



**MANUALE INTEGRATO**

**GESTIONE QUALITÀ CONFORME ALLA UNI EN ISO 9001:2008**

**E GESTIONE ACCREDITAMENTO REGIONE LOMBARDIA**

**VERSIONE 13 – ANNO 2016**

**Progettazione, gestione ed esecuzione di Servizi di Orientamento e di Istruzione per la Scuola Secondaria di secondo grado e di Istruzione e Formazione Professionale nel settore turistico, grafico, pubblicitario, chimico-biologico.**

**Design, management and provision of vocational guidance and educational services regarding Second Grade Secondary School and training services in: Tourism – Graphic advertising – Chemistry - Biology.**

**Copia controllata n. \_\_\_\_\_**

**Data 16.05.2016**

**Responsabile della Qualità  
Milena Peli**

-----

**Dirigente Scolastico  
Francesca D'Anna**

-----



## Sommarario

<b>1.</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>5</b>
1.1	PRESENTAZIONE	5
1.2	SCHEDA RAPPRESENTATIVA	7
1.3	PUNTI DI FORZA	7
<b>2.</b>	<b>SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>8</b>
2.1	CAMPO DI APPLICAZIONE	8
2.2	AVVISO DI RISERVATEZZA	8
2.3	USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO TÜV	8
2.4	RIFERIMENTI NORMATIVI	8
2.5	TERMINI E DEFINIZIONI	9
2.6	DEFINIZIONI	9
2.7	REVISIONI	10
<b>3.</b>	<b>DEFINIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>11</b>
3.1	TIPOLOGIA DELLA FORMAZIONE EROGATA	11
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ</b>	<b>13</b>
4.1	REQUISITI GENERALI	13
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	13
4.2.1	<i>Generalità</i>	13
4.2.2	<i>Manuale Qualità</i>	13
4.2.2.1	Procedure documentate	14
4.2.2.2	Istruzioni di lavoro	14
4.2.2.3	PTOF	<b>Errore.</b>
	<b>Il segnalibro non è definito.</b>	
4.2.3	<i>Tenuta sotto controllo dei documenti</i>	15
4.2.4	<i>Registrazione della qualità</i>	16
4.2.5	<i>IL e Moduli di riferimento</i>	17
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>18</b>
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	18
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	18
5.2.1	Reclami clienti	18
5.2.2	<i>Mission</i>	18
5.2.3	<i>Clients</i>	18
5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ	19
5.4	PIANIFICAZIONE	21
5.4.1	<i>Obiettivi per la qualità</i>	21
5.4.2	<i>Pianificazione del sistema di gestione della qualità</i>	21
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	21
5.5.1	<i>Responsabilità, autorità</i>	21
5.5.2	<i>Rappresentante della Direzione per la qualità</i>	24
5.5.3	<i>Comunicazioni interne</i>	25
5.6	RIESAME DELLA DIREZIONE	25
5.6.1	<i>Generalità</i>	25
5.6.2	<i>Elementi in ingresso per il riesame</i>	26
5.6.3	<i>Elementi in uscita del riesame</i>	26
5.7	IL - MODULI DI RIFERIMENTO	26
<b>6.</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>27</b>
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	27
6.2	RISORSE UMANE	27
6.2.1	<i>Generalità</i>	27
6.2.2	<i>Competenza, consapevolezza ed addestramento</i>	27
6.2.2.1	Individuazione e definizione delle competenze necessarie	27

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

6.2.2.2	Qualificazione di personale addetto ad attività particolari	28
6.2.2.3	Documentazione e registrazione	28
6.3	INFRASTRUTTURE	28
6.3.1	<i>Manutenzione delle attrezzature</i>	28
6.3.2	<i>Manutenzione strumenti informatici</i>	28
6.3.3	<i>Registrazioni manutenzione attrezzature</i>	29
6.3.4	<i>Manutenzione edificio</i>	29
6.4	AMBIENTE DI LAVORO	29
6.5	IL E MODULI DI RIFERIMENTO	29
<b>7.</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO</b>	<b>30</b>
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	30
7.1.1	<i>Controlli e verifiche</i>	30
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	31
7.2.1	<i>Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio</i>	31
7.2.2	<i>Riesame dei requisiti relativi al servizio</i>	32
7.2.2.1	Verifica delle competenze interne	32
7.2.2.2	Verifica della validità ai fini occupazionali	32
7.2.2.3	Patto formativo	33
7.2.3	<i>Comunicazione con il cliente</i>	33
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	33
7.3.1	<i>Generalità pianificazione della progettazione e dello sviluppo</i>	33
7.3.1.1	Piano di Progetto	33
7.3.1.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	34
7.3.2	<i>Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo</i>	34
7.3.3	<i>Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo</i>	34
7.3.3.1	Fondi Sociali Europei (FSE)	35
7.3.4	<i>Il riesame della progettazione e dello sviluppo</i>	35
7.3.5	<i>Verifica della progettazione e dello sviluppo</i>	35
7.3.6	<i>Validazione della progettazione e dello sviluppo</i>	35
7.3.7	<i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</i>	36
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	36
7.4.1	<i>Processo di approvvigionamento</i>	36
7.4.1.1	Qualifica dei fornitori	37
7.4.2	<i>Informazioni per l'approvvigionamento</i>	37
7.4.2.1	Valutazione periodica dei fornitori	37
7.4.3	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati</i>	38
7.4.3.1	Criteri di emissione degli ordini	38
7.4.3.2	Richiesta di offerta	38
7.4.3.3	Offerta	38
7.4.3.4	Gestione degli ordini	38
7.4.3.5	Verifica del prodotto acquistato	39
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	39
7.5.1	<i>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</i>	39
7.5.2	<i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi</i>	39
7.5.3	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	39
7.5.4	<i>Proprietà del cliente</i>	40
7.5.5	<i>Conservazione dei prodotti</i>	41
7.6	CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	41
7.6.1	<i>Identificazione strumenti di misura</i>	41
7.6.2	<i>Strumenti di misura non conformi</i>	41
7.7	IL E MODULI DI RIFERIMENTO	42
<b>8.</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>43</b>
8.1	GENERALITÀ	43
8.1.1	<i>Controlli in process</i>	43
8.1.2	<i>Controlli ex-post</i>	44
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	44
8.2.1	<i>Soddisfazione del cliente</i>	44

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

8.2.2	<i>Verifiche ispettive interne</i>	45
8.2.2.1	Pianificazione	45
8.2.2.2	Preparazione	45
8.2.2.3	Effettuazione	45
8.2.2.4	Documentazione	46
8.2.2.5	Verifica degli interventi disposti	46
8.2.3	<i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i>	46
8.2.3.1	Quando rilevare	47
8.2.4	<i>Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi</i>	47
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	47
8.3.1	<i>Modalità di gestione</i>	48
8.3.1.1	Avviso	48
8.3.1.2	Verbale di V.I.	48
8.3.1.3	Rapporti di non conformità	48
8.3.1.4	Follow up	48
8.3.1.5	Chiusura della non conformità	48
8.4	ANALISI DEI DATI	49
8.5	MIGLIORAMENTO	49
8.5.1	<i>Generalità</i>	49
8.5.2	<i>Azioni correttive</i>	49
8.5.2.1	Gestione dell'AC	50
8.5.3	<i>Azioni preventive</i>	50
8.5.4	<i>Miglioramento</i>	51
8.5.5	<i>IL e Moduli di riferimento</i>	51

## 1. Scopo e Campo di applicazione

### 1.1 Presentazione

L'Istituto "C. Golgi" fu istituito il primo ottobre 1962 con la denominazione Istituto Professionale Femminile di Stato ed era inizialmente formato da diversi settori, comprendenti un numero ristretto di classi, di durata variabile dai due ai cinque anni, in relazione alle differenti esigenze professionali: sarta per bambini, sarta per donna e maglierista.

Importanti momenti innovativi si sono avuti negli anni 1967/68 in cui compare per la prima volta la figura dell'accompagnatrice turistica e negli anni 1976/77 in cui è creato il settore per preparatori di laboratorio chimico e biologico. In questo periodo l'Istituto che, nonostante la denominazione, accoglie anche studenti maschi, è ramificato in due sedi, una a Brescia ed una coordinata a Manerbio.

Un'altra rilevante trasformazione avviene nell'anno 1988/89: il settore figurino e quello per l'architettura e l'arredamento vanno a costituire l'I.P.S.I.A. "Fortuny" mentre confluiscono nell'I.P.C. (Istituto Professionale Commerciale) "C. Golgi" di via S. Chiara i settori "operatori turistici" e "preparatori chimici e biologici".

Gli ultimi cambiamenti riguardano l'attuale dislocazione nei nuovi e moderni locali di via Rodi a partire dall'anno scolastico 90/91, l'avvio nello stesso anno della sperimentazione del "Progetto 92" per i settori chimico e turistico, e la nascita nel 1995/96 del nuovo indirizzo grafico-pubblicitario.

L'Istituto statale "C. Golgi" è stata una delle prime scuole professionali ad attuare la sperimentazione denominata "Progetto 92". Tale sperimentazione aveva lo scopo di migliorare e ampliare il discorso culturale e di rendere l'istruzione professionale più rispondente alle esigenze e alle richieste del mondo del lavoro anche attraverso i progetti integrati di "Terza Area" per il biennio terminale.

Visti gli esiti favorevoli, la sperimentazione è divenuta ordinamento di studi con DM del 24/2/1992 e progressivamente tutti gli istituti professionali italiani si sono adeguati in tal senso.

L'anno scolastico 2010-2011 segna l'inizio di una nuova fase con l'entrata in vigore della riforma del secondo ciclo di istruzione e formazione: accanto all'**istruzione professionale** viene introdotta l'**istruzione tecnica** ad integrare ulteriormente l'offerta formativa. L'accostamento dell'istruzione tecnica amplia notevolmente le possibilità di soddisfare le esigenze del territorio, in termini di accesso al mondo del lavoro o di prosecuzione degli studi.

### INDIRIZZI DI STUDIO

L' " **Istituto C. Golgi** " è un istituto di Istruzione Superiore Statale che offre agli studenti i seguenti percorsi di studio:

- 1) **Istruzione tecnica** ad indirizzo grafico con diploma in "Grafica e Comunicazione".
  - 2) **Istruzione tecnica** ad indirizzo chimico con diploma in "Chimica, Materiali e Biotecnologie". Sono disponibili le articolazioni "Biotecnologie sanitarie" e "Biotecnologie ambientali".
  - 3) **Istruzione tecnica** settore economico, indirizzo Turismo
  - 4) **Istruzione professionale** ad indirizzo Servizi Commerciali con "Diploma di istruzione professionale nei Servizi Commerciali ambito Turismo".
  - 5) **Istruzione professionale** ad indirizzo Servizi Commerciali con "Diploma di istruzione professionale nei servizi commerciali ambito promozione commerciale e pubblicitaria".
  - 6) **Istruzione professionale** ad indirizzo grafico con " Diploma di istruzione professionale nelle produzioni industriali e artigianali" indirizzo "INDUSTRIA" - opzione produzioni audiovisive.
  - 7) **Istruzione professionale** ad indirizzo chimico con " Diploma di istruzione professionale nelle produzioni industriali e artigianali" indirizzo "INDUSTRIA".
  - 8) **Formazione professionale regionale**: grafica, comunicazione multimediale e spettacolo.
- In quest'ambito, è possibile conseguire la qualifica professionale di "Operatore grafico" (3 anni) oppure, se attivato, di "Tecnico delle produzioni grafiche" (4 anni).

I percorsi statali di istruzione tecnica e professionale sono articolati in:  
 A – PRIMO BIENNIO (classe 1<sup>a</sup> - 2<sup>a</sup>)  
 B – SECONDO BIENNIO (classe 3<sup>a</sup> - 4<sup>a</sup>)

C – QUINTO ANNO (5<sup>a</sup>)

## A - BIENNIO

Nei primi due anni si svolgono insegnamenti di carattere generale (area comune) e obbligatori di indirizzo ai fini dell'assolvimento dell'obbligo d'istruzione e per favorire l'acquisizione dei saperi e delle competenze di indirizzo.

## B + C - SECONDO BIENNIO e QUINTO ANNO

Nei tre anni successivi, oltre all'area di istruzione comune, vengono approfonditi i contenuti scientifici, economico-giuridici e tecnici delle aree di indirizzo, per far assumere progressivamente agli studenti conoscenze specifiche; esse consentono di raggiungere, nel quinto anno, competenze professionali idonee all'ingresso nel mondo del lavoro o alla prosecuzione degli studi.

## ALTERNANZA SCUOLA - LAVORO

L'alternanza scuola-lavoro, così come prevista dall'art. 4 della Legge 53/03 e dal relativo decreto attuativo n. 77/2005, viene disciplinata quale metodologia didattica del Sistema dell'Istruzione per consentire agli studenti che hanno compiuto il quindicesimo anno di età di realizzare gli studi del secondo ciclo anche alternando periodi di studio e di lavoro. Il modello dell'alternanza scuola lavoro si pone l'obiettivo di accrescere la motivazione allo studio e di guidare i giovani nella scoperta delle vocazioni personali, degli interessi e degli stili di apprendimento individuali, arricchendo la formazione scolastica con l'acquisizione di competenze maturate "sul campo" (*Linee guida per il passaggio al nuovo ordinamento. Secondo biennio e quinto anno. D.P.R. 15 marzo 2010*).

L'alternanza scuola lavoro si fonda sull'intreccio tra le scelte educative della scuola, i fabbisogni professionali delle imprese del territorio, le personali esigenze formative degli studenti.

Con l'alternanza scuola lavoro si riconosce un valore formativo equivalente ai percorsi realizzati in azienda e a quelli curricolari svolti nel contesto scolastico. Attraverso la metodologia dell'alternanza, si permettono l'acquisizione, lo sviluppo e l'applicazione di competenze specifiche previste dai profili educativi, culturali e professionali dei diversi corsi di studio.

L'attività di alternanza scuola lavoro (come indicato nell'Art. 8, D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87 - regolamento sul riordino degli istituti professionali pubblicato sul supplemento ordinario della G.U. n. 137 del 15 giugno 2010) consta nelle quarte e quinte classi, funzionanti a partire dall'anno scolastico 2010 – 2011 e sino alla messa a regime dell'ordinamento, di **132 ore**.

Dall'anno scolastico 2011-2012 il progetto è esteso alle classi seconde e terze dei percorsi di istruzione tecnica e professionale. Nel corso del secondo anno è prevista un'attività di orientamento al mondo del lavoro; nel terzo anno si svolge l'attività di "stage" aziendale.

La legge 107 del 13/07/2015 (art. 1, comma 33) stabilisce che, a partire dalle classi terze dell'anno scolastico 2015-2016, la durata complessiva, nel secondo biennio e nell'ultimo anno del percorso di studi, sia di almeno 400 ore. I percorsi di alternanza sono inseriti nei piani triennali dell'offerta formativa.

## OBIETTIVI EDUCATIVI-DIDATTICI dell'attività di alternanza

La modalità di apprendimento in alternanza persegue le seguenti finalità:

- attuare modalità di apprendimento flessibili e equivalenti sotto il profilo culturale ed educativo, rispetto agli esiti dei percorsi del secondo ciclo, che colleghino sistematicamente la formazione in aula con l'esperienza pratica;
- arricchire la formazione acquisita nei percorsi scolastici e formativi con l'acquisizione di competenze spendibili anche nel mercato del lavoro;
- favorire l'orientamento dei giovani per valorizzarne le vocazioni personali, gli interessi e gli stili di apprendimento individuali;
- realizzare un organico collegamento delle istituzioni scolastiche e formative con il mondo del lavoro e la società civile, che consenta la partecipazione attiva dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 2, nei processi formativi;
- correlare l'offerta formativa allo sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio.

Il percorso si è sviluppato nelle classi quarte e quinte secondo le seguenti modalità che integrano:

- periodi di formazione in aula (svolte da docenti interni o da "esperti esterni" alla classe, rappresentanti le associazioni imprenditoriali);
- azienda formativa simulata;
- attività formative di laboratorio (svolte da docenti interni o da "esperti esterni" alla classe);
- esperienze svolte nella concreta realtà aziendale (visita d'istruzione, stage, tirocinio formativo);
- conferenze / Convegni / Workshop / Visite aziendali.

#### Scheda rappresentativa

Ragione sociale	I.I.S.S. "C. GOLGI"
Dirigente Scolastico	Francesca D'Anna
Rappresentante della Direzione	Milena Peli
Responsabile Qualità	Milena Peli
Sede	Via Rodi, 16
Telefono	030/2422445
Telefax	030/2422286
sito Internet	www.ipcgolgi.it
e-mail	bsgolgi@provincia.brescia.it
Partita I.V.A	98029040171

#### Punti di forza

Punti di forza	Vantaggi per il cliente
Professionalità	Per assicurare una preparazione ai più alti livelli presenti sul mercato in grado di fornire una adeguata capacità operativa e una reale competenza professionale;
Collegamento diretto con aziende e orientamento al mondo del lavoro	Favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, consentendo un'elevata percentuale di assunzioni a conclusione del corso degli studi.

## 2. Scopo del manuale della qualità

Con il presente Manuale di Gestione della Qualità, la scuola intende uniformarsi a quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 e dell'accREDITamento della Regione Lombardia; pertanto ha elaborato il presente Manuale di Gestione Qualità con lo scopo di descrivere il Sistema di conduzione dell'Organizzazione per garantire la qualità.

In particolare il Manuale di Gestione della Qualità intende:

- stabilire i criteri di pianificazione degli obiettivi;
- identificare le responsabilità ed i compiti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità;
- definire i criteri di mantenimento delle procedure e dei metodi operativi previsti dal sistema di gestione per la qualità;
- definire le modalità per il miglioramento continuo;
- essere un riferimento per quanti operano nella nostra Organizzazione, per i collaboratori interni ed esterni, per i Clienti e per l'Ente di Certificazione.

### 2.1 Campo di applicazione

Quanto descritto nel presente Manuale della Qualità si applica al sistema qualità della nostra Organizzazione secondo le direttive della norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione, gestione ed esecuzione di servizi di orientamento e di percorsi formativi iniziale, superiore e continua nel campo turistico, pubblicitario, chimico-biologico e gestione di reti di scuole.

Il SQ non prevede esclusioni rispetto alla UNI EN ISO 9001:2008.

### 2.2 Avviso di riservatezza

Questo manuale della qualità e tutta la documentazione relativa al Sistema Qualità aziendale sono di proprietà dell'Istituto Statale "C. GOLGI" di Brescia, e non possono essere riprodotti, esibiti o divulgati (anche in forma parziale) senza la preventiva autorizzazione scritta dell'istituto stesso.

### 2.3 Uso del certificato e del marchio TÜV

Il RQ ha la responsabilità di attuare le disposizioni definite relative all'uso del certificato e del marchio dell'Ente di Certificazione.

Il DS autorizza tale modalità, verificando la compatibilità con le esigenze della scuola e con le indicazioni dell'Ente.

In tutte le comunicazioni, siano esse brochure, sito web ed altro, dovrà essere:

- esplicitato che si tratti di sistema qualità del processo oggetto di certificazione e che non si tratti di certificazione di prodotto;
- evidenziata la norma di riferimento;
- ben indicate le sedi per le quali è valido il certificato;
- indicato il numero di certificato (quando possibile);
- esplicitata la tipologia dei servizi riportati nel certificato.

Si potrà accludere alla documentazione copia integrale del certificato, anche in riduzione, mai in forma parziale. La riproduzione del marchio TÜV Italia dovrà essere utilizzato solo in abbinamento alla ragione sociale della scuola.

Il marchio viene riprodotto dal regolamento TÜV, ultima versione disponibile, secondo le disposizioni, è cura del RQ aggiornare le disposizioni come da informazioni dell'ente di certificazione.

### 2.4 Riferimenti normativi

Il Sistema Qualità garantisce che la qualità dei propri servizi, soddisfi i requisiti prescritti dalla normativa UNI ISO 9001:2008 "Sistema di gestione della qualità".

Tale norma può essere utilizzata ai fini contrattuali con i propri clienti.

