurata attraverso procedure che regolano le varie attività, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

In particolare i requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi 7.2, 7.4, 7.5 del presente capitolo.

7.2 Processi relativi all'utenza

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Gli utenti dell'IIS "J. TORRIANI" sono gli studenti e le loro famiglie.

I processi relativi agli utenti sono quindi i processi attraverso i quali l'IIS "J. TORRIANI" definisce gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi nei confronti degli utenti stessi.

Gli impegni definiti per l'IIS "J. TORRIANI" nei confronti degli studenti e delle loro famiglie sono contenuti nei seguenti documenti:

- *Requisiti di legge;*
- *Circolari Ministeriali.*

Gli impegni assunti direttamente dall'IIS "J. TORRIANI" nei confronti degli utenti sono contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) e nella **Carta dei Servizi**. Questi vengono preparati dal relativo Responsabile e approvati dal Collegio Docenti. Tali documenti contengono gli impegni che l'IIS "J. TORRIANI" si assume direttamente nei confronti degli utenti, in quanto specificano i servizi forniti e gli standard qualitativi promessi.

In particolare il POF, articolato in più capitoli, contiene:

- *I principi*
- *Il progetto globale insieme alle linee guida*
- *Le modalità di svolgimento del servizio didattico*
- *I parametri di servizio garantiti allo studente*
- *I risultati attesi*
- *Gli strumenti per conseguirli*
- *Le procedure amministrative dell'Istituto*
- *Organigramma*

La CARTA DEI SERVIZI, articolata in più capitoli, contiene:

- *Principi fondamentali*
- *Corso di studio IIS – Presentazione generale*
- *Corso quinquennale Liceo Scientifici Tecnologico*
- *Programmazione educativa e didattica*
- *Attività funzionali alla didattica*
- *Supporto educativo e didattico per il sostegno ed il recupero*
- *Attività di "scuola aperta" nell'autonomia*
- *Centro di Formazione e Consulenza (CIC)*
- *Aspetti organizzativi funzionali alla didattica*

- *Valutazione complessiva del servizio*
- *Risorse umane*
- *Servizi amministrativi*
- *Condizioni ambientali della scuola*
- *Procedure, reclami, valutazione della scuola*
- *Regolamento d'Istituto.*

Il POF viene rivisto almeno annualmente da un'apposita Commissione tecnica che lo verifica e lo aggiorna in tutte le sue parti coinvolgendo tutte le parti interessate. Copia del POF e della Carta dei Servizi vengono resi disponibili a tutto il personale dell'Istituto all'inizio di ogni anno scolastico sulla rete interna di Istituto. Sia il POF che la Carta dei Servizi sono disponibili nella versione aggiornata sul sito web dell'istituto. Inoltre POF e Carta dei Servizi sono disponibili in forma cartacea come segue:

- *N. 1 copia in sala insegnanti*
- *N. 1 copia in Biblioteca*
- *N. 1 copia in Vicepresidenza*
- *N. 1 copia in Segreteria Didattica*

Nell'erogazione dei servizi il personale dell'IIS "J. TORRIANI" tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti dell'utente, anche se non direttamente espressi, così come definito dalla Direzione. Tra i requisiti impliciti degli utenti rientrano:

- *l'igiene dei locali e delle parti comuni*
- *la sicurezza degli studenti*
- *la rintracciabilità del percorso didattico svolto dal singolo studente*
- *cortesia ed empatia del personale*
- *preparazione e competenza del personale*
- *aggiornamento tecnologico dei supporti didattici utilizzati*
- *pronta gestione dei reclami*
- *pronta gestione dei disservizi in genere*

Nel caso invece la Direzione Regionale o una nuova disposizione legislativa richiedessero un nuovo servizio ad oggi non fornito dall'Istituto, la Direzione si attiva per rispondere alle esigenze dell'utente secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

Eventuali richieste di modifica agli impegni definiti dall'IIS "J. TORRIANI" vengono riesaminate dalle funzioni interessate prima di essere diffuse.

I processi relativi all'utente sono individuati, per quanto concerne le attività di formazione e di orientamento, dalla "funzione analisi del fabbisogno" nell'ambito del processo di diagnosi.

7.2.2 Riesame e requisiti relativi al prodotto

Ogni anno il Collegio dei Docenti aggiorna il POF per l'anno seguente. I documenti di registrazione inerenti la predisposizione dell'offerta formativa sono quindi costituiti dai relativi verbali del Collegio stesso. L'Istituto inoltre 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.

- **Contatto informativo:** Le richieste di informazione vengono valutate per individuare le reali esigenze dello studente, della famiglia e del territorio, per valutare le esigenze con la capacità dell'Istituto di soddisfarle, e formalizzare le esigenze in un Piano dell'Offerta Formativa.
- **Iscrizione:** La Direzione, nel riesame, ha la responsabilità di verificare che per tutte le domande pervenute sia stato accettato il Progetto educativo e la completezza della documentazione presentata.

