MANUALE per la QUALITA'
Dell' ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE
"LUIGI GALVANI"
Giugliano in Campania - Napoli

secondo la NORMA UNI EN ISO 9004:2009

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N°_____
n. b . copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA N°_____

EDIZIONE N° 1 REV. 0 EMESSA IN DATA __10 giugno 2009_____
REV. 1 EMESSA IN DATA ____giugno 2010_____

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto Tecnico Industriale
"Luigi Galvani"
Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti
anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla
Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione

Emesso e Approvato dalla Direzione della scuola

_____

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	SUPERVISIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità di Napoli
NOMINATIVO	Francesco Mirone	Ing. Giuseppe Grana	Dott.ssa Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

PREMESSA

Lo scopo del lavoro operato dal Gruppo di Miglioramento e dal Responsabile della qualità dell'istituto può essere così schematizzato:

- Migliorare il Servizio scuola fornito agli utenti e innalzarne la qualità
- Soddisfare appieno i bisogni degli allievi e le aspettative delle famiglie
- Rendere "utile" l'offerta formativa dell'Istituto, sia in relazione alle attività curriculari che a quelle extracurriculari, analizzando approfonditamente le richieste del territorio
- Individuare "buone prassi" e relative procedure per rendere più scientifico l'operato di tutti.
- Potenziare la sinergia tra le parti interessate e renderla sempre più stretta e proficua
- Favorire da parte di tutti gli operatori l'acquisizione, il consolidamento e l'utilizzo effettivo delle conoscenze e delle competenze necessarie a supportare il progetto della scuola nella sua interezza, con particolare riferimento alle attività (sia quelle curriculari ed extracurriculari, sia quelle connesse all'area amministrativa e gestionale) maggiormente investite dalle continue innovazioni .

Firma per approvazione
Il Dirigente Scolastico

Firma per presa visione
Il Responsabile Qualità

ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE
"L.GALVANI"
V. MARCHESELLA, 188 – GIUGLIANO IN CAMPANIA
TEL 081/8941755 – FAX 081/8948548
CODICE SIMPI NATF 130009
SITO WEB : www.itisgalvani.it- EMAIL affari.generali@itisgalvani.it

MANUALE DELLA QUALITA'

INDICE GENERALE

Cap. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
Cap. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI
Cap. 3 TERMINI E DEFINIZIONI
Cap. 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
Cap. 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE
Cap. 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
Cap. 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE
1.2. GENERALITA' SUL MANUALE
1.3. GENERALITA' SULL'ISTITUTO
1.3.1 LA STORIA
1.3.2 GLI OBIETTIVI DELL'ISTITUTO
1.3.3 PROFILO DEGLI INDIRIZZI DI STUDIO E QUADRO ORARIO
1.3.4 LE RISORSE
1.3.5 AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA
1.3.6 SOSTEGNO ALL'OFFERTA FORMATIVA
1.3.7 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

1.1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale è stato redatto in linea con la Norma ISO 9004:2009" Linee guida per il Miglioramento delle prestazioni" e con la consulenza tecnica del Polo Qualità di Napoli allo scopo di fornire servizi conformi alle aspettative, implicite ed esplicite, degli utenti, aumentare la soddisfazione degli utenti e migliorare in modo continuativo il servizio scolastico

Esso costituisce un riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità all'interno dell'Istituto, con lo scopo di **rispettare** la norma di riferimento e di **gestire** il sistema qualità in modo **efficiente** ed **economico**.

Voluto dalla comunità scolastica supporta il personale, a tutti i livelli, per comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella **politica per la qualità** .

Questo Manuale della Qualità **descrive, documenta, coordina ed integra** la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto, relativamente alle attività di *Erogazione dei servizi di istruzione e formazione, con progettazione di servizi extracurriculari*

Il Manuale della Qualità rappresenta il sistema di gestione della qualità dell'Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell'Istituto stesso.

Questo manuale deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** di ogni sezione con le procedure operative sottoelencate e riportate in allegato.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dall'Istituto include:

1. Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
2. I riferimenti alle Procedure predisposte
3. L'elenco dei processi, la loro sequenza e interazione.