Le attività attinenti la qualità fanno riferimento alle seguenti norme gestite dal RQ:



<b>UNI EN ISO 9000 :2008</b>	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia
<b>UNI EN ISO 9004 :2000</b>	Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento
<b>UNI EN ISO 9001:2008</b>	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
<b>UNI EN ISO 19011 :2003</b>	Linea guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.
<b>RGSG</b>	Regolamento Generale per la certificazione dei sistemi di gestione ultima versione disponibile
<b>RSSG</b>	Regolamento Particolare per la certificazione dei sistemi di gestione ultima versione disponibile
<b>Linea Guida Accredia</b>	Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001:2008
<b>Dgr. del 16/12/2004 n. 7/19867</b>	Approvazione dei criteri per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento.

La tabella prescrittiva, in coda a questo documento, riassume i riferimenti legislativi relativi alla attività svolta in questo istituto.

I successivi aggiornamenti della normativa di riferimento sono inseriti nell'allegato 4.2.3.All\_A Elenco Norme/leggi/D.Lgs.

Il Sistema Qualità è concepito in modo da rispettare i requisiti stabiliti dalla normativa cogente nazionale ed europea.

### Termini e definizioni

Per quanto riguarda la terminologia ed i criteri generali, è stata utilizzata la normativa UNI EN ISO 9000:2000 " Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Terminologia".

Viene altresì utilizzato il seguente glossario:

S.Q.	Sistema Qualità
F.S.E.	Fondo Sociale Europeo
R.Q.	Responsabile Qualità
MQ	Manuale Qualità
D.S.G.A.	Direttore Servizi Generali ed Amministrativi
D.S.	Dirigente Scolastico
R.D.	Rappresentante della Dirigenza
FS	Funzione Strumentale
Man. est.	Manodopera esterna

### Definizioni

**Accreditamento:** modalità con cui la Regione ai sensi della Delibera di Giunta n.13083 del 23/05/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, attua la qualificazione dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento con finanziamento pubblico. Il regolamento stabilisce le specifiche che l'ente accreditato deve possedere, tra le quali, come condizione necessaria ma non sufficiente, è stata inserito il possesso della certificazione di qualità per le attività per le quali si chiede il finanziamento pubblico.

**Prodotto:** In conformità alla norma di riferimento, con il termine di prodotto viene anche indicato il servizio.

**Revisioni**

**La versione attuale è la tredicesima, aggiornata alla UNI EN ISO 9001:2008.**

**La revisione riguarda i seguenti punti.**

- Indirizzi di studio (pag 5): inserimento nuovo percorso tecnico turistico e correzione dicitura percorsi dell'istruzione professionale commerciale.
- Nominativo nuovo Dirigente Scolastico (pag 7 e 20).
- Comitato di valutazione: aggiornato in base alla Legge 107 del 13/07/2015 (pag 21).

## 3. Definizione dei servizi

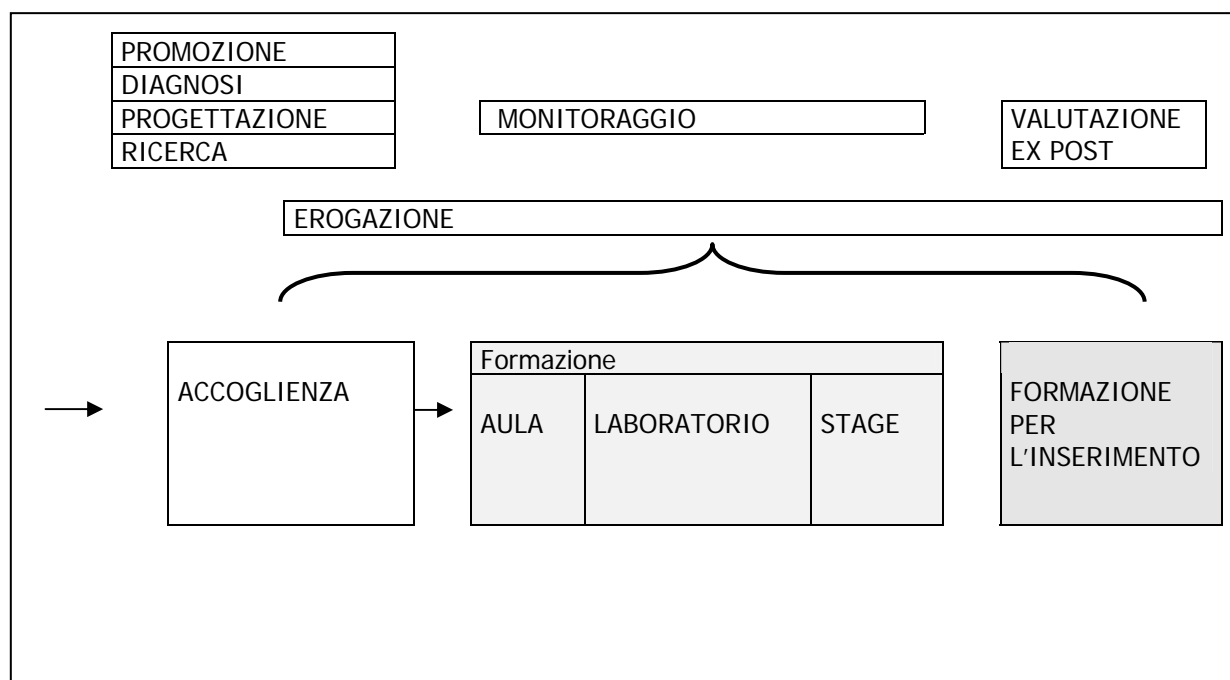
**3.1 Tipologia della formazione erogata**

L'Istituto statale "C. Golgi" attua principalmente corsi di istruzione di scuola secondaria di secondo grado, della durata di anni 5, che consentono l'accesso all'università. In forma non preminente esplica corsi con finanziamento europeo, anche in collaborazione con altre istituzioni o Enti di Formazione, su progetti FSE, IFTS ed altri eventuali.

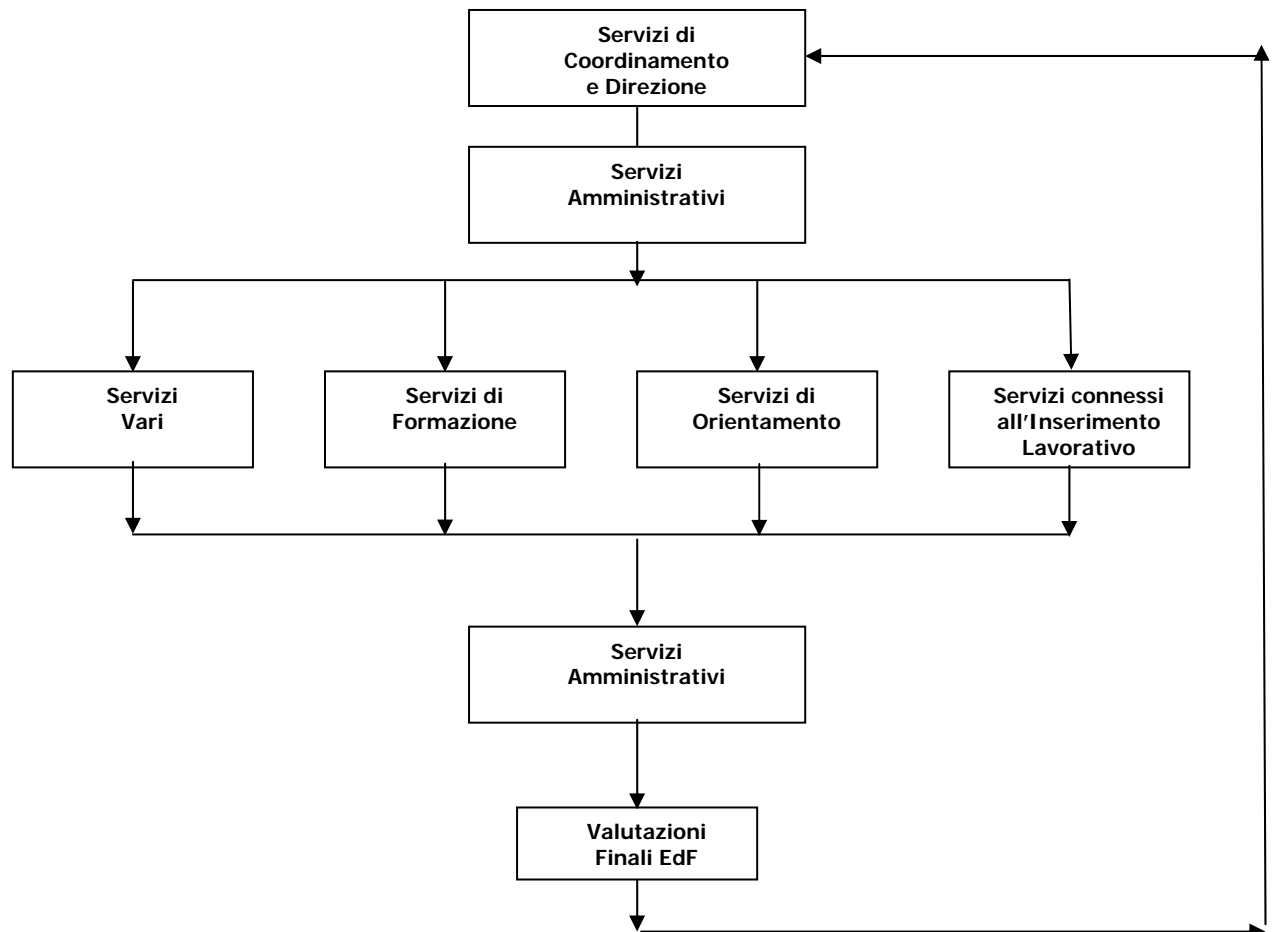
È accreditata presso la Regione Lombardia per i servizi di orientamento e formazione.

Le aree operative dei processi che assicurano il governo, il coordinamento e l'amministrazione della sede sono le seguenti:

Area	Sub area	Resp.
G COORDINAMENTO E DIREZIONE	<b>G1</b> – Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio	D.S.
	<b>G2</b> – Reperimento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative	D.S.
	<b>G3</b> – Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio	D.S.
	<b>G4</b> – Coordinamento delle risorse umane, economiche, organizzative, informative	D.S.
	<b>G5</b> – Selezione e gestione dei contratti con i fornitori	D.S.
	<b>G6</b> – Gestione degli accordi con la committenza	D.S.
	<b>G7</b> – Gestione e sviluppo delle risorse umane	D.S.
H AMMINISTRAZIONE	<b>H1</b> – Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi	D.S.G.A.
	<b>H2</b> – Controllo economico	D.S.G.A.
	<b>H3</b> – Rendicontazione delle spese	D.S.G.A.
	<b>H4</b> – Gestione amministrativa del personale	D.S.G.A.
S SERVIZI VARI	<b>S1</b> - Servizio Sicurezza	R.S.
	<b>S2</b> - Servizio manutenzione struttura	Provincia
	<b>S3</b> - Servizio manutenzione laboratori e attrezzature didattiche	Resp. Laboratori
	<b>S4</b> - Servizi informativi	Man.Ester.
V VALUTAZIONI FINALI	<b>V1</b> – Analisi Statistica condotta a livello di singola attività	R.Q.
	<b>V2</b> - Analisi Statistica condotta a livello globale di EdF	R.Q.



Il grafico seguente illustra il processo adottato dalla scuola descritto per macroprocessi.



In conformità all'accreditamento i servizi di formazione, orientamento ed inserimento lavorativo prevedono i seguenti sub-processi: diagnosi, progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione, promozione, qualità e ricerca.

#### 4. Sistema di gestione della qualità

##### 4.1 Requisiti generali

La scuola predispone, documenta, mantiene attivo e migliora, con continuità, l'efficacia del sistema di gestione della qualità come mezzo per assicurare alla Direzione ed ai propri clienti il raggiungimento ed il mantenimento di una qualità prestabilita dei propri prodotti e servizi, tale da soddisfare con continuità le esigenze espresse e implicite dei clienti stessi.

La scuola ha individuato i processi aziendali e le loro interazioni basandosi su due concetti fondamentali:

- il modello sistemico dell'organizzazione;
- l'approccio per processi.

Il sistema organizzativo comprende diversi soggetti, quali i soci, i collaboratori, i fornitori, la collettività, i concorrenti, i clienti e i committenti. Il sistema di gestione è finalizzato alla soddisfazione dei clienti attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

L'organizzazione, per il tipo di servizio prestato, non prevede di affidare all'esterno processi che hanno effetti sulla conformità dei servizi.

Il documento PR4.1 definisce ed illustra in forma più approfondita il singolo sub-processo.

L'organizzazione definisce le modalità e le responsabilità che assicurano il pieno controllo dei processi affidati all'esterno, in quanto rimane comunque responsabile della conformità a tutti i requisiti sia del cliente, sia cogenti. I controlli a cui sono assoggettati tali attività, non trovano differenza se l'attività è svolta all'interno o all'esterno. Tale controllo non solleva l'organizzazione dalla responsabilità per la conformità a tutti i requisiti, sia del cliente sia cogenti.

##### 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

###### 4.2.1 Generalità

La scuola ha definito la propria struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure e le risorse, al fine di sviluppare e mantenere e migliorare nel tempo un Sistema Qualità conforme alla normativa ISO 9001:2008 ed in accordo con la politica della qualità stabilita.

Tale organizzazione è stata effettivamente attuata con l'istituzione ed il mantenimento di un Sistema Qualità documentato, secondo l'architettura qui di seguito riportata, definita in relazione alla complessità dei processi attuati e delle loro rispettive interazioni, nonché rapportate alla competenza del personale chiamato allo svolgimento delle stesse:

- Politica per la Qualità (descritta al § 5.3)
- Manuale della Qualità
- Procedure
- Istruzioni di lavoro
- Moduli
- Documenti di pianificazione delle attività, di funzionamento e di controllo dei processi
- Registrazione della Qualità così come richiesti dalla norma.

Vengono distribuite ai portatori di interesse le "Linee guida per la gestione di una procedura" redatte dal Responsabile per la Qualità al fine di unificarne la struttura e i criteri di elaborazione.

▪

###### 4.2.2. Manuale Qualità

La scuola ha elaborato il Manuale Qualità, finalizzato a dare evidenza all'esterno dell'organizzazione delle attività intraprese per l'implementazione, la gestione e il miglioramento del sistema qualità.

Descrive la politica, l'organizzazione nelle sue dimensioni e attività, le procedure intese ad assicurare che la qualità dei prodotti e dei servizi offerti siano conformi alle prescrizioni e alla politica di qualità della scuola. Contiene l'assetto organizzativo, le politiche e gli indirizzi nei diversi campi di funzionamento del Sistema Qualità, il campo di applicazione del sistema qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e relative giustificazioni (vedi 2.1) e una descrizione delle interazioni tra i processi del S.Q.

Il Manuale identifica le funzioni direttive, richiama le procedure documentate del sistema qualità e tratta in breve tutte le prescrizioni applicabili della norma relativa al S.Q. presa a riferimento dell'organizzazione.

È redatto dal RQ, autorizzato dal DS e distribuito in forma controllata dal R.Q.

Le Modifiche possono essere effettuate solo dal Responsabile Qualità e devono essere approvate dal DS. Le modifiche devono essere annotate al paragrafo 2.7 "Stato delle revisioni".

È compito del R.Q. provvedere alla sostituzione di tutte le copie distribuite in forma controllata. Ogni forma di diffusione esterna del MQ e delle relative procedure, viene gestita dal Responsabile Qualità, previa autorizzazione del DS.

### **Struttura del Manuale Qualità**

Il Manuale qualità è strutturato in modo da rispettare la sequenza dei punti relativi ai requisiti del Sistema Qualità così come descritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, che vengono riportati come riferimento in corrispondenza dei vari capitoli di questo Manuale.

È da considerare autoportante in quanto comprende le procedure prescrittive della norma di riferimento, le quali trovano descrizione nelle corrispondenti sezioni del manuale. Altre procedure specifiche possono essere redatte per descrivere il processo e/o i controlli attuati.

Di tale documentazione viene dato riferimento nei paragrafi corrispondenti. Il Manuale comprende anche le istruzioni per l'accreditamento regionale.

### **Distribuzione controllata**

Per "copia controllata" si intende che ogni aggiornamento viene inviato al destinatario, la distribuzione in forma non controllata non prevede l'aggiornamento automatico alle nuove versioni.

#### *4.2.2.1 Procedure documentate*

Le Procedure sono una raccolta organizzata di istruzioni scritte e dettagliate necessarie per definire attività correlate alla qualità.

Le Procedure sono documenti a carattere interfunzionale che richiamano, fanno riferimento e trovano integrazione nei Documenti Operativi, composti dai Fogli d'istruzione e dai Moduli, nei Documenti di Registrazione della Qualità.

Le procedure indicate dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 come procedure obbligatorie sono incluse nel manuale qualità, altre procedure sono redatte per definire i processi. L'elenco delle procedure è contenuto nel Mod4.2.3\_04.

#### *4.2.2.2 Istruzioni di lavoro*

Le istruzioni di lavoro servono per descrivere in dettaglio esattamente e sequenzialmente tutte le operazioni che devono essere effettuate in ogni area del processo produttivo.

L'elenco delle I.L. è contenuto nel Mod4.2.3\_05 che descrive i soggetti autorizzati alla redazione, verifica, approvazione, distribuzione e modifiche dei moduli, nonché il numero di versione corrente. Gli originali vengono ordinati dal RQ.

La modulistica del SQ costituisce il supporto per effettuare le registrazioni della Qualità e l'analisi. Il Mod4.2.3\_06 indica l'elenco di tutti i moduli con il numero direzionale. Tutti i moduli sono emessi dal RQ ed approvati dal DS.

#### *4.2.2.3 PTOF*

Il P.T.O.F., di durata triennale (Legge 107 del 13/07/2015) è il documento che illustra i seguenti aspetti:

- Punti di forza del Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto statale "C. Golgi"
- La struttura del PTOF
- Descrizione della realtà socio-culturale e lavorativa della nostra utenza e del territorio bresciano
- Presentazione dell'autonomia scolastica e delle nuove prospettive di lavoro
- Illustrazione dell'organizzazione scolastica
- Illustrazione degli organi scolastici, delle funzioni di tutto il personale compresi gli uffici

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

- Presentazione delle finalità educative e della programmazione educativa e didattica
- Descrizione dei curricoli
- Descrizione dei progetti per l'ampliamento dell'offerta formativa
- Presentazione del regolamento d'Istituto.

Viene redatto dal Dirigente Scolastico con l'ausilio dei suoi collaboratori, viene approvato dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto. Le modifiche vengono annotate su fogli separati e diventano allegati al P.O.F., di cui il R.Q. tiene elenco delle modifiche/allegati. A giudizio del D.S., e comunque prima dell'inizio di ogni anno scolastico, il P.O.F. viene aggiornato inglobando le varie modifiche/allegati, implementando il numero di versione.

#### ***Tenuta sotto controllo dei documenti***

La scuola ha definito come gestisce e come tiene sotto controllo l'emissione, l'autorizzazione, la distribuzione e la modifica dei dati e dei documenti attinenti il proprio Sistema Qualità comprendendo anche i documenti di origine esterna.

**Documentazione tecnica interna**, riferita al processo attuato e al servizio di gestione interno. Si tratta prevalentemente di comunicazione del DS, che seguono una procedura ben definita di distribuzione e di registrazione della avvenuta comunicazione. Altra documentazione viene redatta dai docenti e distribuita in maniera informale come copie di lavoro. I verbali delle riunioni, dei collegi docenti sono registrati ed archiviati.

Eventuali password e codici di accesso a sistemi informatici di enti esterni sono gestiti dal personale che ha responsabilità delle attività.

#### **Documentazione amministrativa**

(bilanci, fatture, ricevute fiscali...)

Documentazione gestita dal settore amministrativo.

Il DSGA è responsabile della gestione e della successiva archiviazione della documentazione inoltrata dai fornitori per documentare le caratteristiche tecniche dei prodotti e dei servizi acquistati. Il DSGA è responsabile dell'aggiornamento dell'archivio della documentazione dei fornitori.

#### **Documentazione tecnica di natura esterna:**

(norme, leggi, moduli per richiesta finanziamento)

L'approvvigionamento, la gestione e l'aggiornamento e l'archiviazione sono realizzati dal DS che mantiene elenco delle normative nazionali o internazionali a disposizione.