7.2.3 Comunicazione con l'utente

Una tempestiva ed efficace comunicazione con le famiglie e gli studenti è considerata molto importante per l'efficace sviluppo dell'attività didattica. Per questo motivo l'IIS "J. TORRIANI" attua idonee modalità per comunicare con i propri utenti effettivi o potenziali. Tra queste rientrano:

- *diffusione del Piano dell'Offerta Formativa e della Carta dei Servizi*
- *iniziative per presentare la scuola ai potenziali utenti (Salone dello Studente, Scuola Aperta, microstages,...)*

- *Consigli di Classe*
- *Udienze generali*
- *Colloqui settimanali*
- *Incontri a richiesta*
- *Colloqui con i docenti tutor*
- *Pagella*
- *Servizio protetto on-line per comunicare le assenze e le valutazioni (Internet e cellulari)*
- *circolari destinate alle famiglie*
- *riunioni con i rappresentanti degli studenti*

L'Istituto ha instaurato una comunicazione anche con gli Enti del territorio al fine di informarli riguardo a iniziative della scuola e per ricevere e veicolare proposte inerenti ad attività didattiche, culturali e sociali provenienti dall'esterno. I canali utilizzati sono diversi tra cui la documentazione cartacea, il sito Internet e i contatti diretti.

7.3 Progettazione e sviluppo

All'IIS "J. TORRIANI" la progettazione è applicabile:

- a tutte le attività (sia curricolari che extracurricolari) facenti parte dell'Offerta Formativa e che presentino esigenze di coordinamento ed organizzazione delle attività ivi connesse;
- nel caso in cui si progettino e sviluppino forme o modalità di erogazione di servizio nuove (ad esempio l'attivazione di un nuovo indirizzo di studi) o che intendano apportare modifiche significative all'erogazione dei servizi esistenti.

In particolare, tra le attività più significative cui è applicabile la progettazione rientrano:

- Modifiche delle programmazioni d'Istituto
- Progetti ministeriali;
- Adesione a Progetti elaborati da altri soggetti istituzionali;
- Progetti elaborati dai docenti sulla base delle esigenze del territorio.

Tutti questi progetti concorrono alla definizione del POF. L'Istituto pianifica tutte le attività in esso riportate, indicando sia le fasi della progettazione e dello sviluppo nonché le azioni e responsabilità per il riesame e la validazione di ciascuna fase.

Nell'ambito dei **progetti finanziati** la "funzione analisi del fabbisogno, progettazione, valutazione" (in accordo con la "funzione amministrativa") individua ed analizza le voci di spesa relative allo sviluppo del progetto, producendo oltre al progetto tecnico un documento analitico di previsione dei costi.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Sia per quanto concerne l'attività didattica che le attività extracurricolari l'Istituto tiene sotto controllo il fatto che la progettazione sia sviluppata secondo modalità ben precise definite nel momento della pianificazione.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Progettazione dell'attività didattica:

All'inizio dell'anno scolastico sono indette le riunioni per materia, alle quali partecipano tutti gli insegnanti divisi per aree disciplinari. Nel corso di tali riunioni si definiscono gli obiettivi per materia tenendo conto dei seguenti elementi:

- *indirizzo del corso*
- *anno del corso*
- *linee del POF*
- *eventuali indicazioni ministeriali*
- *esperienze precedenti*
- *le programmazioni d'Istituto dell'anno precedente*

Individuazione delle attività extracurricolari

Le attività extracurricolari possono essere individuate durante tutto l'anno scolastico ed una volta esaminate ed approvate dal Collegio dei Docenti, diventano parte del POF. Tali iniziative possono essere individuate sulla base di:

- *circolari da organi istituzionali (Ministero, Direzione Regionale, CSA)*
- *richieste da parte degli studenti*
- *proposte da parte degli insegnanti*
- *proposte del Consiglio d'Istituto*
- *proposte di enti od associazioni (Aziende, Associazioni di categoria, ecc.)*

All'inizio dell'anno scolastico, il Consiglio di Classe decide, per quel che è di sua competenza, quali iniziative extracurricolari inserire nella propria programmazione didattica.

Per lo sviluppo delle progettazioni sopra indicate l'IIS "J. TORRIANI" predispone dei documenti di pianificazione che prevedono:

- *il nome del progetto*
- *gli obiettivi del progetto;*
- *le fasi di sviluppo del progetto;*
- *la responsabilità della realizzazione;*
- *i soggetti coinvolti;*
- *la tempistica;*
- *le modalità di valutazione e di documentazione del progetto stesso;*
- *individuazione delle risorse economiche, umane e strutturali necessarie.*

Gestione ed erogazione di nuovi servizi

All'occorrenza, l'Istituto attiva un gruppo di lavoro nominato dal Collegio dei Docenti, che esamina la possibilità di erogare un nuovo servizio didattico. Elementi in ingresso alla loro progettazione ed al loro sviluppo possono essere:

- *disposizioni ministeriali;*
- *particolari indicazioni istituzionali;*
- *analisi dei bisogni del territorio;*
- *esiti della valutazione delle attività negli anni precedenti;*
- *analisi delle esperienze di altri istituti.*
- *i requisiti attesi per il nuovo servizio.*

La proposta del gruppo di lavoro è esaminata ed eventualmente approvata dal Collegio dei Docenti.

7.3.3 Elementi in uscita alla progettazione e allo sviluppo

Progettazione dell'attività didattica

Le riunioni di settore/disciplina prima ed i singoli Consigli di Classe successivamente individuano:

- *piano di lavoro*
- *contenuti disciplinari*
- *argomenti prioritari (competenze minime per il raggiungimento della classe successiva)*
- *metodi di insegnamento (lezioni frontali o gruppi di lavoro, strumenti didattici, ecc.)*
- *scansione temporale del programma didattico*
- *criteri di valutazione*
- *numero minimo di verifiche scritte, orali, pratiche.*

necessari al conseguimento degli obiettivi prefissati.