PROCEDURE

PQ 01 Gestione della documentazione e registrazione
PQ 02 Gestione dei documenti di registrazione
PQ 03 Gestione comunicazioni interne
PQ 04 Riesame da parte della Direzione
PQ 05 Aggiornamento e formazione del personale
PQ 06 Organizzazione e Realizzazione della Manutenzione
PQ 07 Gestione approvvigionamento
PQ 08 Gestione Programmazione Curricolare ed Extracurricolare e Realizzazione
PQ 09 Verifiche ispettive interne
PQ 10 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
PQ 11 Azioni correttive
PQ 12 Azioni preventive
PQ 13 Reclutamento Esperti esterni, tutor interni

Corrispondenza tra Procedure e Capitoli del manuale

PROCEDURE	Capitoli del Manuale Qualità
PQ 01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna PQ 02 Gestione dei documenti di registrazione	Cap. 4
PQ 03 Gestione comunicazioni interne PQ 04 Riesame da parte della Direzione	Cap. 5
PQ 05 Aggiornamento e formazione del personale PQ 06 Organizzazione e Realizzazione della Manutenzione PQ 07 Gestione apparecchiature laboratori PQ 13 Reclutamento Esperti esterni, tutor interni	Cap. 6
PQ 08 Gestione Programmazione Curricolare ed Extracurricolare e Realizzazione"	Cap. 7
PQ 09 Verifiche ispettive interne PQ 10 Tenuta sotto controllo delle non conformità PQ 11 Azioni correttive PQ 12 Azioni preventive	Cap. 8

1.2. GENERALITA' SUL MANUALE

E' il documento fondamentale usato dalla Scuola per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica della Qualità e le Norme UNI EN ISO 9001:2000, la norma UNI EN ISO 9004:2000 e la norma UNI EN ISO 9004:2009, quest'ultima introdotta per aiutare a raggiungere il successo durevole attraverso l'approccio della gestione per qualità

Fornisce un'immagine completa ma sintetica del Sistema di Gestione per la Qualità e va integrato con le Procedure operative richiamate in ogni Sezione.

Il Manuale della Qualità include:
· lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
· i riferimenti alle procedure documentate, necessarie per il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità
· la descrizione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni

E' riconoscibile nella sua completezza dal numero di Edizione e dalla relativa data apposta sulla prima pagina, elementi richiamati su tutte le pagine.
Ogni copia ha un suo numero progressivo.
Ogni Capitolo è identificato da un numero esattamente correlabile al corrispondente punto delle Norme UNI EN ISO 9001:2000 , UNI EN ISO 9004:2000, UNI ISO 9004:2009; ogni pagina inoltre riporta il numero dell'ultima revisione, la relativa data, il numero di pagina ed il numero totale delle pagine.
Lo stato di aggiornamento del Manuale è identificato dal numero di Edizione, mentre lo stato di aggiornamento di ogni Sezione è identificato dal numero di revisione richiamato in ogni pagina e dalla data di ultima modifica con il relativo indice di revisione sulla prima pagina.
La sua verifica ed approvazione, la gestione modifiche, la distribuzione e l'archiviazione sono descritte nella
Riferimento : Procedura n° 01 - Gestione dei documenti di origine interna ed esterna

1.3 GENERALITÀ DELL'ISTITUTO

1.3.1 La storia

Anno scolastico 1969-70: Istituzione a Giugliano in Campania, in Via M. Pirozzi di una succursale dell'ITIS "E. Fermi" di Napoli.
Anno scolastico 1972-73: L'istituto passa ad essere succursale dell'ITIS "Morano" di Caivano - Napoli
Anno scolastico 1974-75: con la costituzione del I triennio, l'istituto acquisisce una sua personale identità
Anno scolastico 1980-81: al nuovo istituto è dato il nome di "L.uigi Galvani"
Anno scolastico 1990-91: è aperta una nuova sede succursale in Via D. Alighieri – Giugliano in Campania
Anno scolastico 1994-95: la specializzazione per elettrotecnici si trasforma in specializzazione per elettrotecnica ed automazione
Anno scolastico 2000-2001: l'istituto entra in autonomia con 135 docenti, 65 personale ATA e 1115 allievi
Anno scolastico 2000-2001: consegna nuova sede in Via Marchesella
Anno scolastico 2003 – 2004 L'istituto riceve formalmente una sede coordinata nel comune di Villaricca
Anno scolastico 2005 – 2006 L'istituto riceve l'autorizzazione ad un nuovo triennio di specializzazione ad indirizzo Elettromedicale

1.3.2. Gli Obiettivi dell'Istituto

- Formazione dell'uomo e del cittadino responsabile e consapevole dei propri diritti e dei propri doveri
- Formazione di un tecnico nel quale cultura umanistica e cultura tecnico-scientifica si fondino nell'unità di saper fare e saper essere
- Educazione alla diversità come rispetto e tolleranza verso l'altro, nel riconoscimento della propria identità culturale e sociale in un'ottica multietnica e interculturale
- Educazione alla salute come benessere psicofisico, come star bene con se stesso, con la famiglia, con gli altri e con le istituzioni
- Preparazione di un tecnico che presenti una solida conoscenza culturale di base, accompagnata da un'altrettanta solida competenza professionale