#### **Approvazione ed emissione dei documenti e dei dati**

Per ogni documento sono sempre definiti i Settori interessati alla emissione, approvazione, archiviazione e diffusione.

Nessun documento del Sistema Qualità può essere distribuito ai Settori destinatari senza essere stato prima verificato ed approvato dai soggetti individuati come responsabili dell'approvazione.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di riesaminare ed aggiornare, con periodicità almeno annuale in corrispondenza del Riesame della Direzione, i documenti del sistema qualità.

Le modifiche alla documentazione del Sistema Qualità seguono lo stesso processo di approvazione e distribuzione previsto per la prima emissione.

Il R.Q. tiene aggiornata una lista di distribuzione di tutta la documentazione del Sistema Qualità, nella quale sono registrati tutti gli enti esterni ai quali sono state inviate copie, controllate o non controllate, di tali documenti.

#### **Archiviazione dei documenti**

Tutti i documenti relativi al corso vengono conservati dal docente responsabile del corso durante lo svolgimento; a corso ultimato tutti i documenti vengono raccolti in uno o più faldoni e conservati, presso la segreteria, per tre anni a garanzia della reperibilità, salvo diverse

disposizioni dell'ente finanziatore. La documentazione relativa alle azioni formative finanziate è ordinata ai fini della rintracciabilità e tenuta separata da quella ordinaria.

Esistono due tipi di distribuzione:

**Controllata (nominativa);**  
**Non controllata (informativa).**

#### **Distribuzione controllata**

Con questo termine si intende che la trasmissione dei documenti è controllata o per mezzo di un avviso di ricevimento datato e firmato dal destinatario e rimandato al mittente, o per mezzo di una lista di distribuzione datata e firmata dal destinatario dei documenti.

I documenti soggetti a distribuzione controllata sono i seguenti:

- Manuale della Qualità;
- Procedure applicative del Manuale (tecniche e di Sistema);
- Istruzioni di lavoro
- Moduli

La distribuzione controllata di tutti i documenti viene perfezionata per mezzo di un'apposita lista di distribuzione (vedi allegato Mod4.2.3\_02).

#### **Distribuzione non controllata**

Con il benestare del DS, i documenti del SQ possono essere distribuiti all'esterno senza garantire l'automatico aggiornamento.

#### **Registrazione della qualità**

Sono predisposte e conservate registrazioni della qualità per fornire evidenza della conformità e requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

I moduli diventano registrazione della qualità affinché registrano l'effettuazione delle diverse prescrizioni del Sistema Qualità e consentono di:

- dimostrare il conseguimento della qualità richiesta specificatamente dalla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- di applicare strumenti di analisi per misurare e migliorare la qualità fornita;
- l'elenco delle registrazioni della qualità è contenuto nel mod4.2.4\_01.

I documenti di registrazione per la qualità sono suddivisi in funzione del contenuto/dati raccolti.

Le registrazioni sono conservate, mantenute leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili a cura del RQ.

#### **Registrazioni della Qualità relativa al sistema**

Rientrano in tale tipologia i documenti che forniscono la descrizione del sistema di conduzione per la Qualità, che ne consentono l'applicazione e la periodica verifica.

<b>Punti Norma</b>	<b>Tipo di Registrazione</b>	<b>Documento</b>
5.6.1	Risultati dei riesami della Direzione	Mod7.5.1_04 Verbale di Riunione
6.2.2e		Mod6.2_01 Piano aggiorn. Personale, Mod6.2_02 Registrazione formazione Doc. qualifica dell'addetto alle V.I.
7.1d	Registrazioni necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi prodotti	Modulo elenco requisiti: legge, cliente, EdF
7.2.2	Risultati dei riesami dei requisiti	PdP Piano di Progetto
7.3.2	requisiti d'ingresso per la progettazione	PdP Piano di Progetto
7.3.4	risultati dei riesami della progettazione	PdP Piano di Progetto
7.3.5	risultati delle verifiche della progettazione	PdP Piano di Progetto
7.3.6	risultati delle validazioni della	PdP Piano di Progetto

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.



	progettazione	
7.3.7	Riesame delle modifiche alla progettazione	PdP Piano di Progetto
7.4.1	Risultati delle valutazioni dei fornitori	Mod6.2_05 Valutazione curriculum Mod7.4_03 Valutazione fornitori
7.5.2d	Risultati della validazione dei processi	Registri di classe, Registri del docente, Risultati Customer Satisfaction
7.5.3	Registrazioni relative alla rintracciabilità (quando richiesto)	Registri di classe, dei docenti, delle attrezzature, delle manutenzioni, delle tarature
7.5.4	Preservazione delle proprietà del cliente	Comunicazione del DS al cliente
7.6	Risultati delle tarature e verifiche	Mod7.6_01 Taratura elenco strumenti Mod7.6_02 Registrazione Taratura
8.2.2	Risultati delle verifiche ispettive interne	Mod8.2.2_02 Rapporto verifiche ispettive
8.2.4	Evidenze di conformità dei prodotti	Registro di classe, Firma del DS per chiusura corso
8.3	Registrazioni relative ai prodotti non conformi	Mod8.3_01-b Modulo rilievo e AC Mod8.3_02 Foglio raccolta dati AC/AP Mod8.3_03 Registro generale reclami clienti
8.5.2	Risultati delle azioni correttive	Mod8.4_02 Tecniche statistiche azioni correttive, Modulo Azioni Correttive
8.5.3	Risultati delle azioni preventive	Mod8.4_03 Tecniche statistiche azioni preventive, Mod8.5.3_01 Richiesta Azioni Preventive

### Identificazione

Tutti i documenti di registrazione della qualità, su supporto elettronico o cartaceo, sono identificati tramite:

- il titolo apposto in modo chiaro e visibile sul documento stesso;
- ogni documento è codificato attraverso apposito codice identificativo;
- Il titolo del documento di registrazione della qualità è indicato sul documento del Sistema di gestione per la qualità che lo richiama.

### Archiviazione, rintracciabilità, protezione

I documenti di registrazione della Qualità sono resi disponibili dal RQ alle funzioni interessate ed archiviati in accordo ai documenti del Sistema di gestione per la qualità che citano e descrivono i documenti stessi. L'archiviazione è a cura del RQ.

Il periodo di conservazione di ogni documento di registrazione della qualità è precisato nel mod4.2.4\_01

Il responsabile qualità ha il dovere di informarsi sulle novità legislative e normative, di acquisire le eventuali norme e di informare i propri collaboratori. Le informazioni vengono raccolte consultando la rete internet, i quotidiani e le riviste specializzate, gli organi istituzionali delle associazioni di categoria e sollecitando il contributo di tutti i suoi collaboratori. Ha il compito di chiedere l'acquisizione delle norme necessarie al processo.

### Istruzioni di Lavoro e Moduli di riferimento

PR4.1	Flow di processo
PR4.2.3.All_A	Elenco norme e leggi
Mod4.2.4_01	Elenco registrazioni qualità
Mod4.2.3_02	Distribuzione documenti copie controllate
Mod4.2.3_03	Elenco software
Mod4.2.3_04	Elenco delle procedure
Mod4.2.3_05	Elenco delle istruzioni di lavoro
Mod4.2.3_06	Elenco dei moduli

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

## 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 5.1 Impegno della Direzione

L'alta direzione dà evidenza del suo impegno nello sviluppo, nella messa in atto e nel miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti richiesti dal cliente ed a quelli cogenti applicabili, mediante le seguenti attività:

- comunicazione al personale in merito alla necessità di soddisfare i requisiti del cliente;
- la definizione della politica della qualità e degli obiettivi;
- la definizione di indicatori prestazionali del sistema operativo ed obiettivi ad essi correlati;
- l'esecuzione di riesami periodici del sistema di gestione per la qualità;
- l'assegnazione di risorse adeguate.

La Direzione riconosce l'apporto di ogni singolo componente della scuola all'ottenimento della qualità globale dei servizi erogati mediante la condivisione e l'approvazione di ogni sforzo teso al miglioramento della qualità.

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

Per dimostrare la sua attenzione al cliente l'organizzazione prevede:

- analisi delle esigenze e le aspettative del cliente, con analisi del mercato del lavoro e dell'occupabilità prevista ed ottenuta;
- definizione ed attuazione di modalità per l'identificazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso un modulo diffuso a tutti i differenti clienti (stakeholders);
- attenzione alle richieste del cliente, con opportuno trattamento dei reclami dei clienti.

I questionari prevedono domande chiuse, con votazione da 1 a 5, sulle quali è possibile effettuare un'analisi statistica per evidenziare il livello della qualità fornita, e quindi effettuare valutazioni per individuare obiettivi e conseguenti impegni.

È prevista la possibilità di esprimere liberamente le proprie considerazioni, al fine di raccogliere indicazioni per il miglioramento del processo. Le note espresse nel questionario di gradimento vengono valutate dal RQA e, se significative, trattate come reclami del cliente.

#### 5.2.1 Reclami clienti

Tutti i reclami dei clienti vengono gestiti in forma singola, dandone registrazione al RQSO.

A cura del RQSO, i reclami dei Clienti devono essere registrati con il Mod8.3\_01 per il trattamento immediato, e su apposito modello (Mod8.3\_03 Riepilogo generale dei reclami dei clienti), numerati in ordine progressivo e trasmessi ai responsabili dei settori competenti.

Il Responsabile di settore che riceve il reclamo verifica ed analizza ogni documento utile per l'individuazione delle cause che hanno originato il reclamo e decide se aprire una non conformità (in questo caso vedere Mod8.3\_01) e definire un'azione correttiva per l'eliminazione della causa della non conformità. A volte in relazione al tipo di non conformità può essere sufficiente il solo trattamento della non conformità.

Nel caso decidesse di attuare un'azione correttiva il RQSO dovrà verificarne l'efficacia e l'esito positivo delle modifiche apportate. Il RQSO gestisce il registro dei reclami clienti, Mod8.3\_03.

Le registrazioni dei reclami sono messe a disposizione sia degli analisti del TUV Italia, che potranno esaminarle in occasione degli audit, sia dei rappresentanti di Accredia.

#### 5.2.2 Mission

Una scuola aperta ed attenta alle esigenze del territorio.

#### 5.2.3 Clienti

Per La scuola, i clienti non sono solo oggetti di intervento, né sono solo gli allievi.

I clienti sono:

- una componente attiva del servizio di formazione;
- corresponsabili del successo;

- coattori sia in fase di esecuzione che in fase di progettazione.

I clienti si dividono in:

<b>cliente esterno</b>	<b>Diretto fruitore del servizio</b> , principalmente l'allievo considerato come binomio inscindibile ed unitario con la rispettiva famiglia e/o azienda, famiglia nel caso di ragazzi, azienda nel caso di lavoratori. Il cliente esterno può anche non essere soggetto singolo, ma essere costituito da aziende, associazioni di categorie e/o consorzi di società;
<b>cliente interno</b>	<b>Formatori e personale A.T.A.</b> , tutti coloro che prestano la propria attività all'interno dell'organizzazione;
<b>Ambiente</b>	Costituito dall' <b>ambito culturale</b> e sociale in cui è inserita e che contribuisce a creare l'immagine esterna dell'organismo formativo.

### 5.3 Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è stata declinata per indicare gli obiettivi, definire i corrispondenti impegni per raggiungere gli obiettivi prefissati, individuare gli strumenti ritenuti più consoni, nonché le modalità più opportune per misurare la qualità raggiunta.

La Politica della Qualità, definisce il sistema di misurazione delle prestazioni e gli obiettivi quantitativi e qualitativi. Gli obiettivi sono analizzati in sede di riesame della Direzione ed i risultati sono verbalizzati e formalmente approvati dal DS.

La Politica della Qualità, il sistema di misurazione e gli obiettivi quantitativi e qualitativi di rilevanza generale sono comunicati al personale a mezzo di incontri di approfondimento e condivisione di quanto definito. Consci che solo ciò che può essere misurato può essere migliorato, vengono attuate tecniche di misura del proprio livello di qualità.

La direzione si assicura che la politica per la qualità sia definita in un quadro strutturale e riesaminata per accertare la continua idoneità agli scopi dell'organizzazione.

#### L'alta direzione assicura che la politica per la qualità:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione, attraverso l'analisi periodica condotta con Verifiche Ispettive pianificate e con la revisione durante il riesame della direzione;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità attuata attraverso l'impegno di ogni operatore;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, con revisioni periodiche e pianificate dal SQ;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione assicurando e registrando la diffusione dell'informazione;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità, sia al mercato di riferimento che agli indirizzi e alla missione della scuola.

#### La scuola è conscia che:

- la qualità è elemento essenziale per la sua funzione sociale sul territorio;
- la qualità può e deve essere monitorata e migliorata in ogni momento;
- i miglioramenti della qualità devono essere orientati alla prevenzione del ripetersi di deviazioni fra i risultati ottenuti e quanto prefissato, eliminando le cause delle deviazioni stesse;
- tutto il personale deve essere perfettamente al corrente delle necessità qualitative legate alla propria attività;
- lavorare in modo da scongiurare qualsiasi tipo di errore, è sicuramente la via migliore e più economica per fornire un servizio di elevata qualità.

#### Per questo motivo, La scuola si è preposta i seguenti obiettivi, nella Politica della Qualità e finalizzati a garantire ai frequentanti i corsi:

- attuazione di un sistema gestione qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008.
- attenzione al soddisfacimento delle esigenze espresse ed inesprese;
- formazione in linea con il mercato delle professioni;
- pianificazione ed esecuzione di percorsi formativi non autoreferenziali;

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

- corsi in linea con le analisi delle esigenze del mondo del lavoro.

Per La scuola obiettivo primario consiste nell'esprimere una formazione ispirata a principi di qualità, intesa come tensione continua alla soddisfazione dei clienti, sia interni, sia esterni, sia riferita all'ambiente.

Tale tensione si sposa con l'attività formativa finalizzata a creare persone professionalmente esperte, perseguendo:

- **la soddisfazione del cliente esterno** raggiunta attraverso la pianificazione ed esecuzione di percorsi formativi non autoreferenziali. La definizione di tali percorsi è frutto di attente ricerche nel tessuto socioeconomico del bacino di riferimento. I corsi sono aggiornati ad ogni inizio di sessione in relazione all'indagine svolta sul mondo del lavoro, sulle esigenze espresse e documentate dei clienti;
- **nei confronti del cliente interno**, l'obiettivo di regolare i rapporti all'interno dell'organizzazione in maniera chiara, descritto con documenti in cui sono esplicitati i connotati di ciascun ruolo, affinché chi lo rappresenta conosca a fondo l'estensione ed i limiti del proprio operato e i controlli da esercitare (**trasparenza organizzativa e condivisione**);
- **nei confronti dell'ambiente di riferimento**, come mercato del lavoro e ambiente socioeconomico, una politica di analisi e di valutazione delle esigenze al fine di poterle soddisfare in maniera pianificata e sistematica.

#### **La Direzione della scuola, inoltre, si impegna:**

- ad una continua azione di monitoraggio del mondo del lavoro e dell'università per verificarne le esigenze e preparare quindi le opportune strategie;
- a dare evidenza della reale collaborazione esistente fra Direzione e personale, per la realizzazione degli obiettivi qualitativi prefissati, attraverso un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- a soddisfare i requisiti stabiliti ed al miglioramento continuo;
- assumere e soddisfare i requisiti prescritti dalla norma dell'accreditamento, come emanata dalla Amministrazione Regionale.

Il documento che descrive gli obiettivi della scuola viene definito nell'ambito del Riesame della Direzione ed ha validità per l'anno di riferimento, considerando l'anno formativo. Per casi eccezionali, su indicazione del DS, è possibile indire un riesame con una periodicità diversa e definire una nuova Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità viene diffusa a tutti i collaboratori della scuola e di tale diffusione viene conservata registrazione.

Essa viene diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione, ai fornitori di servizi e prodotti ed ai soggetti esterni relazionalmente rilevanti, in modo da esercitare una sensibilizzazione in tutto il personale affinché ognuno svolga in modo efficace ed efficiente i compiti che gli sono stati assegnati nel rispetto di quanto stabilito dalla Direzione in termini di qualità **realizzando la condivisione degli obiettivi**.

La scuola, a dimostrazione dell'importanza di quanto espresso, ha istituito alle sue dirette dipendenze la funzione di Responsabile della Qualità; ad essa attribuisce mezzi adeguati, autorità, e libertà organizzativa per sviluppare e mantenere con le unità interessate il Sistema della Qualità, nonché per individuare, proporre, gestire le soluzioni necessarie a correggere gli aspetti di carenza di qualità. È stata inoltre delegata al Responsabile Qualità la competenza e l'autorità per la realizzazione del Sistema della Qualità, per lo sviluppo e la stesura del Manuale della Qualità e delle Procedure, per la preparazione e l'attuazione del Programma di Gestione Qualità nonché la funzione di Rappresentante della Direzione.

In esso, per ogni anno di attuazione, di mantenimento e di sviluppo del Sistema della Qualità, sono definiti gli obiettivi da conseguire in sintonia con quelli espressi nella politica della Qualità, i relativi mezzi, ed i target di miglioramento.

La Direzione si impegna a sensibilizzare tutto il personale verso l'assoluto rispetto delle direttive contenute nel Manuale della Qualità.

Ogni unità operativa identificata nel Manuale è responsabile nell'ambito delle proprie funzioni, all'applicazione delle prescrizioni relative.

In caso di inadempienze non risolvibili da parte della struttura organizzativa, il RQ ha l'obbligo e il dovere di porre il problema al DS che deve provvedere a ricercare le soluzioni adatte e conformi a quanto descritto sul Manuale di Gestione della Qualità.

Eventuali modifiche o deroghe del Sistema della Qualità devono essere soggette all'approvazione scritta della Direzione Generale.

**Il Dirigente Scolastico Francesca D'Anna nomina la prof.ssa Milena Peli Rappresentante della Direzione e Responsabile della Qualità.**

Il Dirigente Scolastico  
Francesca D'Anna

## **5.4 Pianificazione**

### **5.4.1 Obiettivi per la qualità**

Il sistema di gestione per la qualità è monitorato in continuo attraverso un sistema di misura, che consentono di verificare il livello di attuazione della Politica della Qualità.

**Sono adottati gli indicatori prestazionali e i corrispondenti livelli di soglia indicati nel D.g.r. del 1 ottobre 2001, n° 6251, indicatori necessari per ottenere l'accreditamento della sede formativa.**

Compito del RQ verificare gli aggiornamenti apportati a tali disposizioni ed informare il DS e chi di competenza nelle eventuali modifiche/integrazioni sostanziali. La scuola si impegna ad aggiornare il proprio processo alle disposizioni definite dal citato D.g.r. e delle successive modifiche, integrazioni ed aggiornamenti, essendo l'accreditamento obiettivo della scuola.

Per corsi su commessa e per particolari esigenze del cliente, la scuola è disponibile, limitatamente, alle richieste del cliente, a rivedere e modificare tali parametri, se espressamente richieste dal contratto ed approvate dal DS.

### **5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione della qualità**

La pianificazione degli obiettivi viene attuata attraverso la definizione delle risorse messe in campo, degli strumenti utilizzati, della misura dei risultati, delle responsabilità e dei relativi tempi di attuazione. Il piano delle attività per il miglioramento viene definito in sede di riesame della direzione, redatto dal RQ e approvato dal Dirigente dell'istituto, in cui vengono definite aree di intervento/miglioramento e, ad esse correlate, indicatori prestazionali per misurare andamenti e scostamenti.

## **5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**

### **5.5.1 Responsabilità, autorità**

L'alta direzione assicura che le responsabilità e le autorità di ogni funzione descritta nel S.Q. vengono definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione. Per ogni posizione indicata in organigramma esiste scheda descrittiva ed ogni collaboratore interno è informato e sottoscrive, per adesione e presa visione, della scheda corrispondente alla funzione svolta, realizzando la trasparenza organizzativa.

## **Organigramma**

La struttura gerarchica è descritta dall'organigramma, in allegato, diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione ed affisso in bacheca in visione ai clienti interni ed esterni della scuola. L'organigramma è corredato dal funzionigramma nel quale sono riportati i nominativi e le funzioni di tutti i responsabili.