Attività extracurricolari

Le proposte sono riportate in una apposita scheda progetto, ove sono segnalati:

- *gli obiettivi*

- *le modalità organizzative*
- *i responsabili*
- *i costi*
- *i tempi*
- *il personale interno coinvolto*
- *eventuali apporti di personale esterno.*

Le proposte sono valutate dal DS relativamente all'opportunità e la fattibilità dell'iniziativa, la quale è poi approvata dagli organi competenti (Collegio dei Docenti per gli aspetti didattici, Consiglio d'istituto per gli aspetti finanziari), quando necessario.

Tutte le iniziative approvate, essendone stata verificata la fattibilità, sono autorizzate dal DS.

Erogazione di nuovi servizi

Elementi in uscita della progettazione possono essere:

- *le specifiche di erogazione del nuovo servizio;*
- *le modalità di gestione del nuovo progetto;*
- *le necessità di addestramento per il personale interno;*
- *le informazioni da comunicare/divulgare ai soggetti coinvolti*
- *l'approvazione della previsione dei costi da parte della funzione amministrativa*

7.3.4 – 7.3.5 Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo

Le attività di riesame e verifica si svolgono in diversi momenti della progettazione:

- *preliminare da parte degli organi collegiali preposti;*
- *in itinere (bimestrale nel caso dell'attività didattica) da parte degli organi collegiali individuati dalla normativa vigente;*
- *finale sul raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

Le attività sopra citate sono delineate nei documenti di pianificazione e nei verbali e relativi allegati degli organi collegiali preposti. Peraltro, le correnti attività di miglioramento nei servizi già esistenti, nella gestione delle risorse, nella normalizzazione dei processi, sono regolamentate attraverso dei progetti di miglioramento, secondo quanto descritto nel Capitolo 8.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

I prodotti/servizi approvvigionati dall'IIS "J. TORRIANI" e che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti sono:

- *materiale inventariabile e di consumo*
- *consulenti e docenti esterni*
- *servizi di assistenza tecnica, manutenzione*
- *servizi generici (es. visite d'istruzione, visite guidate,...);*
- *aziende fornitrici di stages .*

L'IIS "J. TORRIANI" assicura la conformità dei prodotti e servizi acquistati attraverso la scelta, la valutazione e la qualifica dei propri fornitori, in accordo a regole scritte.

I fornitori gestiti a livello provinciale, comunale o da Enti terzi vengono invece semplicemente monitorati al fine di segnalare all'Ente di competenza eventuali non conformità.

Gli ordini di acquisto vengono emessi a fornitori qualificati e devono contenere i dati necessari a descrivere completamente i prodotti o i servizi ordinati.

Per le forniture critiche (per importi superiori a 25.000 €) l'IIS "J. TORRIANI" procede alla valutazione e qualifica dei fornitori, secondo un'apposita procedura (*Regolamento dei procedimenti di aggiudicazione delle forniture di beni e servizi sottosoglia comunitaria*).

L'IIS "J. TORRIANI" si è dotato di un Albo Fornitori così strutturato:

C.F.: 80003100197 – Cod. Mecc.: CRIS004006
 Certificazione di Sistema Qualità emessa da ITALCERT N.° 333SGQ Norme UNI EN ISO 9001

- **Fornitori Potenziali;** cioè fornitori per i quali è già stata effettuata una prima raccolta di informazioni preliminari, ma dai quali non è ancora stato acquistato niente.
- **Fornitori Acquisiti;** cioè fornitori abituali dai quali in passato si sono acquistati beni e servizi, le cui prestazioni sono state ritenute in linea con le esigenze dell'Istituto, così da poterli considerare Fornitori in grado di assicurare un adeguato livello di affidabilità.
- **Black List Fornitori;** fornitori non ritenuti idonei sulla base di precedenti esperienze, ai quali non si ritiene opportuno inoltrare ordini per almeno 2 anni, dall'ultimo acquisto effettuato.

L'inserimento nell'Albo è preceduta da un'attenta valutazione e qualifica del fornitore: valutazione che avviene con modalità diverse a seconda che si tratti di un fornitore storico o di un nuovo fornitore. Il fornitore viene comunque valutato sulla base di un'analisi preliminare di alcuni dati riportati in un'apposita checklist, predisposta allo scopo di verificare il grado di copertura di alcuni requisiti relativi alla loro organizzazione.

Il DSGA, o il DS, può incaricare una persona competente di contattare il possibile fornitore per raccogliere informazioni necessarie ad una migliore valutazione preliminare. Se il fornitore è ritenuto idoneo, queste informazioni vengono raccolte in una apposita scheda ed il nome del fornitore viene inserito nella sezione dell'Albo fornitori "Fornitori Potenziali"

Per fornitori storici si intende fornitori che in passato hanno già dato prova di essere in grado di soddisfare le esigenze dell'Istituto. La valutazione e la qualifica dei fornitori storici viene effettuata dalla Commissione Qualità avvalendosi anche del supporto dei docenti o personale ATA competenti, avvalendosi, inoltre, delle Non Conformità rilevate. I fornitori ritenuti affidabili sono inseriti nell'elenco Fornitori Acquisiti.

Tale elenco viene verificato e aggiornato almeno annualmente e comunque tutte le volte che si inserisce o depenna un fornitore o si verifica una non conformità rilevante su un fornitore.