1.3.3 Profilo degli indirizzi di studio e quadri orari

Il biennio di orientamento è caratterizzato da:

- un carattere fortemente orientativo: la formazione complessiva assume valenza prioritaria ed è finalizzata all'individuazione ed alla verifica delle attitudini dell'allievo, anche nell'ottica di un eventuale passaggio ad altro tipo di indirizzo;

- una forte interazione con il contesto territoriale: l'organizzazione della didattica è vista nel rispetto delle vocazioni e delle risorse del territorio e realizza una scuola che fortifica e favorisce la crescita civile;

- una flessibilità organizzativa e didattica: nel rispetto degli standard curriculari nazionali e per quanto disposto in materia di autonomia, se i risultati del I quadrimestre non sono positivi si rivede la programmazione semplificando i contenuti e attivando strategie di recupero

MONTE ORE ANNUO PER DISCIPLINE BIENNIO

	I ANNO	II ANNO
Educazione fisica	**66**	**66**
Religione/att.altern.	**33**	**33**
Italiano	**165**	**165**
Storia	**66**	**66**
Geografia	**99**	**-**
Lingua straniera	**99**	**99**
Diritto ed Economia	**66**	**66**
Matematica	**165 (66 Informatica)**	**165 (66 Informatica)**
Scienze della terra	**99**	**-**
Biologia	**-**	**99**
Fisica e laboratorio	**132 (66 lab)**	**132 (66 lab)**
Chimica e laboratorio	**99 (66 lab.)**	**99 (66lab.)**
Tecnologia e disegno	**99 (66 lab.)**	**198 (99 lab)**

TRIENNIO: ELETTROTECNICA ED AUTOMAZIONE

PROFILO PROFESSIONALE

Le caratteristiche generali del perito industriale in elettrotecnica sono:

- padronanza della strumentazione elettrica ed elettronica;
- conoscenza della principale componentistica e capacità di piccoli sottosistemi;
- conoscenza della tipologia degli automatismi con particolare riferimento al PLC, al PC e ai sistemi a microprocessore in generale;
- conoscenza delle reti, delle macchine elettriche e corretto utilizzo dei principali strumenti di misura;
- capacità di eseguire collaudo di impianti ed in generale di sistemi elettrici;
- capacità di utilizzare i PC e gli strumenti automatici di disegno e progettazione (CAD)

Per tali motivi il corso di periti elettrotecnici ha come obiettivi:

- fornire un ampio ventaglio di conoscenze di base nelle materie di indirizzo (elettriche, elettroniche, informatiche, economiche e normative) su cui poter costruire la professionalità specifica in vista di un continuo auto aggiornamento durante la vita lavorativa.
- sviluppare sia la capacità di lavorare in equipe sia la capacità di svolgere mansioni indipendenti.
- sviluppare la capacità di elaborazione di progetti corredandoli con la necessaria documentazione, tenendo conto anche degli aspetti economici e normativi.
- sviluppare la capacità di utilizzare manuali tecnici di vario tipo e di servirsi dell'altrui documentazione.
- fornire una buona preparazione generale per sviluppare la capacità di comunicazione.

Sbocchi professionali

- Manutenzione, controllo e verifica di impianti elettrici, anche di grandi dimensioni;
- Progettista di impianti elettrici di piccole e medie dimensioni e di piccoli sistemi di automazione;
- Commercializzazione dei prodotti del settore;
- Libera professione (dopo praticantato ed esame di ammissione all'albo)

TRIENNIO: ELETTROMEDICALE

PROFILO PROFESSIONALE

La figura professionale sarà in grado di operare in attività di studio e di soluzione di problemi di natura tecnica, strettamente connessi alla Biomedica e nello stesso tempo capace di inserirsi in realtà operative, produttive, gestionali differenziate e caratterizzate da rapide evoluzioni, sia dal punto di vista tecnologico sia da quello dell'organizzazione e della sicurezza del lavoro.

Per tali motivi il corso di periti elettrobiomedicali ha come obiettivi:

- conoscere il principio di funzionamento e le tecniche di progettazione e realizzazione di strumenti e dispositivi ad uso diagnostico (RX,TAC,NMR ecc) e di sensori per il prelievo di segnali biologici;
- conoscere il principio di funzionamento ed le tecniche di progettazione e realizzazione di strumenti e dispositivi ad uso terapeutico e riabilitativo;
- conoscere il principio di funzionamento e le tecniche di progettazione e realizzazione di dispositivi per la sostituzione funzionale (pace maker cardiaci, reni artificiali, ossigenatori di sangue ,arti artificiali ecc)
- conoscere i sistemi informatici e di software per il monitoraggio del paziente durante interventi chirurgici o in terapia intensiva
- saper progettare gli impianti elettrici e tecnologici all'interno di un sistema sanitario (sala operatoria, unità di cura intensiva, reparto di radiologia ecc)
- saper comprendere e gestire l'automazione dei servizi ospedalieri
- saper descrivere il lavoro svolto, redigere documenti per la produzione dei sistemi progettati e scriverne il manuale d'uso comprendere manuali d'uso, documenti tecnici vari e redigere brevi relazioni in lingua straniera