## **DIRIGENTE SCOLASTICO**

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

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

### **COLLABORATORI DEL DIRIGENTE**

In generale:

- collaborano con il Dirigente Scolastico nella gestione ed organizzazione del funzionamento dell'Istituto Scolastico
- Segnalano al Dirigente Scolastico gli inconvenienti organizzativi e gestionali
- Curano il controllo dei verbali dei Consigli di Classe e di Dipartimento.
- In rapporto agli studenti:
- Collaborano con il D.S. nell'ammissione straordinaria di studenti ritardatari segnalati dall'insegnante della classe;
- Collaborano con il D.S. nel rilascio di permessi straordinari di uscita anticipata degli studenti;
- Curano il contatto diretto con la famiglia, telefonicamente o per convocazione in tutte le situazioni in cui è necessario avere o trasmettere informazioni immediate su segnalazione dei docenti della classe.
- In rapporto ai docenti: coordinano le attività in corso e forniscono piani organizzativi.

### **RESPONSABILE DELLA QUALITÀ**

Predisporre, coordinare e verificare che il Sistema Qualità sia attuato secondo le procedure definite e che si dimostri efficace per gli scopi della scuola, organizzando e controllando la gestione e l'impiego delle risorse umane e materiali.

Monitorizza il Sistema Qualità con verifiche ispettive pianificate, ha la responsabilità dell'attivazione di azioni correttive e preventive in relazione alle non conformità di sistema.

Pianifica le attività di riesame della direzione e di formazione per la qualità per tutti gli operatori. È responsabile delle attività di analisi statistica.

### **RESPONSABILE DELLA SICUREZZA**

Ha il compito di garantire la Direzione sulla rispondenza dei provvedimenti intrapresi dal Centro nei confronti delle norme in materia di sicurezza e valutazione rischi, quindi:

- Ottemperare al D. Lgs. 81/2008 curando la documentazione e la formazione del personale.
- Predisporre ed aggiornare l'organizzazione della sicurezza e dell'igiene del lavoro.
- Organizzare il personale e sensibilizzare lo stesso alle problematiche della sicurezza, presenziare alle operazioni più impegnative dal punto di vista della sicurezza.

### **COLLEGIO DOCENTI**

Il Collegio Docenti è composto da tutti i docenti, in servizio nell'Istituto ed è presieduto dal D.S.; uno dei collaboratori del D.S., da lui designato, funge da segretario e verbalizzatore. Vi partecipano anche i supplenti temporanei, limitatamente alla durata della supplenza.

Il Collegio Docenti ha l'esclusiva per quanto attiene agli aspetti pedagogico-formativi e all'organizzazione didattica e, comunque, delibera autonomamente in merito alle attività di progettazione a livello di Istituto e di programmazione educativa didattica

### **COMITATO DI VALUTAZIONE**

La Legge 107 del 12/07/2015 (art. 1, comma 129) modifica compiti e costituzione del Comitato di Valutazione. Il comitato ha durata di tre anni scolastici, è presieduto dal dirigente scolastico ed è costituito dai seguenti componenti:

- a) tre docenti dell'istituzione scolastica, di cui due scelti dal collegio dei docenti e uno dal consiglio di istituto;

b) due rappresentanti dei genitori, per la scuola dell'infanzia e per il primo ciclo di istruzione; un rappresentante degli studenti e un rappresentante dei genitori, per il secondo ciclo di istruzione, scelti dal consiglio di istituto;

c) un componente esterno individuato dall'ufficio scolastico regionale tra docenti, dirigenti scolastici e dirigenti tecnici.

Il comitato individua i criteri per la valorizzazione dei docenti sulla base:

a) della qualità dell'insegnamento e del contributo al miglioramento dell'istituzione scolastica, nonché del successo formativo e scolastico degli studenti;

b) dei risultati ottenuti dal docente o dal gruppo di docenti in relazione al potenziamento delle competenze degli alunni e dell'innovazione didattica e metodologica, nonché della collaborazione alla ricerca didattica, alla documentazione e alla diffusione di buone pratiche didattiche;

c) delle responsabilità assunte nel coordinamento organizzativo e didattico e nella formazione del personale.

Il comitato esprime altresì il proprio parere sul superamento del periodo di formazione e di prova per il personale docente ed educativo. A tal fine il comitato è composto dal dirigente scolastico, che lo presiede, dai docenti, ed è integrato dal docente a cui sono affidate le funzioni di tutor.

### **ORGANO DI GARANZIA**

L'organo di garanzia viene eletto all'inizio di ogni anno scolastico ed è composto dal dirigente scolastico che lo presiede, da un insegnante designato dalla componente docenti del consiglio d'istituto, da un rappresentante eletto dai genitori (più uno supplente) e da un rappresentante eletto dagli studenti (più uno supplente). È chiamato a pronunciarsi sui ricorsi avverso le sanzioni disciplinari e su eventuali conflitti interni alla scuola in merito all'applicazione del Regolamento di Istituto.

### **FUNZIONI STRUMENTALI**

Il Collegio Docenti identifica nell'ambito del PTOF le funzioni strumentali riferite alle aree previste dall'art. 28 del CCNL, definendo altresì le competenze ed i requisiti professionali necessari per l'accesso a ciascuna delle funzioni medesime. I docenti nominati quali Funzioni Strumentali hanno il compito di contribuire alla realizzazione delle finalità della scuola previsto dal PTOF.

### **COMMISSIONI**

Le Commissioni intese come articolazione del Collegio Docenti lavorano in certi casi in modo sistematico e stabile in altri casi in modo flessibile in caso di necessità.

Sono composte da due o più docenti e lavorano per la realizzazione di progetti specifici previsti dal PTOF.

### **COORDINATORI DI DIPARTIMENTO**

Vengono eletti nella prima riunione dai dipartimenti disciplinari. Coordinano la programmazione didattica annuale per aree disciplinari e organizzano la modularità dell'attività didattica. Propongono e coordinano le attività di aggiornamento – propongono attività non curriculari attinenti le rispettive aree disciplinari – prendono in consegna il materiale e le attrezzature esistenti all'interno dei laboratori.

### **COORDINATORI DI CLASSE**

Viene individuato dal Consiglio di Classe preferibilmente tra i docenti di lettere o matematica per il biennio iniziale e tra i docenti di indirizzo per il monoennio e il biennio terminale. Il coordinatore di classe coordina l'attività della classe in coerenza con le indicazioni del PTOF, presiede per delega le riunioni del consiglio di classe, coordina i rapporti con gli studenti e le famiglie, mantiene i rapporti con la Presidenza e coordina la realizzazione dei progetti istituzionali ed elaborati dal Consiglio di classe.

**TUTOR SCOLASTICO**

Coordina e registra, su indicazione del referente di settore, le attività di classe previste dal Progetto ASL, fornendo gli elementi di giudizio al Consiglio di classe per la valutazione finale sull'acquisizione delle competenze.

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende con autonomia operativa ai servizi generali, amministrativo-contabile e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, dal personale ATA posto alle sue dirette dipendenze.

**ASSISTENTI AMMINISTRATIVI**

All'interno della Segreteria operano gli Assistenti Amministrativi. Eseguono attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzazione di strumenti di tipo informatico. Svolgono attività di diretta ed immediata collaborazione con il D.S.G.A. coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo in caso di assenza.

**ASSISTENTI TECNICI**

All'interno dell'E.D.F. operano gli Assistenti Tecnici. Eseguono attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale, conoscenza di strumenti e tecnologie anche complessi, con capacità di utilizzazione degli stessi, nonché di esecuzione di procedure tecniche ed informatiche. Svolgono attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alla attività didattica ed alle connesse relazioni con gli studenti. Gli Assistenti tecnici sono addetti alla conduzione tecnica dei laboratori garantendone l'efficienza e la funzionalità in relazione al progetto annuale di utilizzazione didattica.

**COLLABORATORI SCOLASTICI**

All'interno dell'E.D.F. operano i collaboratori scolastici. Eseguono, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione professionale non specialistica. Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico; di pulizia e di carattere materiale inerenti l'uso dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi.

***5.5.2 Rappresentante della Direzione per la qualità***

Tale responsabile gode, nell'ambito dell'organizzazione della scuola, di autonomia gerarchica rispetto alle altre funzioni, ponendosi in posizione di staff alla Direzione Generale.

Il Rappresentante della Direzione ha l'autorità specifica per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione della qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- intraprendere e mantenere i rapporti con l'ente di certificazione e con associazioni e organismi attinenti le problematiche della qualità;
- imposta, avvia e controlla tutte le attività inerenti le Linee guida dell'accreditamento;
- promuove ed attua le iniziative della Direzione Generale indicate nel documento "Politica della Qualità" del presente capitolo;
- definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare la messa in atto e l'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- richiede modifiche di progetto e della documentazione di supporto alle attività formative;



- verifica, con la Direzione Generale, la realizzazione degli obiettivi della qualità partecipando ai riesami periodici previsti;
- esamina, congiuntamente agli altri ruoli interni, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive;
- organizza periodiche riunioni con i responsabili di ogni ruolo interno per esaminare i problemi verificatisi e valutare i risultati ottenuti con le azioni correttive e preventive intraprese;
- cura la raccolta dei dati generati dall'osservanza delle Linee guida dell'accreditamento, verificandone periodicamente la rintracciabilità (cioè il collegamento con le attività svolte);
- esplicita ai Fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della Qualità e si accorda sulle modalità di verifica;
- svolge le attività relative al monitoraggio interno per il controllo del rispetto delle prescrizioni previste dalle Linee guida dell'accreditamento;
- espleta tutte le attività di verifica e controllo previste dalle presenti Linee guida riguardo la qualità della formazione erogata.

### **5.5.3 Comunicazioni interne**

La scuola utilizza tre metodi di comunicazione:

- documentale scritta, circolari del DS
- scambi di informazioni istituzionalizzati (bacheche, riunioni, collegio docenti...)
- informazioni anche non formalizzati (telefoniche, verbali..)

In bacheca, a disposizione di tutti, sono esposti: organigramma nominativo, elenco dei moduli, delle procedure, delle I.L., con indicati i numeri di versione, la Politica per la Qualità con gli obiettivi numerici.

Il collegio dei docenti di inizio anno formativo ha, all'o.d.g., l'intervento del RQ che informa nei confronti dell'efficacia e dell'efficienza nel SQ, dell'eventuale scostamento degli obiettivi, dello stato degli indicatori, delle eventuali modifiche apportate al SQ.

## **5.6 Riesame della direzione**

### **5.6.1 Generalità**

Lo stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene controllato periodicamente tramite verifiche ispettive pianificate ed eseguite dal RQ.

Con una cadenza almeno annuale si svolge una riunione in cui partecipano tutti i responsabili di funzione direttiva finalizzato alla *verifica del sistema di gestione per la qualità* per assicurare la continua idoneità, per valutare l'efficacia ed adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, individuare le opportunità di miglioramento e le eventuali modifiche del S.G.Q., della politica per la qualità e degli obiettivi per la qualità. La riunione è indetta da RQ.

Il riesame ha il compito di analisi e di verifica delle azioni attivate in relazione agli obiettivi qualitativi prefissati e alle prescrizioni contenute nel Manuale Gestione Qualità e nelle Procedure. Ha anche l'obiettivo di tracciare le linee di sviluppo e le proposte per le attività da pianificare ai fini del miglioramento del processo all'interno della scuola.

Il Riesame avviene attraverso l'analisi della relazione eventualmente redatta dal R.Q. che analizza una serie di situazioni critiche che possono avere influenza sulla qualità, dai reclami, ai rapporti di non conformità ai risultati delle V.I. Tale relazione diviene parte integrante del riesame della Direzione.

Il RQ redige un verbale di Riesame e si attiva per tradurre in pratica le indicazioni espresse dalla Direzione. Il riesame viene registrato e conservato quale documento di Registrazione della Qualità. Nel Riesame della Direzione si provvede a definire la pianificazione della qualità. Il Verbale di Riesame della Direzione è redatto a cura del RQ ed approvato dal DS; deve essere specificato l'elenco delle decisioni prese e delle azioni di miglioramento da avviare, specificandone i responsabili e le tempistiche.

Il Riesame della Direzione è archiviato quale documento di registrazione della qualità a cura del RQ. Il resoconto o suo estratto viene diffuso ai partecipanti ed ai responsabili delle attività da avviare.

### ***5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame***

L'analisi sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità viene condotta sulla base dei seguenti elementi:

- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- le informazioni di ritorno dai clienti;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti;
- lo stato di avanzamento delle azioni correttive e preventive;
- lo stato di avanzamento delle azioni scaturite da precedenti riesami della Direzione;
- le modifiche organizzative che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- gli input raccolti per il miglioramento;
- necessità di risorse;
- analisi efficacia dei corsi di formazione.

Altri elementi possono essere presi in considerazione in relazione allo sviluppo e alla maturità del processo. Gli elementi in ingresso sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione.

### ***Elementi in uscita del riesame***

Gli elementi in uscita sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione e devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente;
- ai bisogni di risorse.

### **IL - Moduli di riferimento**

PR5.5	Responsabilità della Direzione
POL01	Politica per la qualità
Mod6.2_07	Scheda Mansionario

## 6. Gestione delle Risorse

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

La struttura organizzativa è illustrata nell'organigramma che definisce le principali funzioni e le relative dipendenze gerarchiche. In particolare definisce autorità, compiti e responsabilità, rapporti reciproci del personale che dirige, esegue, verifica attività che influenzano la qualità.

È altresì definito, nei vari compiti e responsabilità, chi deve disporre della libertà organizzativa e dell'autorità per:

- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità del prodotto, del processo e del sistema qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo al servizio, al processo e al sistema qualità;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento del servizio non conforme finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta;
- attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia e qualità;
- accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti dei clienti.

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1 Generalità

In linea generale la scuola, essendo pubblica non può selezionare il personale, ma esso viene assegnato tramite concorsi e nomine pubbliche. IL DS può assegnare incarichi, nel qual caso si valuta se il suo grado di conoscenze ed esperienze è sufficiente per il nuovo compito ed eventualmente si integra con addestramento specifico.

La Direzione comunica in forma scritta ad ogni funzione le proprie responsabilità, sottoscritte da tutti gli interessati.

La conformità ai requisiti dei prodotti/servizi è influenzata direttamente o indirettamente da personale che svolge qualsiasi compito nell'ambito dell'organizzazione. Laddove possibile viene determinata la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti dei prodotti e, ove necessario, vengono pianificate ed attuate sessioni di formazione/addestramento per acquisire le necessarie conoscenze per l'espletamento del compito.

#### 6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

##### 6.2.2.1 Individuazione e definizione delle competenze necessarie

Il mansionario definisce per ogni posizione il relativo contenuto e le competenze necessarie all'adeguato svolgimento delle attività/operatività previste.

Programmazione ed esecuzione delle attività formative

Le esigenze di formazione vengono definite nel Collegio dei Docenti, ove si incontrano le proposte del D.S. e dei docenti. Viene stilata la delibera che indica gli indirizzi dell'aggiornamento dei docenti con le relative priorità. Successivamente il D.S. individua i progettisti dei corsi i quali definiscono in modo analitico il progetto. Il D.S. dà avvio al corso dopo la verifica degli esperti interni delle discipline di riferimento.

Il personale esperto provvede a segnalare al DS ogni esigenza di formazione che ritiene necessario venga impartita al personale meno esperto.

L'organizzazione si impegna a:

- definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità dei prodotti,
- fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze,
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese,
- assicurare che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità,
- conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale (§ 4.2.4).

#### **6.2.2.2 Qualificazione di personale addetto ad attività particolari**

Il personale assegnato all'esecuzione di attività che richiedano conoscenze o qualifiche particolari, viene adeguatamente addestrato tramite programmi di qualificazione specifici, durante i quali viene insegnato l'uso corretto delle procedure e delle istruzioni di lavoro.

La valutazione dell'efficacia viene condotta attraverso:

- la valutazione dell'apprendimento espresso dai singoli rapporti dopo il processo formativo;
- giudizio espresso dai responsabili della funzione;
- indagini sulla comprensione dei singoli in relazione alla coerenza e correlazione tra i ruoli dei singoli e degli obiettivi dell'organizzazione;
- indagine sui singoli per verificare la coerenza degli obiettivi su cui si sentono impegnati in relazione agli obiettivi dell'organizzazione.

#### **6.2.2.3 Documentazione e registrazione**

Le attività di addestramento e formazione sono documentate sulla *scheda informativa individuale* del collaboratore. Per ogni corso, seminario o altro momento formativo per formatori, coinvolte i documenti comprovanti l'avvenuto svolgimento (materiale didattico o dispense) devono essere archiviati dalla segreteria.

Per ogni risorsa di nuova assunzione sarà cura di RQ informarlo sul SGQ e sul sistema della sicurezza.

### **6.3 Infrastrutture**

Il DS, recependo le esigenze dei clienti, direttamente e attraverso le richieste formulate dai formatori, definisce il piano delle richieste di strumenti e di risorse da sottoporre agli organi deliberanti nell'ambito della programmazione annuale.

Questo assicura che l'assegnazione di risorse, siano aggiornate e in numero sufficiente, per garantire sia l'espletamento delle attività tecniche professionali relative alle attività, sia nei confronti delle attività per la conduzione della qualità. La scuola possiede aule e laboratori adibiti ad esercitazioni, atte a garantire le condizioni ottimali per lo svolgimento delle lezioni teoriche e pratiche.

L'organizzazione definisce, predispone e mantiene le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti. Le infrastrutture comprendono, secondo i casi:

- edifici, spazi di lavoro attrezzati e servizi connessi,
- attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software),
- servizi di supporto (quali trasporti e comunicazione).

#### **6.3.1 Manutenzione delle attrezzature**

Le attività di manutenzione riguardano tutte le attrezzature e macchinari elencati nel modulo 6.3\_01 (elenco attrezzature e macchinari soggetti a manutenzione) dove le stesse sono elencate ed identificate mediante assegnazione di un codice di riferimento.

Nel suddetto modulo, conservato su rete informatica a cura del responsabile organizzazione:

- viene localizzata la posizione delle singole macchine ed attrezzature all'interno della scuola,
- sono riportati i nominativi dei responsabili delle singole manutenzioni,
- la frequenza delle stesse,
- l'individuazione dei documenti sui quali dovranno essere registrati gli interventi effettuati ed il loro luogo di conservazione,
- l'esistenza o meno di contratti di manutenzione con ditte esterne.

#### **6.3.2 Manutenzione strumenti informatici**

Ogni stazione di lavoro è identificato con suo numero ed è prevista una scheda descrittiva del hardware e del software e delle manutenzioni (Mod6.3\_05).

L'hardware ha una manutenzione ordinaria effettuata dal responsabile del corso, per eventuali problemi esiste un contratto con ditte esterne specializzate per interventi a chiamata.

Il software non necessita di manutenzione, essendo strumento di larga diffusione internazionale, per i quali è previsto un contratto di aggiornamento delle release.

Gli strumenti informatici sono forniti di sw antivirus, che provvedono all'aggiornamento automatico delle funzioni ad ogni collegamento in rete Internet.

Anche per gli antivirus esistono programmi di aggiornamento delle release.

### **6.3.3 RegISTRAZIONI manutenzione attrezzature**

Le modalità di registrazione degli interventi di manutenzione su macchine ed attrezzature sono:

- su scheda o libretto a bordo macchina
- sulle apposite schede per la registrazione (mod6.3\_02)

Le modalità di esecuzione degli interventi manutentivi e/o di controllo sono, a seconda dei casi, riportate nei libretti di uso e manutenzione delle macchine/attrezzature o sulla scheda di registrazione (mod6.3\_02) per gli interventi che prevedono la registrazione su di essa.

I responsabili della registrazione degli interventi sui relativi moduli sono individuati nel modello 6.3\_01 così come la frequenza degli stessi.

### **6.3.4 Manutenzione edificio**

A seguito di apposita convenzione tra il Dirigente Scolastico e l'Amministrazione Provinciale la scuola provvede esclusivamente e direttamente alla piccola manutenzione dell'edificio scolastico, attraverso un elenco di fornitori di servizi (idraulico, fabbro, elettricista ecc) i cui nominativi sono stati forniti direttamente dall'Amministrazione Provinciale.