All'interno dell'Albo ogni fornitore qualificato dispone di una cartella nella quale vengono archiviati tutti i documenti relativi al fornitore compresi eventuali rapporti di non conformità.

Periodicamente la Commissione Qualità si riunisce per analizzare e valutare complessivamente le non conformità rilevate sulle prestazioni di ciascun fornitore. Tale valutazione è finalizzata a stabilire l'adeguata collocazione del fornitore nell'Albo.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

La raccolta delle esigenze d'acquisto da parte del personale dell'Istituto vengono documentate attraverso la compilazione di un apposito modulo. Questo viene approvato dal DS, per poi procedere alla richiesta di offerte a fornitori qualificati o potenziali di offerte.

Le offerte vengono valutate dal DS che si può avvalere di una Commissione Tecnica per procedere al confronto delle stesse e alla valutazione complessiva dell'affidabilità dei fornitori per la scelta del contratto. L'emissione dell'ordine di acquisto avviene riportando tutti i dati necessari a definire chiaramente prodotti e servizi acquistati.

Nel caso in cui gli ordini d'acquisto richiamino capitolati, specifiche o altri documenti di riferimento, questi vengono allegati agli ordini.

Nel caso in cui l'IIS "J. TORRIANI" si trovi nella necessità di approvvigionarsi di prodotti o servizi non disponibili presso i fornitori qualificati, e nell'impossibilità, per ragioni di tempo, di qualificare all'uopo nuovi fornitori, sarà possibile approvvigionarsi presso un fornitore non qualificato, sottoponendo l'ordine alla approvazione formale del DS.

7.4.3 Verifica dei prodotti e servizi acquistati

I prodotti e i servizi acquistati vengono controllati/collaudati sulla base sono funzione della criticità del prodotto acquistato e fanno riferimento alle caratteristiche tecniche riportate sull'ordine, prima di procedere al loro pagamento.

In ogni caso, all'arrivo dei prodotti, chi li riceve esegue i seguenti controlli e attività:

- *verifica la congruenza tra quanto riportato sulla bolla con la copia dell'ordinativo di spesa*
- *verifica che gli imballi e il numero di colli corrisponda a quanto indicato sulla bolla*

- *verifica l'integrità dei prodotti e degli imballi e, in caso di danneggiamento, informa il Responsabile dell'Istituto per la gestione del caso.*

Al momento del ricevimento i suddetti prodotti vengono posti in un'apposita area in attesa di controllo/collaudato e vengono registrati su specifico registro dal Responsabile degli Acquisti. Una volta superato il controllo, se trattasi di attrezzature queste vengono collocate nei locali deputati all'uso, mentre gli altri prodotti in appositi spazi segnalati tramite cartelli. I materiali depositati in armadi o scaffali sono ordinati in elenchi conservati dal personale autorizzato.

Nel caso non ci siano problemi, la Commissione Tecnica di collaudo redige un verbale e lo consegna alla Segreteria Amministrativa, che a sua volta lo consegna al DSGA per procedere alla liquidazione. Viceversa, eventuali non conformità accertate nel corso del ricevimento merce, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Il personale adibito alla custodia dei magazzini verifica periodicamente l'integrità dei prodotti immagazzinati e la loro identificazione. Eventuali danni accertati vengono trattati in accordo a quanto descritto nel Capitolo 8.3.

Il controllo sui servizi acquistati viene effettuato dalla figura proponente. L'esito positivo di tali controlli è attestato dalla firma sui documenti eventualmente rilasciati dai fornitori o dalla firma di approvazione sulle fatture dei fornitori. Eventuali non conformità accertate sulle forniture di servizi, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

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

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

L'IIS "J. TORRIANI" tiene sotto controllo i processi interni e di erogazione dei servizi, al fine di assicurare la fornitura di servizi, in conformità ai requisiti specificati.

Complessivamente le attività inerenti i processi dell'IIS "J. TORRIANI" vengono svolte in locali e ambienti di lavoro adeguati, nel rispetto delle norme di sicurezza. Durante lo svolgimento delle attività, i documenti utilizzati sono chiaramente identificati.

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza, in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.2.

Eventuali non conformità riscontrate nel corso della effettuazione dei processi vengono gestite in accordo a quanto precisato nel capitolo 8.3.

Le attività di realizzazione e controllo dei processi interni e di erogazione dei servizi comprendono:

- *pianificazione dell'attività didattica*
- *sviluppo dell'attività didattica*
- *preparazione e gestione dei registri*
- *gestione dell'attività di recupero e sostegno*
- *controllo e sicurezza dello studente*
- *gestione delle visite guidate, viaggi d'istruzione e stage*
- *gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri*

7.5.1.1 PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

La programmazione dell'attività didattica gioca un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sulla base delle indicazioni ministeriali e dell'individuazione degli strumenti più idonei a tale scopo. La pianificazione si articola su tre livelli:

- **programmazione annuale per disciplina**, strutturata in moduli costituiti da sequenze di Unità Didattiche che vengono sviluppate considerando: argomenti minimi per anno e per corso; criteri di valutazione; numero minimo di verifiche; libri e sussidi didattici adottati;
- **programmazione annuale per classe** in cui vengono definiti gli obiettivi trasversali, educativi e didattici;
- **programmazione dell'attività didattica individuale** in cui ogni docente adegua gli obiettivi per disciplina alla situazione della classe e stende così il suo Piano di Lavoro.