MONTE ORE ANNUO PER DISCIPLINE TRIENNIO

	III	IV	V
Educazione fisica	**66**	**66**	**66**
Religione/att. altern.	**33**	**33**	**33**
Italiano	**99**	**99**	**99**
Storia	**66**	**66**	**66**
Lingua straniera	**99**	**99**	**66**
Diritto ed Economia	**-**	**66**	**66**
Matematica	**132**	**99**	**99**
Meccanica e Macchine	**99**	**-**	**-**
Elettrotecnica	**198 (99 lab.)**	**165 (99 lab.)**	**198 (99 lab.)**
Elettronica	**132 (66lab.)**	**99**	**-**
Sistemi Elettrici Automatici	**132 (66 lab.)**	**132 (66 lab.)**	**165 (99 lab.)**
Tecnologie Elettriche, Disegno e Progettazione	**132 (99 lab.)**	**165 (132 lab.)**	**165 (132 lab.)**
Impianti Elettrici	**-**	**99**	**165**

1.3.4. Le risorse

RISORSE STRUTTURALI SEDE

Edificio centrale
(con scalinata in comune al'istituto confinante)

- Aula magna
- Palestra
- N. 1 deposito
- Campo di palla a volo

Piano terra

- Aule dal n°1 al n°13
- Servizi igienici alunni
- Laboratorio tecnologico
- Sala insegnanti
- Sala biblioteca
- Vice presidenza
- Ufficio dirigente scolastico
- Ufficio tecnico
- Ufficio direttore servizi amministrativi
- Ufficio segreteria economato
- Ufficio segreteria didattica e protocollo
- Ufficio amministrativo
- Ufficio fotocopie
- Magazzino
- Laboratorio C.E. F.E.S.R
- Servizi igienici docenti

Primo piano

- Aule dal n°14 al n°
- Servizi igienici
- Laboratorio chimica
- Laboratorio misure elettriche
- Laboratorio F.E.S.R. (Automazione Industriale)
- Laboratorio di fisica
- Laboratorio di informatica 1

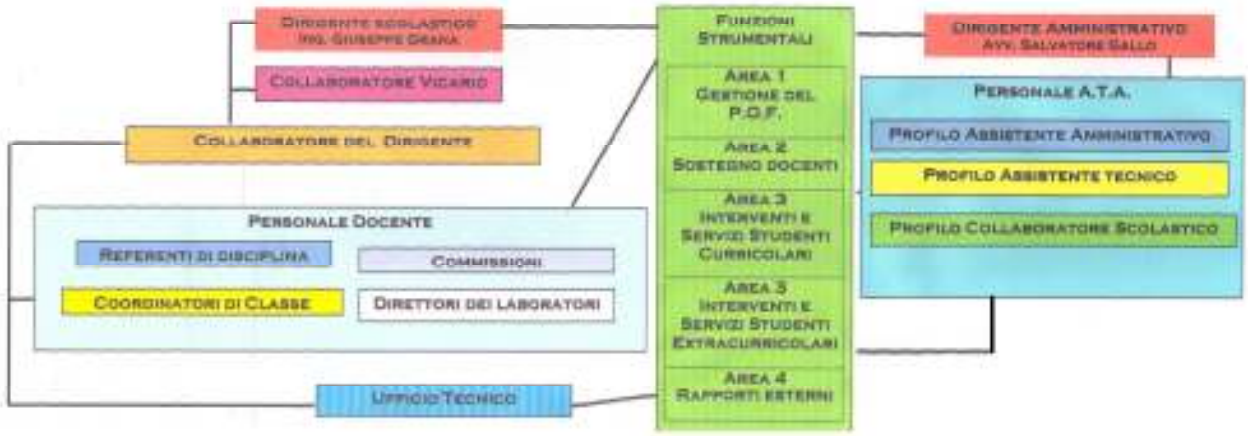
Secondo piano

- Aule dal n° al n°
- Servizi igienici
- Laboratorio di elettronica
- Laboratorio di informatica n°2
- Laboratorio di sistemi
- Laboratorio di T.D.P.
- Laboratorio linguistico
- Laboratorio elettromedicale
- Laboratorio di elettronica

Le Risorse Umane

Il Dirigente Scolastico, come da normativa, sceglie due Collaboratori ed indica il collaboratore che lo sostituirà in sua assenza; il Collegio Docenti, sceglie invece le Funzioni Strumentali che, nell'ITI GALVANI sono cinque. I loro ruoli e competenze sono di seguito descritti.