Quando necessario nel periodico riesame della Direzione viene valutato anche lo stato dell'edificio e proposte le eventuali manutenzioni. L'edificio è conforme alle norme di sicurezza e di antinfortunistica, tutta la documentazione comprovante è archiviata presso la Direzione.

## **6.4 Ambiente di lavoro**

L'ambiente di lavoro è conforme alle leggi vigenti, il RS ha definito e compilato il piano di sicurezza che viene diffuso a tutti i collaboratori.

Vengono effettuate le prove di evacuazione previste dal Piano di Evacuazione e di Emergenza. Il Piano di emergenza è uno strumento operativo attraverso il quale si adottano operazioni da compiere in caso di evacuazione, al fine di un esodo ordinato e sicuro di tutti gli occupanti di un edificio. L'edificio e tutti i locali, compresi i laboratori, sono stati verificati secondo le norme antinfortunistiche.

La corretta gestione dell'ambiente di lavoro necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti del prodotto è verificata in forma pianificata e sistematica dal RQ in sede di audit.

Ogni operatore ed ogni cliente può formulare modelli di avviso per segnalare eventuali disfunzioni. È attivato un contratto con aziende specializzate per la manutenzione degli apprestamenti per l'antincendio. Viene gestita la sicurezza delle persone attraverso un servizio di portineria che assicura il controllo sugli ingressi. Sono monitorati i livelli di illuminazione, rumore, riscaldamento e raffrescamento, tali valori sono gestiti in conformità alle norme vigenti.

## **6.5 IL e Moduli di riferimento**

Mod6.2_08	Efficacia formazione
Mod6.2_07	Scheda Mansionario
Mod6.2_06	Scheda Informativa individuale/ Curriculum
Mod6.2_01	Piano Aggiornamento Formazione
Mod6.2_02	Registrazione Formazione
Mod6.2_03	Scheda Autovalutazione Formazione
Mod6.3_01	Elenco Attrezzature
Mod6.3_02	Scheda manutenzione attrezzature
Mod6.3_07	Elenco moduli gestione manutenzione
Mod6.3_05	Scheda Hardware
Mod8.3_01	Modulo rilievo

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

## 7. Realizzazione del prodotto/servizio

Il servizio principale, istruzione pubblica, è regolamentato dalle procedure emanate dal Ministero della P.I. La scuola ha predisposto e mantiene attive procedure specifiche che si aggiungono alle precedenti, come le modalità per l'utilizzazione di apparecchiature idonee, la manutenzione delle attrezzature per assicurare una continua capacità per l'esecuzione del servizio.

In concreto, la scuola per porre sotto controllo il processo di erogazione di un'azione formativa svolge, sotto la responsabilità della Direzione, le seguenti attività:

- programmazione e gestione operativa delle attività che comprende;
- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- redazione del calendario dell'attività formativa (comprese le attività non in aula come stage e/o tirocini) con codice identificativo del corso, date, orari, programma, durata e sedi (se più di una);
- assegnazione dei ruoli formativi (docente, co-docente, tutor, ecc.) definiti in sede di progettazione mediante lettere formali di incarico se collaboratori esterni o ordini di servizio se collaboratori/dipendenti interni;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature necessarie o, se contrattualmente fornite dal cliente, verifica della idoneità e della disponibilità delle stesse avvertendo prontamente il cliente del rilievo di qualsiasi non conformità;
- predisposizione del materiale didattico in copie sufficienti per il numero dei partecipanti;
- organizzazione dei servizi di supporto esterni (alberghieri, di ristorazione, di trasporto).

Controllo dell'erogazione che prevede:

- Coordinamento tra i diversi ruoli formativi previsti;
- Accoglimento dei partecipanti e presentazione, della struttura ricettiva (se diversa dalla sede della scuola) e dei servizi di supporto (indicazione dell'aula in cui si svolgerà il corso, tempi e modi dei servizi alberghieri, di ristorazione, di trasporto e di collegamento con l'esterno);
- Svolgimento dell'attività formativa secondo quanto stabilito in fase di progettazione.

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

La scuola organizza e gestisce le attività di esecuzione di percorsi formativi nel rispetto delle normative e delle leggi vigenti. Tutte le attività vengono pianificate all'inizio dell'anno scolastico, definendo inizio, durate, risorse e competenze, spazi, attrezzature, metodologie, finalità formative ed obiettivi didattici, responsabilità e mansioni del personale, predisposizione dei servizi di supporto, come la ristorazione e la reperibilità degli allievi, quando opportuno.

La pianificazione della realizzazione del prodotto è coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità (§ 4.1).

Gli elementi in uscita di questa pianificazione sono comunicati tramite i collegi dei docenti, nonché affissi in bacheca. Vengono indicati eventuali forniture di materiale (libri, dispense, ecc.), nonché i momenti di verifica dell'azione formativa condotta sugli allievi e della soddisfazione condotta sui clienti (stakeholders).

il Responsabile del Corso ha la responsabilità di raccogliere le eventuali NC, di esaminarle, proporre la soluzione e verificarne l'efficacia. Vengono valutati i bisogni dei partecipanti, il loro livello di conoscenza e la soddisfazione dell'erogazione del corso. Tali compiti, quando non specificato diversamente, vengono svolti dal RQ.

#### 7.1.1 Controlli e verifiche

La scuola ha attivato un sistema di monitoraggio per evidenziare le non conformità di sistema. I controlli vengono pianificati ed attivati in fase di esecuzione. La pianificazione dei controlli è definita ad hoc per il tipo di percorso formativo. Se previsto dal contratto, il cliente può collaborare alla definizione dei controlli.

Nel caso di percorsi formativi finanziati da ente pubblico è lo stesso ente che definisce ed in parte esegue i controlli interfacciandosi con il responsabile del corso.

La definizione dei controlli comprende il tipo, l'approfondimento e le relative liste di riscontro.

La pianificazione dei controlli definisce le responsabilità e le istruzioni per una loro corretta esecuzione, al fine di prevenire il più possibile a monte l'insorgere di eventuali Non Conformità.

## **7.2 Processi relativi al cliente**

### **7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio**

L'organizzazione determina:

- i requisiti specificati dal cliente e concordati, compresi quelli relativi alle attività di consegna e di assistenza dopo la fornitura (quando previsti),
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto,
- i requisiti cogenti relativi ai prodotti/servizi,
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.

Tali attività sono eseguite dal Responsabile del corso.

I corsi di istruzione pubblica sono definiti dalla P.I., la scuola comunque in relazione alle esigenze di mercato può modificare ed aggiornare il suo operato. Tali situazioni sono affrontate e definite in sede di collegio docenti.

Le responsabilità operative e le modalità di esecuzione per corsi finanziati da enti pubblici sono così assegnate:

Il DS, con la collaborazione del RQ o del Progettista incaricato, effettua il Riesame del Contratto. Per particolari esigenze, su invito del DS, può partecipare il responsabile dei corsi oggetti di analisi. In ogni caso il riesame del contratto è teso a verificare che i requisiti espressi dal committente siano completamente definiti e documentati, che eventuali scostamenti fra i requisiti dell'offerta e quelli contrattuali siano stati risolti e che sia possibile soddisfarli sia dal punto di vista tecnico (caratteristiche e prestazioni) che dal punto di vista organizzativo (tempi e distribuzione risorse).

Si individua il progettista del corso, interno o esterno, a cui affidare la progettazione. Le verifiche della fase progettuale e della fase esecutiva sono affidate al responsabile del corso.

Per processi relativi al cliente sono da intendersi il quadro di attività messe in atto in fase di:

- determinazione dei requisiti relativi al servizio;
- riesame dei requisiti relativi al servizio;
- comunicazione con il cliente/committente;
- reclami;
- analisi soddisfazione del cliente.

#### **In particolare la scuola assicura:**

- la comprensione delle esigenze del cliente, intensificando e pianificando le attività tese all'individuazione delle esigenze del cliente;
- il monitoraggio del livello della prestazione dei docenti, attraverso corsi di formazione ed istruzione;
- la conoscenza delle richieste di professionalità da parte del mercato, rappresentato dal sistema delle aziende e delle imprese, che definisce le esigenze di professionalità espresse dal mondo del lavoro. La struttura della scuola attiva azioni coordinate e sistematiche per essere costantemente a conoscenza delle esigenze del mercato. Questa attenzione garantisce una pianificazione didattica che agevoli e favorisca l'occupazione degli allievi;
- l'attenzione all'ambiente esterno per assicurare un clima didattico ed un'atmosfera educativa finalizzata alla crescita dell'individuo nel senso globale. la scuola ha finalità educative, intendendo con questo termine il significato più ampio possibile: non solo addestramento tecnico specialistico, ma anche attenzione alla crescita umana e sociale dell'individuo, crescita che viene stimolata tramite diversi e molteplici contributi.
- il rapporto con gli enti finanziatori per garantire ai frequentanti bassi costi ed elevate prestazioni formative. A tal riguardo la scuola si mantiene costantemente informata sui programmi di finanziamento degli enti pubblici, in particolare della Regione, del Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale e della U.E. Il rapporto con gli enti finanziatori non esclude

la possibilità di corsi non finanziati che vengono progettati ed attivati allorché il mercato mostri richieste di professionalità che i corsi finanziati non riescono a soddisfare.

### **7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio**

L'organizzazione riesamina i requisiti relativi al prodotto attraverso l'analisi delle specifiche di servizio, nella realizzazione del servizio e nel controllo del servizio. Specifiche di servizio o riesame dei requisiti viene effettuato prima che l'organizzazione si impegni a fornire un prodotto al cliente (per esempio: prima dell'emissione delle offerte, dell'accettazione del contratto o ordini, dell'accettazione delle relative modifiche) per assicurare che:

- la definizione della specifica per la realizzazione del servizio;
- la chiara descrizione delle caratteristiche del servizio soggette a valutazione del cliente;
- le condizioni di accettabilità per ciascuna caratteristica del servizio;
- che siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza;
- che l'organizzazione abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate (§ 4.2.4).

Dove il cliente non fornisce indicazioni documentate, i requisiti del cliente sono confermati prima della loro accettazione del responsabile del corso .

Dove i requisiti di un prodotto vengono modificati, il RQ assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

Il RQ conserva le registrazioni delle approvazioni.

#### **Procedure per la realizzazione del servizio prevede a cura del progettista:**

- una chiara descrizione delle caratteristiche della realizzazione del servizio, che influenzano direttamente le prestazioni del servizio;
- le condizioni di accettazione per ciascuna caratteristica della realizzazione del servizio;
- i requisiti delle risorse, con la descrizione del tipo e della quantità di apparecchiature e infrastrutture necessarie per rispettare le specifiche del servizio;
- la quantità e la competenza professionale del personale richiesto;
- l'affidamento a subfornitori per l'acquisizione di prodotti e servizi.

#### **Procedure per il controllo del servizio prevede a cura del responsabile del settore di:**

- individuare le attività rilevanti in ciascun processo, che hanno significativa influenza sul servizio specificato;
- analizzare le attività rilevanti per scegliere le caratteristiche che devono essere misurate e controllate per assicurare la qualità del servizio;
- definire i metodi di valutazione delle caratteristiche scelte;
- stabilire i mezzi per influenzare e controllare le caratteristiche al fine di mantenerle entro i limiti specificati.

#### *7.2.2.1 Verifica delle competenze interne*

Tutti i corsi attivati sono oggetto di un attento e sistematico riesame interno, finalizzato ad assicurare che il corso sia fattibile come capacità progettuale, gestionale ed esecutiva, ovvero che si abbia a disposizione le competenze professionali necessarie, la disponibilità di strumenti e di attrezzature che siano disponibili nell'arco di tempo pianificato.

Tale controllo è effettuato dal Dirigente Scolastico in fase di progettazione e dal responsabile del corso in fase di esecuzione. Nel caso di progettista esterno, egli si interfaccia con il R.Q. o con il coordinatore del corso per assicurare tale controllo.

#### *7.2.2.2 Verifica della validità ai fini occupazionali*

Si verifica la recettività del mercato della specializzazione obiettivo del corso. la scuola per evitare di proporre e realizzare corsi autoreferenziali, attua una serie di azioni sistematiche e pianificate per verificare il riscontro sul mercato del lavoro.



Si assicura il cliente che le competenze che andrà ad acquisire fanno parte di un bagaglio di professionalità, le quali sono richieste da aziende situate nel territorio in cui la scuola è ubicato. Tale attività è affidata al Dirigente Scolastico che delega il progettista in fase di progettazione o il responsabile del corso in fase di esecuzione

#### *7.2.2.3 Patto formativo*

Tutti i corsi prevedono la distribuzione del patto formativo in cui sono definiti i doveri/diritti che l'allievo ha nell'ambito del corso. Tale documento viene presentato, illustrato all'allievo e sottoscritto da entrambi: Scuola ed allievo/cliente esterno.

#### **7.2.3 Comunicazione con il cliente**

La scuola stabilisce e attiva modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- informazioni relative al servizio attraverso depliant e materiale pubblicitario;
- informazioni fornite via telefono o con contatto diretto con la segreteria: quesiti, gestione dei contratti o ordini e relativi emendamenti;
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami (descritte al §8.3.1.3).

La scuola ha attivato un sito per diffondere le informazioni relative ai servizi forniti, le cui informazioni sono approvate dal Dirigente Scolastico.

All'inizio del corso informa tutti gli allievi delle modalità di rilievo delle non conformità (Mod8.3\_01), dei bisogni, della soddisfazione, della valutazione della formazione (Mod6.2\_03), informazioni fornite a cura del RQ.

I depliant e il materiale informativo è esaminato e approvato dal Dirigente Scolastico, con la collaborazione delle funzioni coinvolte.

### **7.3 Progettazione e sviluppo**

La scuola ha predisposto e mantiene attive procedure documentate, per tenere sotto controllo e verificare la progettazione dei propri prodotti, allo scopo di assicurare il soddisfacimento ai requisiti cogenti e/o specificati.

Per quanto riguarda la funzione di progettazione e docenza occorre segnalare che devono contare, qualora si sia in presenza di utenze critiche, su apporti specialistici sociopsicologici.

Per utenze "critiche" si intendono: soggetti in età evolutiva con difficoltà di adattamento scolastico e sociale o problemi di apprendimento, adulti lavoratori in situazione di disagio o di disorientamento, portatori di handicap, drop out, emarginati, esposti alla devianza.

La scuola progetta i propri processi di erogazione dei servizi assicurando che i requisiti relativi agli indici siano tenuti presenti fin dalle fasi iniziali di pianificazione della progettazione e di definizione degli elementi di ingresso alla progettazione; ciò può comportare per alcune tipologie di indici il coinvolgimento delle funzioni della scuola addette alla contabilità, all'amministrazione e al marketing, nonché quelle responsabili delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro.

Affidare attività all'esterno non solleva l'organizzazione dalla responsabilità nei confronti della conformità del prodotto/servizio.

Il riesame, la verifica e la validazione della progettazione e sviluppo hanno finalità diverse e possono essere effettuati in maniera distinta o in maniera congiunta, come risulta appropriato per il prodotto/servizio attuato.

#### **7.3.1 Generalità pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

##### *7.3.1.1 Piano di Progetto*

La scuola utilizza una procedura che è contemporaneamente anche strumento di registrazione delle attività: il PdP, che prevede la descrizione delle specifiche del servizio, delle specifiche dell'esecuzione e delle specifiche dei controlli.

La scuola ha individuato un suo iter di progettazione e sviluppo del servizio che tiene sotto controllo e attua in conformità alla documentazione del SQ, come descritto nel presente MQ e nelle procedure (PdP). Tale processo è frutto dell'esperienza acquisita nel campo della progettazione e verificata con l'esecuzione dei percorsi formativi.

La scuola è a disposizione del cliente/committente per modificare il proprio processo di progettazione, a fronte di specifiche richieste e/o indicazioni normative, che richiedessero un iter progettuale diverso. In tal caso la scuola assicura comunque i livelli di qualità dichiarati misurati attraverso la soddisfazione del cliente/committente in relazione ai dati e requisiti di base della progettazione. Tale operatività viene assicurata anche nel caso la scuola utilizzasse progettisti esterni, nel qual caso viene preventivamente consegnato loro il MQ, in forma completa o parziale comprendendo le parti interessate alla progettazione, la Politica per la Qualità e il PdP da compilare, al fine di avere un prodotto allineato con i livelli di qualità garantiti dalla scuola.

#### *7.3.1.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo*

Ogni singolo progetto ha un suo piano delle attività, definito a cura del progettista in relazione alle indicazioni fornite dal DS che ha il rapporto con il cliente/committente. Sono state definite le responsabilità connesse all'elaborazione e al controllo dell'attività di pianificazione della progettazione e per la sua criticità tale responsabilità è stata affidata direttamente al DS, che si avvale della collaborazione del RQ.

Nella pianificazione della progettazione vengono analizzate le richieste formalizzate e non del mondo del lavoro, per assicurare corsi in linea con le richieste del mercato.

#### *7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo*

I dati e i requisiti di base per la progettazione, compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti, sono identificati, documentati prima della redazione del progetto, la loro definizione è riesaminata per assicurarne l'adeguatezza.

È compito del responsabile del progetto definire e controllare che gli elementi siano completi, non ambigui e non in conflitto tra di loro, nonché assicurare il loro aggiornamento lungo tutte le fasi della progettazione e il loro riesame per verificarne l'adeguatezza.

Vengono analizzati:

- i requisiti cogenti applicabili;
- i requisiti funzionali e prestazionali;
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni e/o esecuzioni similari ove applicabili;
- eventuali modalità di finanziamento e relative disposizioni;
- ogni altro requisito essenziale per la progettazione e lo sviluppo,

Gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo sono registrati nel PdP che accompagna ogni progetto.

#### *7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo*

I risultati della progettazione sono espressi in forma documentale, in modo da poter essere verificati e approvati prima del loro rilascio. I requisiti devono essere completi, non ambigui e non in conflitto fra di loro.

I risultati della progettazione devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo;
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, l'esecuzione e il coordinamento dei servizi formativi;
- definire i criteri di accettazione;
- definire le caratteristiche tecniche critiche o importanti;

I documenti contenenti i risultati della progettazione sono verificati prima della loro emissione.

I documenti di progettazione sono quindi firmati, per approvazione, dal DS, tale approvazione assicura che i dati di ingresso siano stati correttamente interpretati e recepiti e che i dati di uscita forniti siano in accordo con le prescrizioni funzionali e qualitativi.

Inoltre, se previsto dalla norma, il progettista provvede a richiedere le approvazioni dell'Ente finanziatore. Le varie revisioni ai documenti di progettazione sono definite, sviluppate e controllate con le stesse modalità seguite per l'elaborazione dei documenti originali, da parte del progettista con il coinvolgimento degli stessi operatori precedentemente coinvolti.

### **7.3.3.1 Fondi Sociali Europei (FSE)**

Per i FSE il PdP viene sostituito dalla modulistica definita dall'ente finanziatore. Nel caso tale modulistica non lo preveda, è compito del progettista integrare con le attività di riesame, verifica e validazione. Tali attività avranno l'estensione e l'approfondimento determinato dalle caratteristiche del corso progettato (esperienze pregresse, durata corso, confrontabilità con altre esperienze,...)

### **7.3.4 Il riesame della progettazione e dello sviluppo**

Il riesame del progetto è un'attività pianificata e documentata svolta allo scopo di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti,
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie;
- accertare che risultino soddisfatte le esigenze e le aspettative del cliente e di quelle funzioni che all'interno dell'organizzazione ricevono gli elementi di riuscita dei processi.

L'attività di riesame è svolta dal progettista, che definisce tempi e modalità. Egli si interfaccia con la Direzione e con il cliente, e con tutte le funzioni interne ed esterne, ritenute utili per la conduzione del riesame. Al riesame del progetto partecipano tutte le funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e sviluppo oggetto del riesame.

Ove necessario, con particolare riferimento alla tipologia progettuale, viene coinvolto altro personale specializzato il cui numero e le cui funzioni sono rapportate alla tipologia e delle complessità del percorso da progettare.

L'approfondimento del riesame può andare da un controllo dettagliato e completo della progettazione ad un controllo limitato ad alcuni aspetti quali l'impostazione della progettazione ed i risultati ottenuti.