La pianificazione a tutti i livelli viene svolta tenendo conto della specifica realtà della classe/sezione. Una particolare attenzione viene rivolta agli alunni delle classi prime che vengono inseriti nella scuola. Per questo motivo l'Istituto cura il progetto "Accoglienza" che si prefigge l'obiettivo di favorire l'alunno nella nuova scuola.

Al termine dell'anno scolastico, ogni docente elabora:

- una **relazione finale**, in cui verifica il raggiungimento degli obiettivi educativo-didattici o giustifica il motivo del loro mancato raggiungimento.
- il **programma effettivamente svolto** durante l'anno scolastico nelle singole classi.

7.5.1.2 SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

Sulla base di quanto programmato, ciascun docente procede allo svolgimento dell'attività didattica, cercando di utilizzare gli strumenti più idonei alla situazione di ciascuna classe e registrando tutta l'attività svolta sugli appositi registri di classe e personali.

Il corretto svolgimento dell'attività prevista è garantito da alcune riunioni del Consiglio di Classe, che hanno lo scopo di assicurare:

- *il necessario coordinamento tra docenti;*
- *l'individuazione di eventuali situazioni critiche relative ad uno o più studenti o all'intera classe;*
- *un rapporto sistematico con studenti e genitori;*
- *la verifica circa l'efficacia di quanto svolto.*

Il monitoraggio periodico sul livello di efficacia dell'attività svolta viene attuato dal DS, ma soprattutto dall'insegnante stesso attraverso lo svolgimento di alcune verifiche periodiche sull'apprendimento che consentono di rivedere la propria attività e di adattarla sempre meglio alla situazione della classe.

7.5.1.3 PREPARAZIONE E GESTIONE DEI REGISTRI

I registri rappresentano uno strumento importante di lavoro e garantiscono la rintracciabilità dei momenti significativi della vita della classe.

Il **Giornale del Professore** e il **Registro di Classe** vengono tenuti aggiornati quotidianamente dai docenti che compilano i campi predisposti secondo regole e criteri stabiliti.

7.5.1.4 GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI RECUPERO E SOSTEGNO

Parte integrante dell'attività didattica svolta dall'IIS "J. TORRIANI" è data da tutto ciò che riguarda l'assistenza e il sostegno fornito agli studenti in difficoltà.

L'attività di recupero riguarda tutti gli studenti dell'IIS "J. TORRIANI". Esso viene effettuato a diversi livelli:

- **il recupero di inizio anno scolastico** fa riferimento principalmente agli studenti che sono approdati alla classe successiva con lacune segnalate dal Consiglio di Classe di provenienza;
- **il recupero all'interno del normale sviluppo dell'attività didattica complessiva** permette agli studenti che presentano carenze di riallinearsi al resto della classe;
- **il recupero effettuato al di fuori delle ore curricolari** coinvolge gli studenti che hanno difficoltà di apprendimento e per i quali non è sufficiente il riallineamento effettuato in classe. Tale recupero può configurarsi come corso (organizzato dal docente) oppure come richiesta di sportello didattico individuale (richiesto da parte dell'allievo stesso).

Il sostegno può riguardare studenti con difficoltà di origine psicosociale oppure studenti con lievi difficoltà dovute all'apparato motorio o sensoriale, o ad una scarsa padronanza della lingua italiana. In questi casi,

L'Istituto valuta la possibilità di prevedere un curriculum adattato o individualizzato alle specifiche capacità dello studente.

7.5.1.5 CONTROLLO E TUTELA DELLO STUDENTE

L'IIS "J. TORRIANI" opera un ampio controllo sulla frequenza scolastica degli studenti, nonché la loro tutela nell'ambito scolastico.

Le modalità di controllo della frequenza scolastica riguardano, in particolare, il monitoraggio delle giustificazioni, delle assenze, dei ritardi e dei permessi di entrata/uscita fuori orario; la tutela avviene attraverso un controllo sia per le attività che si svolgono all'interno dell'Istituto che per le attività che si svolgono all'esterno (ad esempio visite guidate, viaggi di istruzione, ecc.).

7.5.1.6 GESTIONE VISITE GUIDATE, VIAGGI D'ISTRUZIONE, STAGES

Funzionali agli obiettivi cognitivi, formativi e didattici dell'Istituto sono i viaggi d'istruzione e le visite didattiche che si configurano come un'esperienza di apprendimento e di crescita della personalità.

In base ad una convenzione che l'Istituto rinnova ogni anno, gli alunni del quarto anno svolgono stages che permettono loro di osservare da vicino il mondo del lavoro, verificare la propria preparazione e arricchire le proprie esperienze.

7.5.1.7 GESTIONE DELLE ISCRIZIONI, DEI TRASFERIMENTI E DEI RITIRI

L'iscrizione degli studenti al primo anno avviene attraverso la presentazione della domanda alla Scuola Media di appartenenza che la trasmette alla Segreteria Didattica dell'Istituto e il perfezionamento della stessa dopo l'Esame di licenza media.

Tutte le domande di trasferimento ad un'altra scuola devono essere corredate dal nulla osta firmato dal DS. I documenti relativi allo studente vengono trasferiti d'ufficio alla Segreteria della nuova scuola.