Le risorse umane sono organizzate come dal funzionigramma seguente



Commissioni e Referenti

- Accoglienza
- Biblioteca ed audiovisivi
- Cedole Librarie
- Coordinatori di classe
- Commissione laboratori
- Elettorale
- Esami di Stato
- Garanzia Studenti
- Gruppo di miglioramento
- Gruppo H
- P.O.F
- Referente Aggiornamento
- Referente di disciplina
- Responsabile reti multimediali
- Responsabile Sicurezza
- Responsabili di Indirizzo
- Responsabili laboratori
- RSU
- Segretario collegio Docenti
- Viaggi e visite guidate

1.3.5. Ampliamento dell'offerta formativa

Attività extracurricolari

L'Istituto offre agli studenti la possibilità di partecipare in orario non coincidente con quello curricolare, a varie attività, programmate a seguito di un monitoraggio sull'analisi dei bisogni e preferenze degli allievi e finalizzate sia alla loro crescita umana e civile e culturale che al superamento delle carenze del territorio.

Le attività culminano con la realizzazione di spettacoli e mostre che rendono più gradito e "frizzante" il panorama scolastico.

La partecipazione non è obbligatoria, tuttavia, una frequenza corretta e proficua consente di ottenere un credito scolastico agli allievi del triennio ed un attestato di merito a quelli del biennio.

Le attività programmate saranno adeguatamente pubblicizzate ai genitori e agli allievi che potranno scegliere secondo le proprie preferenze.

Le attività extracurriculari limitano, con successo, il fenomeno della dispersione scolastica e contribuiscono alla crescita degli allievi.

Inserimento Alunni Diversamente Abili

I consigli di classe, in collaborazione con gli insegnanti di sostegno, realizzano percorsi individualizzati per consentire un rafforzamento delle autonomie ed incentivare il livello di socializzazione,facendo partecipare gli alunni ai progetti extracurriculari proposti dall'istituto: Inoltre, ai fini dell'arricchimento personale degli alunni, si prevedono momenti di approfondimento didattico, individuale e per piccoli gruppi di alunni appartenenti alla stessa classe mediante l'utilizzo di un laboratorio informatico ed il ricorso ai sussidi didattici che favoriranno praticamente l'acquisizione di concetti scientifici che per loro potrebbero risultare complessi.

Orientamento e formazione per gli studenti

L'Istituto realizza attività di informazione ed orientamento per sostenere gli allievi a scegliere percorsi formativi rispondenti alle loro potenzialità e attitudini e, in accordo con enti pubblici o soggetti privati, attua corsi che avvicinano al mondo del lavoro ed al mondo dell'istruzione superiore.

L'Istituto progetta gemellaggi con scuole estere per consentire agli allievi di ampliare le proprie conoscenze e di confrontarle con altre realtà.

L'Istituto, nell'ottica del completamento della formazione, ha organizzato il progetto "I GIOVANI PROTAGONISTI DELLA SCIENZA" che prevede la partecipazione a tutte le iniziative che permettano di approfondire le conoscenze nel campo elettrico e tecnologico (vedi CITTA' DELLA SCIENZA – MEDIEL – EURIPE ecc.)

L'Istituto partecipa inoltre al "Piano nazionale di Educazione alla cittadinanza Europea" per formare la coscienza degli studenti in qualità di cittadini dell'Europa.

Formazione post diploma

L'istituto ha aderito alle iniziative del MIUR, finalizzate a migliorare l'occupabilità e a favorire la riconversione professionale dei giovani diplomati e dei giovani lavoratori mediane i corsi I.F.T.S. finanziati dal C.I.P.E, che sono stati attivati nel 2007 e che hanno previsto stage in varie aziende

.

MONDO DEL LAVORO

L'Istituto ha stipulato accordi con alcune società del territorio che consentono agli studenti delle quarte e quinte classi di misurarsi con il mondo del lavoro.

Le società finora coinvolte sono la **M.A.C.E.** la **P.L.C. System,** la **MOMO Line** presso le quali gli studenti svolgono stage preceduti dalla partecipazione a lezioni teoriche che li preparino all'esperienza.