L'azione del riesame del progetto è rivolta non solo alla progettazione, ma anche all'influenza che su di essa possono avere altre attività quali l'approvvigionamento, la realizzazione, l'avviamento e la gestione del corso. Viene valutato anche l'impatto potenziale che le attività di formazione possono avere sulla sicurezza e sull'ambiente (nel caso di utilizzo di sostanze e preparati pericolosi per il settore chimico, colori e vernici per il settore grafico).

Le modalità di esecuzione sono diverse, alcune sono indicate nel PdP, che ha proposto il progettista. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità.

### **7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo**

La verifica della progettazione viene condotta, secondo modalità definite in tempi pianificati, al fine di accertare la conformità dei documenti analizzati rispetto alle prescrizioni contrattuali e ai requisiti riportati nella specifica dei dati di progettazione.

L'estensione e la severità della verifica sono stabilite in funzione della complessità e criticità del progetto, dei requisiti funzionali e della sicurezza dello stesso.

Dopo essere stati sottoposti alla verifica, i documenti sono approvati dal progettista. Nel caso di ritrattamento sono rielaborati con le opportune modifiche. L'azione di verifica è documentata e conservata con l'apposizione della firma del progettista sull'elaborato.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità.

### **7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo**

Le attività che portano alla validazione del progetto sono pianificate e finalizzate ad assicurare che il prodotto/servizio risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in accordo con quanto pianificato, in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata e che soddisfi a definite esigenze e/o requisiti dell'utilizzatore.

La validazione viene condotta e completata prima della consegna del progetto e comunque prima dell'esecuzione del percorso formativo. Si prevede anche l'opportunità di corsi pilota per tarare la progettazione e la corrispondente esecuzione di percorsi formativi.

Per nuove progettazioni, o per progettazioni innovative, si assicura un'attenzione particolare attraverso un intervento maggiore della direzione, del personale docente ed, eventualmente, quando contrattualmente convenuto, di esperti esterni.

La validazione identifica le criticità della fase di progettazione e di esecuzione per consentire il riesame delle metodologie e delle decisioni adottate in fase di progettazione e di sviluppo.

La validazione verifica la possibilità di "guasti" durante l'esecuzione (assenza di docenti, indisponibilità di attrezzature critiche) proponendo soluzioni alternative.

La pianificazione delle alternative sulle attività ritenute critiche rassicura il cliente sulla eseguibilità e sul livello di qualità del processo anche a fronte di eventuali imprevisti.

La validazione può anche prevedere un monitoraggio in fase di esecuzione per rilevare i risultati in relazione a processi ritenuti critici (per importanza e/o per scarsa conoscenza/esperienza del progettista in quanto innovativi). Tali attività hanno lo scopo di verificare le soluzioni progettate e di acquisire conoscenze per migliorare le successive progettazioni.

Le registrazioni dei risultati delle validazioni e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità (vedere 4.2.4).

### ***7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo***

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono aggiornati, come appropriato, con il progredire della progettazione e dello sviluppo.

La verifica e l'approvazione delle modifiche alla progettazione sono identificate ed operate dagli stessi operatori che hanno elaborato il documento originario; nel caso di modifiche rilevanti è prevista l'approvazione del DS e se richiesto contrattualmente, quella del Cliente.

Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate, come opportuno, ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo comprende la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti componenti e sui prodotti già consegnati.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate (vedere 4.2.4). Le modifiche originate da non conformità sono trattate come azioni correttive.

## **7.4 Approvvigionamento**

La scuola può definire solo gli acquisti di prodotti, essendo i collaboratori nominati da ente superiore, a meno che non tratti di corsi FSE, dove la scuola può operare la scelta, su parametri definiti dal singolo progetto. La scuola ha predisposto e mantiene attive procedure documentate per assicurare che il prodotto o servizio acquistato sia conforme alle norme cogenti e ai requisiti specificati.

Tutti gli acquisiti sono oggetto di controlli sistematici e pianificati, il livello e l'approfondimento viene definito in relazione alla criticità nei confronti del processo adottato dalla scuola. Vengono richiesti tre preventivi, nei casi esclusi dall'obbligo di gara come da norma cogente.

La scuola ha stabilito i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori definendo le forniture ritenute critiche differenziandole da quelle non critiche per il tipo di servizio oggetto del S.Q. Le forniture critiche sono quelle che condizionano direttamente la qualità del processo, pertanto sono oggetto di controlli sistematici, pianificati e documentati, la responsabilità dei controlli è affidata al DS Amministrativo

Per quelle non critiche il controllo viene demandato alla responsabilità dei singoli operatori o che utilizzano le indicazioni fornite dal DS, il tipo e l'approfondimento di tale controllo è definito in relazione all'uso.

La valutazione degli approvvigionamenti sono regolati in questo modo:

valutazione uguale e inferiore a tre, nel caso di non soddisfazione e eliminazione del fornitore dall'elenco dei qualificati;

valutazione quattro per fornitore accettabile, valutazione cinque per ottima fornitura.

### ***7.4.1 Processo di approvvigionamento***

Ad esclusione dei materiali e servizi vari, non considerati critici ai fini della garanzia di qualità al cliente, la scuola pone estrema attenzione al processo di approvvigionamento.

Tutti i rapporti di approvvigionamento sono regolati da appositi capitolati o contratti in cui sono specificate le condizioni e le caratteristiche della prestazione richiesta e richiamate le eventuali normative tecniche di riferimento e i criteri di accettabilità.

Nel caso di materiali la scuola si approvvigiona di materiale didattico di basso impatto sulla qualità (carta, matite..) o di produzione a livello mondiale (computer, software..) per cui non ha senso una qualificazione autonoma da sovrapporre alle leggi del mercato.

Gli acquisti critici sono:

- Docenza;
- Progettazione;
- Consulenza sui servizi (qualità, bilancio, sicurezza);
- Manutenzioni edificio scolastico
- Fornitura materiale potenzialmente nocivo
- Fornitura attrezzature e software informatico

#### *7.4.1.1 Qualifica dei fornitori*

I fornitori dell'Organizzazione sono qualificati per mezzo di una valutazione delle loro capacità di soddisfare le diverse esigenze qualitative in funzione del lavoro eseguito o del servizio fornito.

Per mantenere sotto controllo i fornitori è stabilita una classifica degli stessi in modo da definire un criterio in base al quale emettere gli ordini di acquisto per i vari prodotti/servizi.

Sono valutati i fornitori di: materiali, prodotti e servizi che entrano a far parte direttamente nel processo produttivo.

#### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono i prodotti da acquistare, ivi inclusi, ove opportuno:

- i requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature;
- i requisiti per la qualificazione del personale;
- i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- l'identificazione e rintracciabilità (quando opportuna).
- Fornitura materiale potenzialmente nocivo
- Fornitura attrezzature e software informatico

I fornitori con cui la scuola intende instaurare un rapporto di fornitura, vengono sempre preventivamente qualificati. La qualifica di un fornitore di servizi, consiste nel verificarne la capacità di soddisfare costantemente nel tempo i requisiti di fornitura specificati.

Il R.Q. ha la responsabilità di effettuare valutazioni statistiche dei fornitori.

Le attività di formazione sono critiche per la qualità della prestazione fornita, pertanto i rapporti di collaborazione con personale esterno sono oggetto di attente analisi al fine di assicurare lo stesso livello di qualità espresso dal personale interno.

I docenti sono selezionati attraverso le norme definite dal ministero e pertanto non oggetto di definizione del D.S., mentre per i formatori esterni, nel caso di corsi finanziati dal FSE, sono selezionati e preventivamente qualificati.

Le prestazioni dei fornitori vengono continuamente monitorate e valutate per garantire la qualità del servizio fornito, a cura del DS. Il DS è responsabile dell'emissione e revisione dei Contratti di Acquisto. I contratti d'acquisto devono contenere tutte le informazioni inerenti la qualità dei prodotti o dei servizi da acquistare ed in particolare:

- specifiche del servizio;
- livello di qualità concordato;
- procedure e metodi di controllo;
- procedure in caso di contestazione.

#### *7.4.2.1 Valutazione periodica dei fornitori*

L'aggiornamento della classifica dei fornitori avviene annualmente riformulando un giudizio sulla base delle voci riportate nella scheda di valutazione periodica (Mod7.4\_03) o sul rapporto sullo stato delle forniture realizzate.

### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

L'organizzazione stabilisce ed effettua i controlli per assicurare che i servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Per le nuove forniture il DS valuta il curriculum presentato e decide sulla possibilità di impiego. Per i consulenti dei servizi e per i fornitori di attrezzature didattiche, ci si avvale delle disposizioni predisposte dalla direzione nei contratti d'acquisto.

Per i prodotti (non critici) viene valutata la puntualità nelle consegne e la completezza delle forniture rispetto all'ordine a cura del DSGA.

I rilievi del cliente sul fornitore vengono trattati come reclami del cliente.

Gli approvvigionamenti avvengono attraverso la registrazione delle condizioni e delle caratteristiche della fornitura in appositi documenti di acquisto, gestiti dal R.A.

Nel caso di corsi finanziati le modalità di approvvigionamento e di controllo sono svolte in ottemperanza alla normativa di riferimento.

#### *7.4.3.1 Criteri di emissione degli ordini*

Gli ordini a fornitori sono emessi in base alla loro posizione nella classifica: quindi si emetteranno di preferenza ordini per fornitori qualificati con punteggio maggiore, a parte quelli per i servizi la cui valutazione è definita dal responsabile di funzione, con l'ausilio della votazione.

Per i fornitori non qualificati non verranno generalmente emessi ordini: tuttavia questi possono essere nuovamente presi in considerazione dopo aver dimostrato un sensibile miglioramento qualitativo che li possa far rientrare in una fascia superiore. Qualora l'Organizzazione sia costretta ad emettere ordini ad un fornitore non qualificato, ad esempio perché imposta da un cliente o perché monopolista di mercato, pone particolare attenzione ai controlli sulla fornitura.

#### *7.4.3.2 Richiesta di offerta*

Le richieste di offerta ai fornitori sono emesse dal responsabile in forma scritta o tramite incontro diretto con il fornitore. La richiesta di offerta deve contenere tutti gli elementi necessari per la completa descrizione del prodotto. Le richieste di offerta sono archiviate nell'apposito archivio suddiviso per fornitore. Come previsto dalla normativa vigente (D.I. n. 44 del 1.2.2001) la richiesta delle tre offerte diventa obbligatorio nel caso di acquisti che superano i 2000€ complessivi.

#### *7.4.3.3 Offerta*

Nel caso che il fornitore emetta un'offerta scritta, all'atto della ricezione, essa viene protocollata e verificata dal responsabile incaricato dell'Ufficio. Nel caso di gara ufficiale, alla scadenza prescritta, le offerte vengono aperte alla presenza del Dirigente Scolastico e del Direttore Amministrativo, siglate e passate all'Ufficio competente per la protocollazione.

Nel caso l'offerta risultasse incompleta, eventuali informazioni aggiuntive, ottenute verbalmente dal fornitore, devono essere riportate sull'offerta seguite dalla data e dalla firma di chi le ha annotate. Le offerte che si tramutano in ordine vengono archiviate a cura del responsabile unitamente all'ordine che hanno generato suddivise per acquisto.

#### *7.4.3.4 Gestione degli ordini*

Gli acquisti di materiali sono generalmente effettuati al banco presso grossisti inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati. Nel caso sia necessaria una certificazione dei prodotti ordinati, questa viene specificatamente richiesta al fornitore.

Qualora pervengano conferme d'ordine da parte dei fornitori, queste sono controllate dal responsabile. L'esecuzione di tale controllo è dimostrata dall'apposizione della data e della firma di chi lo ha eseguito. Le conferme d'ordine sono poi archiviate con gli ordini a cui si riferiscono.

Modifiche degli ordini sono sempre trasmesse al fornitore in forma scritta, emettendo un nuovo ordine che annulla e sostituisce il precedente.

Gli ordini di modifica sono archiviati con gli ordini originali cui si riferiscono.

#### **7.4.3.5 Verifica del prodotto acquistato**

Qualora l'organizzazione intenda verificare presso il fornitore un materiale acquistato, nell'ordine di acquisto sono indicate le modalità di verifica: se il fornitore non segnala altrimenti si ritiene che accetti la verifica nelle modalità indicate sull'ordine.

Quando è un requisito contrattuale l'Organizzazione riconosce al cliente o ad un suo rappresentante il diritto di accertare presso l'Organizzazione stessa o presso un suo fornitore un materiale acquistato; nel caso la verifica debba essere effettuata presso un fornitore, nell'ordine di acquisto sono indicate le modalità di verifica: se il fornitore non segnala controindicazioni si ritiene che accetti la verifica da parte del cliente nelle modalità indicate sull'ordine.

### **7.5 Produzione ed erogazione di servizi**

Il flusso di esecuzione del processo è descritto nella *flow* di Processo.

#### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

La scuola pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- le verifiche di classe, effettuate con una frequenza in relazione al monte ore della disciplina, comunque con un minimo di due valutazioni per quadrimestre;
- le verifiche di materia, almeno una a quadrimestre;
- i consigli di classe, almeno uno al mese;
- i collegi docenti, almeno due a quadrimestre;
- piano delle attività collegiali, definito dal DS e deliberato dal collegio docenti.

#### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**

La scuola utilizza processi per i quali i risultati non possono essere completamente accertati mediante successivi controlli, collaudi e prove del prodotto, in quanto le carenze del processo possono emergere solo in fase di utilizzazione del servizio.

La scuola ha identificato, sviluppato e pianificato i processi che intervengono nell'esecuzione di percorsi formativi e che influenzano la qualità. Per ogni corso formativo, il Coordinatore del Consiglio di Classe verifica la rispondenza del corso attuato con gli obiettivi pianificati e misurati. Il processo di validazione si avvale dei registri di classe e di registri del docente insieme alla modulistica del S.Q. La valutazione di tali documenti da parte del DS costituisce validazione del processo.

Viene valutata la *customer satisfaction*, quando i valori sono inferiori a quelli rilevati nella precedente analisi, ne dà comunicazione al DS, che definisce le modalità di intervento.

Il responsabile del corso effettua il monitoraggio del percorso formativo già dalle prime fasi, verificando la disponibilità di competenze, attrezzature e risorse, come definito nel progetto (PdP) o nella pianificazione (per corsi reiterati).

Verifica l'effettuazione delle registrazioni dovute ed esprime giudizio sulla completezza del processo. La validazione viene definita attraverso l'analisi dei seguenti parametri:

- presenza/ assenza allievi;
- grado di conoscenza/ apprendimento allievi;
- grado di customer satisfaction.

Tali parametri sono monitorati dagli indicatori definiti dall'accreditamento, attraverso gli indici che misurano la percentuale di occupazione, nell'ambito specifico formativo, ottenuta dai partecipanti.

Tale indicatore preclude la possibilità di valutazioni auto-referenti, come potrebbe verificarsi considerando i risultati delle valutazioni dei fornitori.

#### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

Questo punto della norma, per il particolare processo della scuola viene completamente esaurito dal controllo dei dati e dei documenti, descritto al precedente punto 4.2.3.

Tutte le informazioni relative al percorso formativo sono archiviate nel fascicolo addetto, gestito sotto la responsabilità della segreteria ed archiviato negli uffici amministrativi a corso ultimato.

Ogni corso viene indicato dal nome che lo individua in modo biunivoco.

I documenti finali, dopo l'esecuzione, sono gestiti dalla segreteria che assicura la reperibilità e la rintracciabilità dei documenti, su ognuno di essi è indicato il titolo per assicurare la rintracciabilità. Lo stato di identificazione dei servizi viene identificato e monitorato, attività che coinvolge tutto il corpo dei docenti/formatori nonché i consigli di corso (relativamente al singolo corso) e anche del collegio docenti per l'analisi globale dei processi.

La registrazione di tale attività viene effettuata attraverso i verbali delle corrispondenti riunioni.

#### **Limiti della rintracciabilità:**

I registri didattici relativi ai corsi F.S.E., a fine corso, vengono portati o spediti in Regione.

Per i FSE la documentazione che risulta comunque reperibile presso la scuola per tre anni è la seguente:

- elenco formatori;
- elenco allievi;
- copia della scheda di progetto che contiene obiettivi, qualificazione raggiunta, programmi e moduli didattici;
- copia della rendicontazione del corso;
- copia del verbale finale;
- copia della relazione sull'andamento del corso;
- questionari distribuiti;
- contratto formativo;
- elenco supporti didattici e copie di eventuali dispense distribuite.

Per tutti i corsi è possibile riferire per i tre anni successivi del corso:

- elenco formatori
- elenco allievi
- qualifica raggiunta
- programma del corso
- assenze

Nel caso si utilizzassero attrezzature o materiali pericolosi: sono identificati e di essi ne viene data informazione sui rischi connessi, nonché sulla corretta modalità di utilizzo degli stessi.

Si assicura comunque la reperibilità e rintracciabilità delle registrazioni della qualità per tre anni.

#### **Modalità**

Il processo viene attuato dalla segreteria, presso cui sono depositati i fascicoli del corso.

#### ***7.5.4 Proprietà del cliente***

La scuola non effettua processi per cui si prevede la fornitura da parte dei clienti di materiale utile e necessario per l'espletamento del processo. Tale situazione può manifestarsi nel caso di corsi con finanziamento ed in ATI con altre istituzioni. In questo caso il controllo del prodotto fornito dal cliente, sia come materiale didattico, sia come competenze di eventuali tutor, docenti o codocenti, viene assolto dalla procedura di controllo del processo, in quanto la scuola prevede l'analisi iniziale di tutte le componenti, anche di quelle non di sua competenza e/o gestiti dal cliente.

Per le attrezzature fornite si prevede:

- la verifica di adeguatezza e funzionalità delle attrezzature/infrastrutture rispetto agli accordi contrattuali;
- le modalità di gestione, utilizzo, immagazzinamento ed eventuale manutenzione;
- la notifica al cliente, in caso di prodotti inadeguati, persi o comunque inadatti all'uso.

Le eventuali risorse messe a disposizione, come tutor, docenti ed altre vengono normate dal punto 7.4 "Approvvigionamento".

In linea generale il responsabile del corso, ha la responsabilità di verificare l'eventuale prodotto fornito dal cliente (materiale ed intangibile) per assicurare un livello di qualità come minimo uguale e quello fornito dalla scuola. Nel caso che il cliente fornisca documenti di progetto, dispense, materiale didattico, procedure e quant'altro, la scuola assicura che ogni modifica



eventualmente apportata viene preventivamente autorizzata dal cliente prima dell'uso nel processo.

#### ***7.5.5 Conservazione dei prodotti***

La scuola garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti in tutte le fasi interne ed esterne di propria responsabilità.

A tal fine vengono adottate adeguate misure organizzative, in conformità agli aspetti richiesti dalla normativa di riferimento nei confronti del controllo dei dati e delle informazioni, per tanto sono definite le responsabilità per ogni attività, in particolare modo per quelle critiche ai fini della qualità.

Al fine di adempiere al D.Lgs 196/2003, la scuola garantisce la tutela dei dati sensibili attraverso un controllo dei dati sia su supporto magnetico che su supporto cartaceo.

Su supporto magnetico i dati vengono trattati solo da personale addetto, la cui stazione di lavoro è provvista di password sia all'avvio che con salva schermo attivato.

Le registrazioni dei dati, su supporto cartaceo, o su supporto magnetico, è ubicata in armadi forniti di chiusura, la chiave è in possesso del personale autorizzato. Eventuali copie su server sono protette da password.

L'elenco completo delle password adottate dalla scuola è in possesso del DS Amministrativo e del Dirigente Scolastico

Esiste un magazzino dei materiali per i corsi, il responsabile del magazzino riceve il materiale, dopo che la fornitura è stata controllata da colui che ne ha richiesto l'ordine. Il magazziniere provvede a depositare il materiale nelle aree predefinite; la movimentazione viene effettuata dagli assistenti al corso e, se necessario, con la collaborazione del magazziniere stesso.

Eventuale materiale obsoleto viene individuato, identificato e fisicamente separato al fine di evitare utilizzi non opportuni.

Eventuale materiale obsoleto allocato nelle aule e/o nei laboratori viene identificato in attesa del suo smaltimento.