Il trasferimento di nuovi studenti presso l'IIS "J. TORRIANI" può avvenire previa presentazione del nulla osta. L'inserimento del nuovo studente viene curato dal Consiglio di Classe che si preoccupa di individuare e colmare eventuali disparità di preparazione, rispetto al resto della classe.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

La validazione dei processi di erogazione del servizio è effettuata durante lo sviluppo dell'attività didattica. La validazione è effettuata in corso di erogazione del servizio durante le riunioni dei consigli di classe o dei gruppi di materia.

Durante queste riunioni è verificata la coerenza tra la pianificazione e l'erogazione e sono intraprese opportune azioni correttive qualora si dovessero verificare differenze sia sulla programmazione sia sulla didattica. Le riunioni sono opportunamente documentate ed i registri di queste riunioni sono archiviati come registrazioni della qualità.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'Istituto adotta sistemi di identificazione dei processi che ne consentono la chiara individuazione durante tutte le fasi del ciclo produttivo. La presente sezione del manuale si applica a:

- **Studenti;**
- **Documenti di registrazione della qualità (documenti di pianificazione, registri, ecc...);**
- **Docenti;**
- **Processi di erogazione dei servizi;**

Quando il requisito è specificato, le procedure descrivono le modalità di identificazione e rintracciabilità.

- **Studenti:** tutti gli studenti sono identificati in ogni momento attraverso il nome e cognome che è riportato su ogni registrazione, nonché con un codice a barre per le registrazioni sul sistema denominato "registro on line"

- **Documenti di registrazione:** tutti i documenti di che nell'ambito del sistema qualità concorrono a fornire il riscontro oggettivo delle attività, sono identificati tramite un codice o un titolo che ne consentono la corretta identificazione e rintracciabilità.
- **Docenti:** i docenti sono identificati con il nome e cognome che è riportato su tutte le registrazioni previste dalle procedure.
- **Processi:** tutti i processi sono identificati attraverso le modalità descritte nelle procedure. Da ogni processo, in funzione della sua criticità, è possibile risalire ai docenti, agli studenti ed ai documenti ad esso collegati.

7.5.4 Proprietà degli Utenti.

Le proprietà dell'Utente, utilizzate dalla scuola durante tutto il periodo di permanenza dello stesso in Istituto, sono riconducibili a dati personali.

Tutti i dati consegnati dallo studente alla scuola (sensibili e non) sono conservati in accordo alle norme in materia di privacy (Decreto Legislativo 30/06/2003,n.196).

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Tutti i prodotti necessari per il corretto svolgimento dell'attività didattica, sono conservati con l'obiettivo di garantirne l'integrità.

Periodicamente vengono verificate le condizioni di immagazzinamento ed eventuali non conformità sono trattate in accordo al punto 8.3 del presente manuale.

Tutti i prodotti che rappresentano anche registrazioni (es. registri, verifiche, ecc...) sono conservati in accordo con la procedura di gestione delle Registrazioni della Qualità.

7.6 Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

L'IIS "J. TORRIANI" non dispone e non utilizza strumenti di misura e controllo per grandezze fisiche. In senso lato, possono essere considerati come dispositivi di monitoraggio e di misurazione i questionari utilizzati per la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e per la rilevazione delle esigenze formative del personale interno.

Periodicamente il RDD procede ad una verifica della completezza e della correttezza dei questionari citati, aggiornandoli o modificandoli, se necessario.

In particolare, il "Questionario della soddisfazione dell'utenza" viene valutato ogni anno, conducendo un'analisi su un campione significativo della popolazione per verificarne l'adeguatezza, la completezza e l'efficacia.

8: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

L'IIS "J. TORRIANI" pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per:

- *dimostrare la conformità dei servizi,*
- *assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità,*
- *migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.*

Tali processi sono descritti nei paragrafi successivi.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'IIS "J. TORRIANI" provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri utenti attraverso le seguenti attività:

- somministrazione periodica ad un campione di utenti di questionari predisposti/rivisti ogni anno da parte del RDD, in collaborazione con la Commissione Qualità. I questionari compilati vengono analizzati dalla Commissione Qualità, per ottenere le opportune risultanze statistiche;
- raccolta da parte del personale di informazioni spot nelle occasioni di contatto diretto con gli utenti; i dati raccolti vengono rielaborati dalla Commissione Qualità e sottoposti all'esame del DS e presentati al Collegio Docenti sotto forma di relazione finale di sintesi;
- sondaggi di opinione rivolti ad un campione di utenti in base alle specifiche necessità.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo.

8.2.2 Audit interni

Tutti le attività dell'IIS "J. TORRIANI" vengono verificate almeno una volta all'anno, relativamente alle attività prescritte dal Sistema di gestione per la qualità.

Il RDD è responsabile della pianificazione degli "Audit interni della Qualità" e della preparazione, compilazione e aggiornamento del "programma annuale" degli "Audit interni".

Gli audit avvengono dopo il preavviso al personale soggetto e verifica da parte del RDD, specificando la data, il luogo, l'ora della verifica e le attività soggette a verifica.

Le anomalie che emergono dagli audit vengono prontamente prese in carico e risolte nel minor tempo possibile dai responsabili delle funzioni coinvolte.

E' possibile indire audit non previsti dal calendario annuale quando si ritiene ci siano condizioni pregiudizievoli la qualità, vi sia stata una modifica sostanziale alle procedure dell'Istituto ovvero si ritiene necessario verificare l'esito e l'esecuzione di Azioni Correttive precedentemente definite.

Il RDD può designare altro personale dell'IIS "J. TORRIANI", che non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica e deve risultare qualificato per tale compito, come Responsabile del gruppo di audit, oppure condurre gli audit direttamente.