Infine, per favorire l'esperienza diretta di lavoro in azienda ed agevolare le successive scelte professionali dei giovani, l'Istituto aderisce alle attività dirette a favorire il raccordo tra formazione e mondo del lavoro finanziate dal **C.I.P.E.** e dal **F.S.E.**

ISTRUZIONE SUPERIORE

L'Istituto organizza un orientamento con le varie facoltà nei mesi di novembre e dicembre per consentire agli alunni delle quinte classi una scelta razionale e meditata sul proseguimento degli studi nell'istruzione superiore.

ACCORDO DI RETE CON LA FACOLTÀ DI INGEGNERIA ELETTRICA

Dall'anno scolastico 99 – 2000 ha stipulato un accordo di rete con la Facoltà di Ingegneria Elettrica che ha prodotto un progetto curricolare rivolto agli alunni delle quarte e quinte classi e che consente il conseguimento di:

"Diploma superiore in analisi del rischio e sicurezza nei luoghi di lavoro associato al diploma di elettrotecnica e automazione"

Il progetto ha come finalità:

- L' orientamento delle scelte degli studenti sulle facoltà universitarie;
- Il conseguimento di crediti riconosciuti ai fini del diploma curricolare
- Il conseguimento di crediti riconosciuti per il diploma universitario;

Il progetto prevede lo svolgimento di lezioni di **FISICA**, tenute da un docente universitario in compresenza dei docenti di **Elettrotecnica** della scuola, lezioni di **Matematica** in compresenza dei docenti di **Sistemi Automatici**, di **Sicurezza sui luoghi di lavoro** in compresenza dei docenti di **Impianti Elettrici**.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E PROTOCOLLI DI INTESA

- Protocollo di intesa con la AIET, C.E.I, Università degli Studi di Napoli – Federico II – Facoltà di Ingegneria Elettrica, MEDIEL, SOF-TEL per attività del settore. L'Istituto è stato designato scuola polo per la Regione Campania e sub-sezione scolastica dell'AIET.
- Interazione con l' ASL NA2 del comune di Giugliano.
- Adesione al "PROGETTO LAUREE SCIENTIFICHE" – Dipartimento di Matematica – Università degli Studi "Federico II" - Napoli , di orientamento per gli allievi delle classi quarte e quinte
- Interscambio con le strutture ospedaliere a sostegno della didattica nell'ambito della specializzazione elettromedicale.

1.3.6. Sostegno all'offerta formativa

ACCOGLIENZA

Nei giorni precedenti l'inizio delle lezioni, l'Istituto (Dirigente, Docenti, Personale ATA) accolgono i nuovi iscritti e le loro famiglie, con l'ausilio dei Docenti Coordinatori di classe, di studenti già frequentanti, per illustrare il P.O.F. della scuola, i locali, le attrezzature e i laboratori, le varie attività che vengono promosse, i Regolamenti, i criteri di valutazione e autovalutazione.

SERVIZIO DI ISTRUZIONE DOMICILIARE

L'istituto attiva, a seguito di richiesta formale, secondo la L. n. 440/97, le C.M. n. 149/01. n. 84/02, n. 56/03, il servizio di istruzione domiciliare per allievi affetti da gravi patologie ed ospedalizzati.

SOSTEGNO E RECUPERO

Le attività di sostegno per la prevenzione dell'insuccesso scolastico saranno organizzate nel modo seguente:

Sportelli didattici:

Attivazione prevista nei mesi di ottobre – novembre – dicembre – gennaio, per un totale di 84 ore per ogni sportello, nelle seguenti discipline:

Matematica (biennio – triennio)
Italiano
Elettrotecnica
Inglese

Sportelli didattici nelle discipline terminali:

Attivazione prevista nei mesi di febbraio – marzo – aprile – maggio, per un totale di 66 ore per ogni sportello, nelle seguenti discipline:

Chimica – classi seconde
Fisica – classi seconde
Scienze – classi seconde
Tecnologia e disegno – classi seconde
Meccanica – classi terze
Elettronica – classi quarte

L'accesso agli sportelli è volontario; è necessaria la prenotazione presso il docente operatore dello sportello.

Unità di Recupero Curricolare:

Ciascun Docente effettuerà, registrandole sul proprio registro personale, durante il corso dell'a.s., almeno 3 URC di almeno 4 ore nei seguenti periodi:

15 – 30 Settembre
15 – 30 Gennaio
15 – 30 Aprile

Il consiglio di classe segnala all'allievo i corsi di recupero da frequentare; l'allievo può essere ammesso alla frequenza di al più 3 corsi di recupero; nel caso in cui le insufficienze siano più di 3, gli altri recuperi sono a carico della famiglia. Ogni corso di recupero ha durata di almeno 15 ore.
La famiglia può rinunciare al corso di recupero, provvedendovi autonomamente, rilasciando una opportuna dichiarazione alla scuola.