### **7.6 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

Le attività svolte sono esclusivamente didattiche, si esclude un'attività di produzione verso terzi, pertanto non si ritiene necessaria una rigorosa taratura degli strumenti di misura rispetto a campioni nazionali, ma è sufficiente la compatibilità fra i vari strumenti utilizzati.

Gli strumenti di misura, laddove non intervengano problemi di sicurezza per gli operatori, vengono tarati internamente riferendosi a strumenti campioni individuati dalla scuola. I campioni di riferimento sono strumenti simili a quelli utilizzati nelle normali esercitazioni, la loro particolarità consiste nel fatto che non sono utilizzati durante le usuali attività di formazione al fine di garantirne la precisione e il riferimento relativo.

I responsabili di laboratorio utilizzano le attività di taratura strumenti come momento formativo, infatti la taratura viene effettuata dal responsabile del laboratorio, anche con la partecipazione attiva degli allievi.

#### ***7.6.1 Identificazione strumenti di misura***

E' compito del responsabile di laboratorio l'identificazione degli strumenti di misura soggetti a conferma e la preparazione ed aggiornamento dell'elenco degli stessi.

Ogni strumento di misura soggetto a conferma viene identificato. Nel caso lo strumento riporti un numero di matricola assegnato dal costruttore questo potrà venire utilizzato come identificativo dello strumento; in caso contrario andrà applicata un'etichetta di identificazione dello strumento.

#### ***7.6.2 Strumenti di misura non conformi***

Gli strumenti non conformi vengono fatti riparare, quando possibile, da un ente qualificato oppure tolti definitivamente dall'uso. Strumenti di misura risultati non conformi, sottoposti a riparazione o regolazione per ripristinarne la corretta funzionalità devono essere confermati prima di poter essere utilizzati nuovamente.

**7.7 IL e Moduli di riferimento**

	Registri di classe (digitale)
	Registri docente (digitale)
IL 7.4_01	Criteri di scelta e valutazione degli acquisti
Mod7.4_01	Elenco fornitore critiche
Mod7.4_02	Elenco fornitore non critiche
Mod7.4_04	Fornitori non qualificati. Tutte le categorie
Mod7.4_08	Scheda anagrafica fornitore di beni e di servizi
Mod8.3_01	Modulo non conformità
Mod6.2_03	Scheda Autovalutazione formazione
Mod6.2_02	Registrazione Formazione
Mod7.6_01	Taratura elenco strumenti
Mod7.6_02	Registrazione Taratura strumenti

## 8. Misurazioni, analisi e miglioramento

### 8.1 Generalità

La scuola pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi forniti e del processo adottato;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Sono individuati dei metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione della loro utilizzazione.

Le misurazioni sono finalizzate a verificare l'efficacia del processo e la coerenza con gli obiettivi della Qualità.

Nell'ambito delle attività di riesame della Direzione, ovvero con frequenza almeno annuale, il DS definisce i criteri e le modalità cui attenersi nell'esecuzione periodica di analisi strutturate della soddisfazione cliente in relazione alle attività, ai servizi ed ai prodotti erogati.

Tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività definibili come critiche per la qualità dell'azione formativa erogata. È da ricordare che la scuola deve adeguare il controllo del processo in funzione del grado di complessità e articolazione delle azioni formative erogate.

Nel processo di erogazione di un'azione formativa, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono immediatamente sui partecipanti-clienti che li percepiscono immediatamente e successivamente a cascata sull'intero "Sistema Cliente".

Acquista, dunque, fondamentale importanza, non solo il controllo della progettazione dell'azione formativa (come è stato visto nel cap.7.3), che deve essere sistematico, preciso e completo, ma anche un sistema di controllo del processo di erogazione della formazione, che se da un lato consente di predisporre le risorse umane e materiali e le condizioni operative previste nel progetto, dall'altro contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi durante l'erogazione del corso e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano delle non conformità.

Ulteriori verifiche sulla formazione erogata, (quando ormai non è più possibile intervenire sul corso già concluso) consentono, invece, all'EdF di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale riprogettazione dell'azione formativa o della progettazione di servizi simili facendo propria la logica del miglioramento continuo.

Si intende precisare fin da ora che il presente capitolo è stato concepito per la formazione tradizionale d'aula, ma è comunque adattabile anche a forme meno tradizionali di azioni formative (per es. formazione a distanza - FAD). In questo particolare caso, la scuola non dovrà fare altro che mantenere la logica del controllo dell'erogazione previsto dal presente capitolo, conservando comunque gli elementi minimi compatibili previsti nella modulistica allegata, avendo cura di integrarla con quegli elementi che sono specifici di quella tipologia di intervento formativo.

Scopo del presente capitolo è quello di stabilire criteri e prescrizioni che stanno alla base del controllo del processo di erogazione di un'azione formativa e del controllo ex – post della formazione erogata per La scuola che ha tra i suoi obiettivi l'ottenimento dell'Accreditamento per le attività formative presso la Regione Lombardia.

#### **8.1.1 Controlli in process**

La Direzione, per prevenire l'insorgere di non conformità e/o intervenire tempestivamente per raggiungere comunque i risultati previsti, identifica i/il responsabili/e (Responsabile del corso) incaricati/o di svolgere adeguatamente almeno i seguenti controlli:

##### **Controlli da effettuarsi all'inizio del corso:**

Verifica della idoneità della attrezzature didattiche e delle aule (capienza, disposizione, condizioni climatiche, comfort, igiene), con la circolare della consegna "aula";

Verifica delle presenze;

Verifica dei prerequisiti di accesso al corso (se richiesti);

Verifica dell'illustrazione ai partecipanti del programma e degli obiettivi del corso al fine di stabilire il loro grado di motivazione a parteciparvi e le loro aspettative;  
Verifica dell'avvenuta distribuzione del programma/calendario e del materiale didattico e di consumo in quantità sufficienti.

### **Controlli in itinere**

Durante l'erogazione dell'azione formativa, a intervalli stabiliti nelle specifiche di controllo in sede di progettazione, il Responsabile del corso, in collaborazione con il docente stesso (tranne che per i controlli che riguardano quest'ultimo), deve svolgere almeno le seguenti verifiche:

Monitoraggio del livello di attenzione, partecipazione e gradimento dei partecipanti;

Monitoraggio dell'attività del docente (attraverso per es. l'utilizzo del modulo M05e in allegato)

Valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti;

Valutazione dell'efficienza dei servizi di supporto.

La Direzione, attraverso il Responsabile del corso, è tenuta a mantenere registrazione scritta degli esiti dei controlli utilizzando apposita modulistica e ad archivarli, secondo i tempi di conservazione previsti al § 7.5.3, in un "Dossier del Corso" che contenga tutti i documenti specifici del corso stesso. Il rilievo di non conformità durante i controlli precedenti deve sempre essere documentato e trasmesso al R.Q..

### **8.1.2 Controlli ex-post**

Il Responsabile del corso della scuola, una volta conclusa l'erogazione dell'azione formativa, per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati in fase di progettazione, deve interessare il R.Q., incaricato di valutare gli esiti finali del corso il quale dovrà effettuare:

- la rilevazione della "*customer satisfactori*" (mediante apposito questionario distribuito ai partecipanti) per indagare il livello di gradimento complessivo del corso e di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, dell'efficienza dell'organizzazione e dei servizi di supporto;

- la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità operative (se previste dalle specifiche di controllo del corso) mediante colloqui, prove scritte e/o pratiche o altro, condotte eventualmente in affiancamento a figure con competenze professionali adeguate allo scopo; le verifiche finali devono essere effettuate secondo le modalità stabilite in sede di progettazione le quali dovranno anche prevedere i criteri per rilevare, per ogni partecipante, il giudizio;

- la rilevazione e valutazione della applicabilità dell'apprendimento ("*customer satisfaction*" azienda), quando previsto e tecnicamente rilevabile (abilità, atteggiamenti, comportamenti) nelle situazioni operative di lavoro da rilevarsi a cura dell'azienda (o del cliente/committente) che utilizza la risorsa formata. Il Resp. Del Corso è tenuto ad archiviare e conservare, nel "Dossier del Corso", la documentazione da cui risultino tali valutazioni.

Il R.Q., una volta valutati gli esiti finali, deve fornire una **valutazione finale complessiva** dell'azione formativa erogata, deve cioè emettere un giudizio sintetico (negativo se anche solo una delle valutazioni previste dal presente paragrafo avrà avuto esito negativo) per rendere possibili le successive analisi dei dati e per dare corso alle eventuali azioni correttive e preventive. Tale valutazione è verbalizzata e archiviata nel "Dossier del Corso".

## **8.2 Monitoraggi e misurazioni**

### **8.2.1 Soddisfazione del cliente**

La scuola effettua un'analisi delle richieste di qualità da parte dei clienti e della loro soddisfazione, tale analisi è condotta sui tre livelli di clienti definiti precedentemente (cliente interno, esterno ed ambiente), espressi negli alunni, insegnanti, famiglie, Aziende, RQ, DS.

Viene proposto un questionario di gradimento a metà ed alla fine di ogni corso per gli allievi e alla fine di ogni corso per i docenti, esso può svolgersi in diverse modalità, anche con l'acquisizione di elementi in ingresso da fonti quali le indagini sul cliente, dati del cliente sulla qualità del prodotto, sondaggi di opinione sul cliente anche attraverso colloqui.

Per la valutazione è utilizzata una scala da 1 a 5. Questa procedura è ora informatizzata con l'utilizzo di un programma specifico. Per corsi brevi, della durata inferiore alle 40 ore totali,

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

viene utilizzato un solo modulo, Mod7.5.1\_06 , il quale registra per ogni singolo incontro la soddisfazione dei partecipanti.

La somministrazione dei questionari avviene a cura del responsabile del corso il quale consegna le schede al RQ che provvede ad effettuare l'analisi statistica dei risultati che porta ad avere un dato percentuale per ogni categoria analizzata. Il DS, con il RQ, con il responsabile del corso e con altro personale eventualmente coinvolto, provvede ad individuare le azioni correttive come da §8.3. È previsto un modulo diffuso a tutti gli operatori, utilizzato in modo permanente, per registrare le non conformità che quotidianamente ogni operatore rileva nell'ambito della propria attività (Mod8.3\_01).

### **8.2.2 Verifiche ispettive interne**

#### **8.2.2.1 Pianificazione**

RQ pianifica le Verifiche Ispettive da condurre negli ambiti di funzione della scuola, per stabilire il sistema di gestione della qualità.

La pianificazione è fatta in modo che tutte le attività siano valutate almeno una volta all'anno. Allo scopo di garantire l'indipendenza l'obiettività e l'imparzialità rispetto alle attività verificate:

- i valutatori non possono effettuare verifiche ispettive sul proprio lavoro;
- La scuola si potrà avvalere del supporto di valutatore esterno.

RQ emette il *Piano degli audit interni*, emesso su base annuale, documentato che individua per ogni elemento della normativa aree e funzioni da sottoporre a verifica, approvato dal DS durante il Riesame della Direzione. Tale piano può essere modificato durante l'esecuzione, dovrà essere approvato dal DS e diffuso a tutti gli interessati.

In esso sono indicate oltre alle aree, le frequenze tenendo conto delle criticità e dei risultati delle precedenti verifiche ispettive. Tale documento, a cura di RQ, è distribuito all'atto dell'emissione alle aree interessate.

Le verifiche programmate possono essere integrate da verifiche ad hoc, o aggiuntive, qualora:

- si manifestassero criticità improvvise od eventi negativi gravi;
- fosse necessario verificare l'efficacia di particolari azioni correttive necessarie per eliminare le non conformità;
- fosse richiesto per contratto dal committente;
- si fossero introdotte varianti notevoli all'organizzazione;
- per richiesta del DS e/o del R.Q..

#### **8.2.2.2 Preparazione**

Le attività di preparazione ed effettuazione delle visite ispettive sono di competenza del RQ o di persona da essa incaricata dotata di qualifica allo svolgimento di tale attività.

RQ, o l'incaricato della verifica ispettiva, nell'esercizio del compito affidatogli, si può avvalere del supporto di personale di altri Enti in funzione del campo di attività sottoposto a verifica. I membri del gruppo di verifica non sono sempre indipendenti rispetto alle attività sottoposte a verifica. Per ciascuna verifica ispettiva è individuato un responsabile del gruppo di lavoro costituitosi all'uopo.

Il gruppo di lavoro prepara un piano per la verifica nella quale sono individuati, per le aree da sottoporre a verifica, i documenti e le prescrizioni applicabili, il personale addetto alla verifica e le tempistiche di massima.

RQ con adeguato preavviso, comunica, all'organizzazione oggetto di verifica, data ed argomenti della verifica stessa.

Il gruppo di lavoro utilizza una lista idonea di riscontro, se ritenuto necessario può prepararne una ad hoc.

Nella Lista di riscontro sono elencate le prescrizioni richieste, su cui è possibile raccogliere, durante l'accertamento, le risultanze riscontrate e le note del caso.

Durante la VI si fa riferimento anche alle prescrizioni contenute nel Manuale, nelle Procedure e nelle norme cogenti applicabili.

#### **8.2.2.3 Effettuazione**

L'effettuazione della verifica ispettiva si articola nei seguenti punti:

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

- riunione introduttiva tra gruppo di verifica e le persone appartenenti all'EdF sottoposto alla verifica con lo scopo di illustrare il piano di verifica;
- verifica della corretta attuazione delle prescrizioni previste nel manuale, nelle procedure, nelle modalità operative applicabili al settore in esame; qualora sia stata predisposta check list di supporto deve registrare l'esito della verifica di ogni elemento ivi contenuto;
- riunione interna del gruppo di verifica con lo scopo di esaminare i risultati degli accertamenti e definire eventuali commenti, osservazioni e non conformità;
- riunione finale del responsabile del gruppo di verifica con i rappresentanti della scuola sottoposto a verifica con lo scopo di illustrare i risultati ottenuti, eventuali incompletezze o chiarimenti;
- concordare con il responsabile medesimo interventi da prevedersi (interventi immediati od azioni correttive) e relativa responsabilità di gestione.

#### 8.2.2.4 Documentazione

Al termine della verifica, il Responsabile del Gruppo di Verifica completa il *Rapporto di audit* secondo le modalità di seguito descritte. Potranno essere rilevate non conformità ovvero segnalazioni effettuate dal gruppo di verifica allo scopo di identificare deviazioni sistematiche da quanto previsto dalla documentazione di sistema applicabile. Per ogni non conformità rilevata si procede all'emissione di un *Verbale di NC*.

Il responsabile del gruppo di verifica deve sintetizzare gli elementi emersi sul *Rapporto di audit* riportando le NC emerse, il punto delle norme di riferimento e il responsabile della chiusura delle NC. Il *Rapporto di audit* deve essere firmato dai responsabili del gruppo di verifica e della funzione verificata. Il rapporto in originale deve essere trasmesso al RQ. I rapporti sono messi a disposizione del DS per essere riesaminati periodicamente come previsto, durante i riesami della direzione.

RQ raccoglie e conserva tutta la documentazione relativa alle verifiche ispettive tenendo anche aggiornati i documenti di pianificazione.

Sulle verifiche ispettive effettuate il RQ tiene le registrazioni e analizza statisticamente i risultati in relazione alle tipologie di N.C rilevate, e di A.C intraprese. Nel riesame della Direzione vengono analizzati tutti i dati relativi al periodo precedente, a partire dell'ultimo riesame. Il RQ conserva i risultati, tenendoli a disposizione del DS e di eventuali clienti, autorizzati dal DS.

#### 8.2.2.5 Verifica degli interventi disposti

L'esecuzione di interventi correttivi affidati a specifico responsabile in seno alla funzione verificata dovrà essere gestito secondo le modalità stabilite della presente sezione; in particolare dovrà:

- documentare l'intervento eseguito;
- verificare l'applicazione di quanto disposto e certificare la chiusura dell'intervento;
- trasmettere i verbali di segnalazione ad RQ.

Al ricevimento dei verbali RQ dovrà programmare audit per il riesame dell'elemento del Sistema Qualità risultato non conforme od in alternativa audit per il riesame delle azioni correttive chiuse. L'audit per il riesame può essere specifico o in aggiunta ad audit già pianificati, in relazione alle criticità delle NC. Il RQ decide le modalità di verifica.

RQ deve documentare l'esito della verifica finale dell'azione correttiva attuata come descritto nel §8.3.1.6.

### 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Viene mantenuto attivo un sistema di gestione delle non conformità teso:

- ad individuare, risolvere e rimuovere le cause che hanno originato la N.C.;
- a stimolare la ricerca di eventuali processi di miglioramento.

La rilevazione delle N.C. è affidata alla "vigilanza" di ogni operatore e pertanto sono stati istituiti strumenti che documentano la rilevazione, il trattamento, la soluzione e la valutazione dell'efficacia dell'intervento operato (mod8.3\_01, avviso).

La scuola monitora i propri processi di erogazione del servizio, così da tenere sotto controllo con continuità l'andamento degli indici.

Nel caso non si verifichi la condizione di non eliminazione delle cause, bisogna intraprendere una nuova AC fino alla eliminazione delle cause delle NC. Tale processo viene registrato e le registrazioni sono conservate a cura del RQ.

L'area sottoposta ad audit deve assicurare che ogni correzione ed ogni AC saranno intraprese senza indebito ritardo. Il rilascio del prodotto/servizio non può avvenire prima che le eventuali AC sul prodotto non abbiano sortito effetto positivo, ovvero siano state rimosse le cause della NC, a meno di concessioni del cliente.

#### *8.2.3.1 Quando rilevare*

Ogni volta che si ritiene importante segnalare una disfunzione oppure si ritiene di poter consigliare una possibilità di miglioramento, pertanto l'avviso può essere usato sia per segnalare il fatto negativo, sia per indicare un'eventuale occasione di miglioramento.

#### **8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi**

La scuola effettua controlli e misurazioni documentati per valutare l'apprendimento degli allievi e indirettamente la capacità di erogazione del servizio, tramite check iniziali intermedi finali e dopo la fine del corso per valutare il grado di soddisfazione del cliente.

Sono pianificati controlli sistematici per verificare che il percorso formativo soddisfi le esigenze del cliente al raggiungimento degli obiettivi formativi definiti.

Nel caso di corsi finanziati da enti pubblici le prove, i controlli e i collaudi sono indicati dalle leggi e norme cogenti, negli altri casi il responsabile del corso (per i casi reiterati) o il progettista (per i corsi nuovi) indica le prove, i controlli ed i collaudi da adattare.

Per monitorare e misurare i processi la scuola:

- individua le variabili di processo significative;
- definisce i valori e i criteri di accettabilità;
- definisce e realizza il sistema di controllo.

Questi controlli innescano attività volte al recupero degli allievi che hanno esigenze di formazione suppletiva meccanismi di miglioramento del processo di erogazione.

Il percorso formativo che non ha raggiunto il valore minimo stabilito dai parametri definiti critici, viene segnalato al DS per intraprendere le opinioni che saranno ritenute più opportune per evitare al ripetersi della NC (§7.5.2).

Deroghe e concessioni sono possibili su autorizzazione del DS e, quando applicabile, con il consenso del cliente.

La scuola provvede al calcolo finale degli indici e verifica il rispetto sistematico dei valori-limite stabiliti dalla Regione Lombardia.

### **8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**

La procedura è attivata ogni qualvolta viene trovata una non conformità di prodotto o di sistema.

Possono essere riscontrate delle non conformità in una delle varie fasi del processo:

- con la segnalazione che ogni operatore può effettuare direttamente al RQ durante la fase di autocontrollo;
- con le verifiche ispettive interne condotte dal RQ, verifiche condotte sul sistema, sul servizio e sul prodotto (progetto o costruzione);
- con i reclami dei clienti.

Tutti gli elaborati, documenti, moduli, di produzione interna ed esterna (consulenti) che evidenzino delle Non Conformità in seguito all'attuazione dei controlli vengono identificati, fisicamente distinti ed avviati alle loro rielaborazione, definendo i responsabili del ritrattamento. Tutti i reclami dei clienti vengono gestiti e registrati dal RQ.

Se si tratta di attività di docenza vengono gestite dal tutor del corso che ha la responsabilità di attivare le azioni correttive. Le correzioni sono definite in relazione al caso e vengono definite con l'assistenza del RQ ed, eventualmente, con l'approvazione del DS.