L'auditor o il gruppo di verifica, sotto la guida del Responsabile del gruppo di audit, redige un piano per la conduzione dell'audit. Tale piano comprende:

- *"aree" sottoposte a verifica*
- *documenti di riferimento (norme, procedure o altri documenti Sistema Qualità, ecc.)*
- *eventuali check-list predisposte ad hoc*
- *programma di massima della verifica (anche temporale)*
- *altre indicazioni ritenute opportune.*

Copia del rapporto viene consegnato al personale verificato. L'originale viene conservato dal RDD. Gli originali dei rapporti di audit sono archiviati dal RDD, che utilizza i dati in essi contenuti per tenere informata la Commissione Qualità sull'efficacia del Sistema Qualità dell'Istituto. Prima di archiviare i rapporti di audit, il RDD aggiorna il "Programma annuale di Audit interni". Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminata anche la situazione generale degli audit per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive o preventive o programmi di miglioramento.

8.2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi

L'IIS "J. TORRIANI" effettua il monitoraggio e la misurazione di tutti i principali processi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di raccogliere dati per le analisi statistiche (vedi paragrafo 4), per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.

I dati raccolti vengono discussi nei riesami periodici della direzione e/o in sede di riunioni della Commissione Qualità, secondo quanto descritto nel capitolo 5.

La tipologia di indicatori utilizzati varia in base al processo cui gli indicatori stessi afferiscono.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

L'IIS "J. TORRIANI" gestisce le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione.

Per **non conformità** si intende:

- servizio erogato in modo difforme ai requisiti dello stesso
- servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla documentazione di riferimento
- problemi o criticità interne all'organizzazione

Le attività per la gestione delle non conformità comprendono:

- **identificazione** (ed eventuale segregazione per impianti/attrezzature non conformi)
Le non conformità possono essere individuate internamente o segnalate da un utente attraverso un reclamo. Chiunque individua o riceve dall'utente una segnalazione di non conformità provvede a segnalarla tempestivamente al Responsabile dell'attività/servizio e ad attivarsi direttamente per fornire tutti gli elementi necessari ad una rapida soluzione del problema.
I prodotti non conformi (attrezzature o impianti), al fine di non essere utilizzati, vengono identificati per mezzo di appositi cartellini, in attesa della risoluzione della non conformità.
- **valutazione, risoluzione e notifica**
La valutazione delle non conformità rilevate e la risoluzione delle stesse sono compito del RDD oppure nei casi più gravi della Commissione Qualità. Le decisioni prese da costoro e le azioni intraprese sono registrate sulla seconda parte del rapporto di non conformità.
- **verifica della risoluzione**
La verifica della risoluzione della non conformità compete al RDD. L'esito della verifica viene riportato sulla terza parte del rapporto di non conformità. Se la non conformità era a seguito di un reclamo scritto dell'utente, viene data risposta scritta all'utente stesso.
- **elaborazione dei dati di non conformità e reporting**
Il RDD mantiene la registrazione di tutte le non conformità riscontrate.
Periodicamente elabora i dati di non conformità, classificandoli per:
 - *tipo di non conformità (ad esempio, relative a fornitori,*

relative alle infrastrutture, ecc.):

- *relative a fornitori esterni*
- *processi interni*

In base ai risultati delle elaborazioni il RDD prepara un rapporto, che viene presentato alla Commissione Qualità che decide le eventuali azioni da intraprendere (vedi capitolo 5).

8.4 Analisi dei dati

L'IIS "J. TORRIANI" raccoglie, analizza ed elabora periodicamente i dati e gli indicatori statistici per la Qualità, al fine di permettere il controllo relativo alle caratteristiche ed alle tendenze dei processi, dei servizi e del Sistema Qualità. Le statistiche, infatti, permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

- **Statistica sull'andamento dell'anno scolastico** Tali statistiche vengono riportate in un Report prodotto alla chiusura del quadrimestre. Esse riguardano l'andamento dell'attività didattica, di progetti speciali, stages e di altre iniziative rilevanti dell'Istituto.
- **Statistica su aspetti generali del Sistema Qualità** Periodicamente il RDD analizza i dati sull'andamento del Sistema Qualità in generale, ovvero i dati relativi a:
 - non conformità,
 - azioni correttive,
 - azioni preventive,
 - piani di miglioramento,
 - verifiche ispettive della qualità,
 - programmi formativi,
 - valutazioni dei fornitori.

I risultati dell'analisi e le valutazioni conseguenti sono riportate in un Report sull'andamento del Sistema Qualità. Il Report sull'andamento del Sistema Qualità viene discusso in occasione delle riunioni con la Commissione Qualità.

Nel corso di tali riunioni, dall'analisi e discussione dei dati statistici presentati (vedi Capitolo 5) vengono individuate eventuali azioni correttive o preventive, per far fronte a problematiche riscontrate, come descritto nel paragrafo successivo.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Come già descritto, il RDD analizza periodicamente i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi dell'IIS "J. TORRIANI", nonché i dati relativi al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il RDD, d'intesa con la Direzione e in collaborazione con la Commissione Qualità, individua eventuali progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i relativi tempi.

Per ciascun progetto di miglioramento, il RDD compila una "Scheda progetto" e la consegna al Responsabile dell'attuazione trattenendone una copia.

Successivamente monitora l'andamento dei progetti nel corso delle riunioni periodiche di "Riesame della Direzione".

I Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dei progetti nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine del progetto di miglioramento il Responsabile designato completa la “Scheda progetto” e la trasmette al RDD, corredata dall’eventuale documentazione di supporto.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al RDD, che documenta l’esito della verifica direttamente sui verbali di riesame.

8.5.2 – 8.5.3 Azioni correttive e preventive

Sulla base delle analisi dei “Rapporti di non conformità”, il RDD può decidere immediatamente l’avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

All’avvio di ogni azione correttiva è compilata a cura del RDD la prima parte dell’apposito “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati periodicamente dal RDD; scopo dell’analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento. I risultati dell’analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal RDD in una relazione che viene presentata alla Commissione Qualità nel corso di apposite riunioni di riesame della direzione.

Il RDD, in collaborazione con la Direzione individua le azioni correttive e preventive da intraprendere.

Per ciascuna azione correttiva e preventiva decisa, il RDD compila la prima parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo consegna al Responsabile dell’attuazione.

Nel corso delle riunioni viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal RDD, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell’azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine dell’attuazione dell’azione correttiva e preventiva il Responsabile designato compila la seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo trasmette al RDD, corredata dall’eventuale documentazione di supporto.

Al termine del tempo programmato per l’attuazione dell’azione correttiva o preventiva, il RDD ne verifica l’esito esaminandone anche l’efficacia. Nel caso in cui l’azione correttiva o preventiva non sia stata attuata nei tempi programmati, il Responsabile designato documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

L’esito della verifica viene documentato e registrato dal RDD compilando la terza parte del “Rapporto di azione correttiva e preventiva”. Nel caso di esito positivo, il RDD verifica l’eventuale necessità di modificare documenti del Sistema Qualità.

Nel caso di esito negativo il RDD propone l’avvio di una nuova azione correttiva o preventiva, in accordo a quanto descritto in precedenza.

9: RIFERIMENTI ALLA NORMA ISO 9001:2008; ELENCO PROCEDURE DEL S.Q.

9.1 Riferimenti alla norma ISO 9001:2008

Elemento della norma ISO 9001/2008

Capitolo del manuale della qualità

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Capitolo 4
<i>Requisiti generali</i>	4.1
<i>Requisiti relativi alla documentazione</i>	4.2
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Capitolo 5
<i>Impegni della Direzione</i>	5.1
<i>Attenzione focalizzata al Utente</i>	5.2
<i>Politica per la Qualità</i>	5.3 e Capitolo 1
<i>Pianificazione</i>	5.4
<i>Responsabilità, autorità e comunicazione</i>	5.5
<i>Riesame della Direzione</i>	5.6
GESTIONE DELLE RISORSE	Capitolo 6
<i>Messa a disposizione delle risorse</i>	6.1
<i>Risorse Umane</i>	6.2
<i>Infrastrutture</i>	6.3
<i>Ambiente di lavoro</i>	6.4
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Capitolo 7
<i>Pianificazione delle realizzazione del prodotto</i>	7.1
<i>Processi relativi al Utente</i>	7.2
<i>Progettazione e sviluppo</i>	7.3
<i>Approvvigionamento</i>	7.4
<i>Produzione ed erogazione di servizi</i>	7.5
<i>Tenuta sotto controllo dispositivi monitor. e misuraz.</i>	7.6
MISURAZ., ANALISI E MIGLIORAMENTO	Capitolo 8
<i>Generalità</i>	8.1
<i>Monitoraggi e misurazioni</i>	8.2
<i>Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi</i>	8.3
<i>Analisi dei dati</i>	8.4
<i>Miglioramento</i>	8.5

9.2 Elenco delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità

<i>Controllo dei documenti della Qualità</i>	P.4.2.01
<i>Gestione delle registrazioni della Qualità</i>	P.4.2.02
<i>Riesame della Direzione</i>	P.5.6.01
<i>Qualifica, formazione, aggiornamento del personale</i>	P.6.2.01
<i>Inserimento nuovo personale</i>	P.6.2.02
<i>Pulizia e manutenzione</i>	P.6.3.01
<i>Definizione e gestione degli impegni con l'utenza</i>	P.7.2.01
<i>Comunicazione scuola-utenza</i>	P.7.2.02
<i>Gestione progetti extracurricolari</i>	P.7.3.01
<i>Gestione degli acquisti</i>	P.7.4.01
<i>Valutazione e gestione dei fornitori</i>	P.7.4.02
<i>Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e consegna</i>	P.7.4.03
<i>Pianificazione dell'attività didattica</i>	P.7.5.01
<i>Sviluppo dell'attività didattica</i>	P.7.5.02
<i>Preparazione e gestione dei registri</i>	P.7.5.03
<i>Gestione delle attività di Sostegno degli alunni in situazione di handicap</i>	P.7.5.04
<i>Gestione delle attività di Recupero</i>	P.7.5.05
<i>Controllo e sicurezza degli studenti</i>	P.7.5.06
<i>Gestione visite guidate, viaggi d'istruzione e stage</i>	P.7.5.07
<i>Gestione iscrizioni, trasferimenti e ritiri</i>	P.7.5.08
<i>Monitoraggio della soddisfazione dell'utenza</i>	P.8.2.01
<i>Audit interni</i>	P.8.2.02
<i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i>	P.8.2.03
<i>Gestione delle Non Conformità</i>	P.8.3.01
<i>Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive</i>	P.8.5.01