1.3.7. Le attività didattiche

Programmazioni disciplinari curriculari omogenee

Nelle riunioni per disciplina, i docenti concordano programmazioni curriculari omogenee per tutto l'istituto, elencando finalità, obiettivi, metodologie, strumenti, contenuti, modalità di valutazione, tempi, allo scopo di rendere omogeneo l'apprendimento degli studenti di classi parallele.

Approfondimenti disciplinari

I consigli di classe , durante una delle prime riunioni, programmano una serie di approfondimenti mediante visite guidate, viaggi d'istruzione, cineforum, conferenze e dibattiti con presenza di personale esperto esterno, partecipazioni a manifestazioni teatrali, cinematografiche, sportive e culturali, proponendo l'uso di particolari sussidi didattici che consentono agli allievi un apprendimento più proficuo e partecipativo; escludono, a propria discrezione, da tali attività allievi che abbiano meritato particolari sanzioni disciplinari o che abbiano maturato un eccessivo numero di assenze che non consentirebbe il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
A seguito della adesione al Progetto qualità dell'USR – Campania sono attivati i seguenti percorsi di sperimentazione relativa alla Qualità d'Aula : Progettazione Neuro Linguistica, Clil, Borsa lavoro.

PON 2007 – 2013

L'istituto ha seguito le procedure per l'assegnazione dei fondi FSE nei seguenti obiettivi
B7: Formazione Docenti
B9: …….
F2: Misure contro la dispersione ed il disagio
C5 : stage e tirocini in azienda

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

L'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità nell'ITI Galvani ha i seguenti riferimenti normativi

UNI ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
UNI ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Terminologia
ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il Miglioramento delle prestazioni
ISO 9004:2009	Gestire il successo sostenibile di un'organizzazione – Un approccio di gestione della qualità
Contratto Collettivo di lavoro nazionale	Contratto collettivo nazionale del comparto scuola
Contratto integrativo	Documentazione interna
D.I. 44/2001	"Regolamento concernente le"Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche"
DLgs 297/94	Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione
DLgs 9 Aprile 2008 n. 81	Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
DPR 249/98	"Statuto delle studentesse e degli studenti della suola secondaria"
Legge 28/03/2003, n. 53 e decreti applicativi	"Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale"
Legge n. 675/96	"Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
DLgs n.196/03 e successive integrazioni	"Testo Unico in materia di protezione dei dati personali"
O. M. adozioni libri di testo, esami e scrutini	Disposizioni annuali emesse in merito
Piano di sicurezza	Documentazione interna
POF	Documentazione interna
Regolamento interno	Documentazione interna

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 GLOSSARIO
3.2 ABBREVIAZIONI

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

3.1 Glossario

AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni in cui opera una persona.
AUTOVALUTAZIONE	strumento per l'ampio e sistematico riesame delle proprie attività e delle corrispondenti prestazioni, e per l'identificazione del corrente livello di maturità organizzativa
AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARTA DEI SERVIZI	Documento obbligatorio per gli uffici della Pubblica Amministrazione che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto
CLIENTE	Chi riceve un servizio; nel caso della scuola, il Cliente o Utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie ,dal territorio e da tutto il personale dell'Istituto
CONFORMITÀ	Soddisfacimento di un requisito
CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle sue parti interessate.
DISPERSIONE SCOLASTICA	È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione $T = \frac{(Abbandoni + \mathrm{Re}\,sp\,\mathrm{int}\,i)x100}{totale}$
FORNITORE	Azienda, Ente o persona che fornisce un prodotto o un servizio
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITÀ	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità dell'Istituto
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità
MISSION	Insieme degli obiettivi guida che costituiscono i valori di un'azienda, e dei comportamenti desiderati per raggiungere gli obiettivi da essa stabiliti.
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito
OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità, concretizzato in un indicatore misurabile.
ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTI INTERESSATE	Studenti,Famiglie,Personale, mondo del lavoro, enti territoriali, Università

PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la Qualità
POF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso interpreta le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale per armonizzarle con le indicazioni nazionali sui programmi e gli standard formativi
POLITICA PER LA QUALITÀ	Gli obiettivi o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla Qualità espressi in modo formale dal vertice dell'Organizzazione
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita con valore aggiunto
PRODOTTO	Risultato di un processo.
QUALITÀ	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
REQUISITO	Bisogno implicito, esplicito o cogente
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ	Valutazione formale, da parte del Vertice dell'Organizzazione, dello stato del Sistema Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente
SISTEMA DI GESTIONE	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti
SORVEGLIANZA DELLA QUALITÀ	Verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni, processi, prodotti o servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo di garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.
SUCCESSO DUREVOLE	Risultato della capacità di una organizzazione di conseguire e mantenere i propri obiettivi nel lungo periodo
VALUTATORE	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista siano stati soddisfatti
VISION	ciò che l'organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita dalle sue parti interessate

3.2. Abbreviazioni

Per agevolare la comprensione di quanto esposto nel Manuale della Qualità e nelle Procedure si riportano di seguito le abbreviazioni utilizzate nell'ambito dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali sigle particolari.