Nel caso di documenti di processo la correzione viene apportata in conformità alle norme e leggi cogenti. Sono continuamente monitorati i seguenti elementi:

- logistica, comprendendo gli spazi didattici, gli strumenti, le attrezzature e i materiali;
- competenze dei formatori e degli allievi;
- reazione dei clienti.

Nel caso di modifica degli obiettivi o altro elemento del percorso formativo, viene tempestivamente informato il cliente/committente ed il cliente/allievo.

### **8.3.1 Modalità di gestione**

Chi ha rilevato una non conformità:

- effettua il trattamento per eliminare il difetto o la NC dal processo; se necessario autorizza l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione con concessione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile, del cliente oppure adotta azioni atte a precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste per il prodotto.
- Compila il mod8.3\_01 fino a quanto di competenza: in pratica escludendo la parte contrassegnata dalla retinatura,
- tale modulo lo consegna al RQ e/o al Responsabile dell'attività osservata;
- successivamente, con il contributo del responsabile dell'attività esaminata, il RQ compila la parte rimanente del mod8.3\_01 avviando le azioni correttive.

L'avvio delle A.C. segue un percorso diverso a seconda che si tratti di Avviso, di Verbale di V.I. o di Reclamo Clienti. In ogni caso tutti devono essere "trattati" immediatamente, quando il trattamento ha significato. Tutti i moduli di non conformità vengono identificati dal RQ con un numero progressivo. Il RQ tiene la registrazione di tutti i rapporti di non conformità emessi.

#### *8.3.1.1 Avviso*

Le NC rilevate dagli operatori interni, sono trattate in forma complessiva suddividendoli per categorie ed avviando le azioni correttive con una periodicità mensile, registrate con il mod8.3\_02. Nel caso di NC estremamente gravi e/o critiche per il processo, a discrezione del RQ, si possono attivare le azioni correttive sulla singola NC.

#### *8.3.1.2 Verbale di V.I.*

**Vedere § 8.2.2.**

#### *8.3.1.3 Rapporti di non conformità*

La documentazione del processo decisionale condotto nella gestione di una non conformità viene coordinata dal RQ utilizzando il mod8.3\_01.

Il RQ compila mensilmente il Mod8.3\_02 "Foglio di raccolta dati AC/AP", che costituisce Documento di registrazione della qualità.

Si deve utilizzare il sopra citato modulo per verificare che le azioni correttive richieste vengano attuate entro la data fissata e per valutarne l'efficacia.

Le registrazioni riportate sui Mod8.3\_01, Mod8.3\_02, Mod8.3\_03 e Mod8.5.3\_01 sono considerati "Registrazione della qualità", pertanto devono essere gestiti secondo le indicazioni dell'area 4.2.4 del MQ.

#### *8.3.1.4 Follow up*

I formatori hanno il compito di dialogare con gli allievi che non superino i test e di tale dialogo viene dato riscontro nel registro personale.

Negli incontri programmati dei formatori si intraprendono azioni per quelle situazioni che hanno prodotto test non positivi da parte degli allievi, la registrazione viene effettuata tramite il verbale della riunione. Tali verbali sono conservati dal responsabile del corso.

#### *8.3.1.5 Chiusura della non conformità*

RQ deve essere informato dal responsabile gestionale della non conformità dell'avvenuta attuazione degli interventi disposti. RQ deve successivamente verificare la corretta applicazione



e l'efficacia delle misure disposte, verbalizzando tale operazione nell'ultima sezione del rapporto elaborato ed all'archiviazione della corrispondente documentazione. Nel caso si riscontrino la mancata efficacia dell'AC, si riapre una nuova NC e si riprende il ciclo dell'inizio, fino all'eliminazione delle cause con la verifica dell'efficacia.

Quando un prodotto/servizio viene rilevato dopo la sua consegna o dopo l'inizio della sua utilizzazione, la scuola adotta appropriate azioni in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali non conformità, assegnando tali attività direttamente al DS.

#### **8.4 Analisi dei dati**

All'interno della scuola sono individuate ed attuate opportune tecniche statistiche per definire, tenere sotto controllo e verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità

A tal riguardo la scuola ha individuato elaborazioni statistiche atte a valutare l'idoneità della fornitura del servizio formativo attraverso l'analisi dei dati forniti dalla rilevazione effettuata presso i clienti/allievi. Tutte le attività di pianificazione, rilevazione, analisi e documentazione delle tecniche statistiche attivate sono assegnate al RQ.

Sono attivate metodiche di registrazione delle NC che consentono di definire parametri numerici e/o indicazioni di costo al fine di poter attivare AC fondati su dati rilevati.

L'analisi si concentra sulle più ricorrenti o le più economicamente rilevanti, attraverso un approccio che consenta di avviare i processi correttivi sulle attività che hanno maggiore influenza sulla Qualità (Principio di Pareto).

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- Soddisfazione del cliente (vedere 8.2.1),
- Conformità ai requisiti del prodotto (vedere 7.2.1),
- Caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive,
- Fornitori.

Le analisi vengono espresse in grafici, istogrammi e torte, per favorire la lettura e il successivo trattamento. Il RQ presenta i risultati dell'analisi ad ogni riesame della direzione al fine di avere indicazioni per attivare opportune azioni, volte al miglioramento della qualità dell'organizzazione e del servizio. Ogni analisi definisce la situazione iniziale dei parametri di misura e l'incremento/decremento annuo pianificato.

#### **8.5 Miglioramento**

##### **8.5.1 Generalità**

Qualora l'introduzione di azioni correttive e preventive portasse alla modifica di una o più parti dell'intero Sistema Qualità prima di essere adottate definitivamente le stesse devono essere verificate dal RQ, ed approvate dal DS.

La scuola utilizza una serie di elementi del sistema di gestione per la qualità ai fini del miglioramento continuo:

- politica per la qualità;
- obiettivi per la qualità risultati delle verifiche ispettive interne;
- analisi dei dati;
- azioni correttive e preventive;
- riesame della direzione.

##### **8.5.2 Azioni correttive**

Per azione correttiva si intende tutto ciò che interviene a eliminare le cause che hanno determinato una non conformità di processo, di sistema o di prodotto, per correggerlo e migliorarlo con l'obiettivo finale di evitare il ripetersi delle non conformità. Le azioni correttive vengono attivate non solo in caso di non conformità ma anche in caso di difetto.

Ogni azione correttiva decisa deve essere commisurata all'entità del problema riscontrato, deve essere attuata entro la data da definirsi al momento della compilazione del Mod8.3\_01.

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

Il Mod8.3\_01 si utilizza quando si è riscontrata una non conformità o nei servizi e nel sistema qualità, in tal caso si può richiedere trattamento e azione correttiva.

Il Mod8.5.3\_01 si utilizza nel caso si voglia richiedere azione preventiva che quindi può non essere collegata ad alcun corso, sicuramente non è collegata ad alcuna non conformità o difetto. RQ, od altre funzioni interessate possono attivare azioni correttive volte ad analizzare ed eliminare cause di non conformità. In particolare richieste di azioni correttive possono emergere a seguito di:

- verifiche ispettive interne, a seguito di non conformità od osservazioni rilevate nell'ambito delle medesime (rilevate dal RGVI);
- non conformità rilevate nell'ambito delle attività di controllo previste dal Sistema di gestione per la qualità (RQ);
- riesame periodico del Sistema di gestione per la qualità e dei dati di non conformità rilevati;
- reclami o resi da parte dei clienti (Direzione e RQ);
- le indagini svolte presso i clienti (RQ o Responsabile di funzione);
- i risultati delle indagini statistiche;
- gli avvisi degli operatori a valle delle attività di autovalutazione.

Azioni correttive sono avviate a seguito di verifiche ispettive dell'Ente di Certificazione o di clienti che sottopongono a valutazione il Sistema di gestione per la qualità. In tali casi sarà di RQ rispondere nei tempi e nelle modalità previste alle richieste di adeguamento di cui sopra.

Le prove, predisposte e programmate, durante l'effettuazione delle attività forniscono le indicazioni per apportare le correzioni.

Per non conformità rilevate in corsi definiti ad hoc per il cliente, può essere:

- predisposto uno o più corsi di recupero;
- modifica del percorso sia in termini di approfondimento, che di discipline, che di durata.

Nel caso di non conformità di sistema la ricerca delle cause delle Non Conformità, avviene mediante l'analisi dei documenti specifici di registrazione della qualità. Ogni Non Conformità viene valutata al fine di individuare tempestivamente le Azioni Correttive necessarie ad evitare il ripetersi della stessa. In sede di Riesame del Sistema Qualità vengono analizzate le Non Conformità più critiche e ricorrenti per il Sistema Qualità.

#### *8.5.2.1 Gestione dell'AC*

L'azione correttiva individuata deve essere gestita in maniera controllata utilizzando il Mod8.3\_01 dove, oltre ai dati identificativi rilevabili dal documento di Non Conformità indicati:

- rilievo NC/proposta di miglioramento trattamento adattato;
- azione correttiva proposta;
- la data entro la quale si deve attuare;
- data e firma del Responsabile della Funzione;
- azione correttiva attuata;
- data e firma del Responsabile di Funzione;
- esito e data della verifica dell'efficacia dell'AC;
- data dell'effettuazione della verifica dell'efficacia dell'azione correttiva attuata ed esito della stessa;
- eventuale indicazione del costo delle NC (costo delle Non Qualità).

Per l'individuazione delle azioni correttive si procede come segue:

- mensilmente il RQ presenta al DS l'analisi delle NC e propone le AC;
- nella stessa sede il RQ verifica l'efficacia dell'azione proposta e nel caso di risultati negativi si approfondisce l'analisi;
- l'analisi termina quando le cause sono state rimosse e si è verificata l'efficacia delle azioni intraprese.

#### **8.5.3 Azioni preventive**

Per azione preventiva si intende tutto ciò che si può definire ed attuare per eliminare le cause di potenziali non conformità sul sistema organizzativo o sul processo di esecuzione e fornitura del servizio.

Le azioni preventive vengono attivate per prevenire probabili non conformità.

---

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

La scuola predispone una procedura documentata che precisi i requisiti per:

- L'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause,
- La valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità,
- L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- La registrazione dei risultati delle azioni attuate (vedere 4.2.4),
- Il riesame delle azioni preventive attuate.

Le Azioni Preventive si sviluppano attraverso:

- la definizione di piani di miglioramento, che contengano attività da svolgere, responsabilità e tempi;
- l'attuazione delle contromisure proposte, verificandone successivamente l'efficacia;
- l'eventuale adeguamento della relativa documentazione di Sistema, conseguentemente alla modifica apportata;
- per ogni corso, l'individuazione delle alternative ai docenti in fase di progettazione e la procedura di sostituzione dei docenti in fase di esecuzione;
- informazione ed addestramento per gli operatori.

Le Azioni Correttive e Preventive individuate vengono assegnate ai responsabili dei vari Settori, e la loro attuazione è supportata e controllata dal Responsabile Qualità e viene sempre documentata e registrata.

L'azione preventiva individuata deve essere gestita in maniera controllata utilizzando il Modello di "Richiesta azione correttiva preventiva (Mod8.5.3\_01) dove sono indicati: azione preventiva proposta, la data entro la quale si deve attuare, data e firma del Responsabile, azione preventiva attuata, data e firma del Responsabile, verifica dell'efficacia dell'azione preventiva attuata.

Per la definizione di appropriate azioni preventive, si devono prendere in considerazione la gravità dell'eventuale non conformità e commisurare l'azione in conseguenza.

Tutti i Mod8.5.3\_01 nei quali vengono registrate le azioni preventive devono essere esaminate in occasione del "Riesame da parte della Direzione". Tutte le azioni correttive e preventive sono oggetto di analisi statistica a cura del RQ. Le azioni correttive e preventive seguono lo stesso iter di una non conformità, utilizzando le stesse procedure e gli stessi moduli.

#### **8.5.4 Miglioramento**

La scuola, al fine di assicurare il futuro dell'organizzazione e la soddisfazione di tutte le parti interessate, si impegna a creare una cultura del miglioramento finalizzata ad erogare servizi sempre migliori rispetto ai precedenti, in grado di perseguire in forma più efficace il soddisfacimento delle esigenze del cliente. Per questo gli indicatori prevedono valori progressivamente incrementati. Ogni anno formativo la Direzione individua un tema principale per il miglioramento, lo definisce in sede di Riesame della Direzione, individuando le coordinate di partenza (livello di qualità posseduto dall'organizzazione, processi e risorse da coinvolgere) e definendo il risultato che si vorrà raggiungere.

Per il processo oggetto di miglioramento, si prevede di effettuare:

- la definizione degli obiettivi e delle linee generali del progetto di miglioramento;
- l'analisi dei processi esistenti (i processi "così come sono"), l'individuazione di opportunità per il cambiamento;
- l'attuazione di tale miglioramento;
- la verifica e la validazione dei processi di miglioramento;
- la valutazione dei miglioramenti conseguiti.

I risultati vengono discussi al successivo Riesame della Direzione.

#### **8.5.5 IL e Moduli di riferimento**

IL8.3_01	Indicazione per la compilazione di Avvisi di non conformità
IL8.3_02	Trattamento delle non conformità
Mod7.4_03	Valutazione fornitori
Mod6.2_02	Registrazione formazione
Mod8.2.2_0	Programma di Audit
Mod8.2.2_02	Piano Audit

La copia di riferimento è quella "on line" - eventuali copie cartacee prima dell'uso devono essere verificate.

Mod8.2.2_03	Rapporto di monitoraggio
Mod8.2.2_04	Rapporto di Audit
Mod8.3_01	Modulo di rilievo
Mod8.3_01b	Modulo AC
Mod8.3_02	Foglio raccolta data AC/AP
Mod8.5.3_01	Richiesta azioni preventive

## T A B E L L A P R E S C R I Z I O N I

Descrizione		Ente emittente	Livello aggiorn.	Fonte	Respons. gestione
CURRICULA	D.M. 07.08. 92 Piani di studio biennio	MIUR	2002	INTERNET	DS
	D.M. 24.04.92 Piani di studio biennio, area professionalizzante	MIUR	2002	INTERNET	DS
	D.M. 15.02.93 Costituzione cattedre ist.prof.	MIUR	2002	INTERNET	DS
	D.M. 15.04.94 Piani di studio triennio	MIUR	2002	INTERNET	DS
	D.M. 26.06.00 n.234 Regolamento recante norme sui curricoli ...	MIUR	2002	INTRANET MIUR	DS
	D.P.R. 15.03.10 n.87 Riforma Istituti Professionali	Presidenza R	2010	INTRANET MIUR	DS
	D.P.R. 15.03.10 n.88 Riforma Istituti Tecnici	Presidenza R	2010	INTRANET MIUR	DS
SISTEMA DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	L. 05.02.92, n. 104 integrazione e diritti persone handicappate	Parlamento	2002	INTRANET MIUR	DS
	L. 17.05.99, n°144, art.68, obbligo formativo 18 anni.	Parlamento	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.P.R. 12.07.00 n°257 Reg.attuativo L. 144/99	Presidenza R	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	L. 28.03.03 n. 53 Delega definizione norme generali ...	Parlamento	2003	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.L. 10.09.03 n. 276 Sistema dell'apprendistato	Governo	2003	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.L.vo 15.04.05, n. 76 diritto-dovere all'istruzione	Governo	2005	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.L.vo 15.04.05, n. 77 Alternanza scuola-lavoro	Governo	2005	INTRANET MIUR	DS
	D.L.vo 17.10.05 n. 226 Norme generali e livelli essenziali II ciclo	Governo	2005	INTRANET MIUR	DS
	D.M. 22.08.07 n. 139 Regolamento obbligo di istruzione	MIUR	2007	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.P.R. 22.06.09 N.122 Regolamento valutazione studenti	Presidenza R	2009	INTRANET MIUR	DS
	D. M. 27.01.10 n. 9 certificazione obbligo scolastico	MIUR	2010	INTRANET MIUR	DS
	L.08.10.10 n. 170 disturbi specifici d'apprendimento	Parlamento	2010	INTRANET MIUR	DS
	L.R. Lombardia n°1/00	Cons. Reg. Lomb.	2000	INTERNET,B.U. Reg. Lombardia	DS / DSGA
L.R. 06.08.07, n. 19 sistema ed. di istr. e form. della Reg. Lomb.	Cons. Reg. Lomb.	2007	INTERNET,B.U. Reg. Lombardia	DS / DSGA	
ESAMI DI STATO	L. 10.12.97, n. 425 esami di Stato conclusivi secondaria superiore	Parlamento	2002	INTRANET MIUR	DS
	L. 11.01.07, n.1 Disposizioni in materia di esami di Stato...	Parlamento	2007	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.M. - O.M. e Circolari annuali.	MIUR		INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
55BAUTONOMIA	L. 18.12.97, n. 440 Fondo arricch. e ampl. dell'offerta formativa...	Parlamento	2002	INTRANET MIUR	DS / DSGA
	D.L.vo 286/99 controllo di gestione pubbliche amministrazioni	Governo	2002	INTRANET MIUR	DS / DSGA
	D.P.R. 08.03.99 n°275 Regolamento autonomia scolastica	Presidenza R	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS
	D.M. 01.02.01 n°44 Regolamento gestione amministrat.-contabile	MIUR	2002	SO 49/L alla GU n°57	DS / DSGA
	Leggi finanziarie	Parlamento	2010	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DSGA
	L. 13.07.2015, n. 107 «Riforma del sist. Naz.di istr. e form. e del...	Parlamento	2015	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS/DSGA
OO CC	D.P.R. 31.05.74 n°416, 417, 418, 420 Decreti delegati	Presidenza R	2002	INTERNET	DS
	D.P.R. n°249 24.06.98 Statuto delle studentesse e degli studenti	Presidenza R	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS

RECLUTAMENTO PERSONALE, CCNL	D.L. n°297 16.04.94 Testo unico	Governo	2002	INTERNET	DS
	D.M. – O.M. - C.I.N. Annuali Regolamento Supplenze	MIUR/AranOOSS	2004	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS / DSGA
	C.C.N.L. quadriennio normativo 2006-09	ARAN, OO.SS.	2007	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS / DSGA
	D.L. 27/10/2009 n. 150 – Riforma Brunetta sulla PA	Governo	2009	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	DS / DSGA
	L. 13.07.2015, n. 107 «Riforma del sist. Naz.di istr. e form. e del...	Parlamento	2015	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS/DSGA
SICUREZZA ED EDILIZIA SCOLASTICA	D.L.vo n°297/94 Testo Unico Istruzione	Governo	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	RSPP
	L. n°23 11.01.96 Edilizia Scolastica	Parlamento	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	RSPP
	D.L. 05.02.97 n°22 Direttive CEE 91/156 - Smaltimento rifiuti	Governo	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	RSPP
	D.M. 18.12.75 Normativa sull'edilizia scolastica	MLLPP	2002	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	RSPP
	D.M. 26.08.92 Normativa prevenzione incendi	MLLPP	2003	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	RSPP
	D. L.vo 19/09/1994 n°626- D.L.vo n. 81/08 e successive	Governo	2008	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	RSPP
	Documento Valutazione Rischi	ISTITUTO	2014		
L. 13.07.2015, n. 107 «Riforma del sist. Naz.di istr. e form. e del...	Parlamento	2015	INTRANET MIUR, INTERNET, G.U.	DS/DSGA	
VARIE	L. 07.08.90 n. 241 Diritto di accesso ai documenti amministrativi.	Parlamento	1990	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	DS / DSGA
	D.L. 25.03.98 n°142 Stage	Governo	1998	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	DS
	D.L.vo n. 165/2001 – Ordinamento del lavoro alle dipendenze PA	Governo	2001	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	DS
	L. 30.06.03 n° 196 – Codice protezione dati personali	Parlamento	2003	INTRANET MIUR, INTERNET, GU	DS / DSGA
	Documento Programmatico sulla Sicurezza	ISTITUTO	2005	Manuale della Privacy	DS / DSGA
	Regolamento Certificazione Sistemi gestione qualità e ambientale	ANCIS	2011	ANCIS	RGQ
	Regolamento per l'utilizzo dei marchi di certificazione	ANCIS	2011	ANCIS	RGQ
UNI EN ISO 9001:2008	UNI EN ISO 9001	2008	UNI	RGQ	

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Francesca D'Anna