AC/AZ. CORR.	=	AZIONE CORRETTIVA
AP/AZ. PREV.	=	AZIONE PREVENTIVA
ATA	=	PERSONALE **A**MMINISTRATIVO**, T**ECNICO**, A**USILIARIO.
CD	=	COLLEGIO DOCENTI
CI	=	CONSIGLIO D'ISTITUTO
D. LGS	=	DECRETO LEGISLATIVO
DDT	=	DOCUMENTO DI TRASPORTO
DS	=	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	=	DIRIGENTE SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
GM	=	GRUPPO MIGLIORAMENTO QUALITA'
FS	=	FUNZIONE STRUMENTALE (docente con particolare funzione)
IO	=	ISTRUZIONE OPERATIVA
M	=	MODULO (modello di lavoro)
MIUR	=	MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE
MQ	=	MANUALE DELLA QUALITÀ
NC	=	NON CONFORMITÀ
PA	=	PROCEDURA APPLICATIVA
POF	=	PIANO OFFERTA FORMATIVA
RACP	=	RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA
RESP.	=	RESPONSABILE
REV.	=	REVISIONE
RGQ	=	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ
RIF.	=	RIFERIMENTO
RNC	=	RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ
RS	=	RESPONSABILE SICUREZZA
RSU	=	RAPPRESENTANTI SINDACATI UNITARI
SEZ.	=	SEZIONE
VII	=	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

CAPITOLO 4

GESTIRE UN'ORGANIZZAZIONE PER IL SUCCESSO DUREVOLE

INDICE

4.0 Scopo
4.1 Requisiti generali
4.2 Requisiti relativi alla Documentazione
- **4.2.1 Generalità**
- **4.2.2 Manuale della Qualità**
- **4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti**
- **4.2.4 Tenuta sotto controllo delle Registrazioni**

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

4.0 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di descrivere come l'ITI Galvani stabilisce, documenta, attua, mantiene aggiornato e migliora il suo Sistema di Gestione per la Qualità, secondo i requisiti della norma Uni En Iso 9004:2009

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Istituto ha predisposto e documentato un SGQ in accordo ai requisiti della Norma Uni En Iso 9004:2009. Il Sgq è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente collegate alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- l'identificazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito dell'intera Istituzione scolastica

In particolare, i processi individuati possono essere classificati in PROCESSI PRIMARI, riconducibili al macro processo Erogazione del Servizio (relativi all'utente, progettazione, approvvigionamento, erogazione del servizio) e PROCESSI DI SUPPORTO.

- la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali
- la definizione delle modalità di monitoraggio, misurazione e analisi di processi, assicurando la disponibilità di risorse e informazioni adeguate all'espletamento di tali attività
- l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di conseguenza, della qualità dei servizi erogati.

I processi sono gestiti in conformità alla Norma di riferimento e in accordo con quanto definito nella documentazione del SGQ, in particolare nelle specifiche procedure documentate .

L'Istituzione scolastica, assicura il controllo dei processi affidati all'esterno mediante:

- il controllo del rispetto delle normative in materia di sicurezza (D.Lgs.T.U.81/08)
- le modalità di controllo degli obiettivi e di monitoraggio del processo definite in sede di progettazione

Attualmente sono affidati all'esterno i processi relativi alla manutenzione delle strutture, alcuni di competenza dell'amministrazione provinciale, altri affidati a ditte esterne.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

L'Istituzione scolastica ha progettato, realizzato e messo in atto un SGQ documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti e alle aspettative dell' Utente e delle parti interessate

4.2.1 Generalità

La documentazione di riferimento per lo svolgimento delle attività dell'Istituzione scolastica comprende documentazione di origine esterna e interna.
La documentazione di origine esterna comprende i documenti provenienti dall'esterno cogenti o necessari allo svolgimento delle attività, quali leggi e normative, comunicazioni dell'autorità didattica, materiale didattico, documenti provenienti dall'Ente di Certificazione, così come tutta la documentazione proveniente dagli utenti, dalle parti interessate e dai fornitori, quali informazioni, attestati, certificati. Gli elenchi della documentazione esterna concernente requisiti cogenti e riferimenti normativi sono appositamente gestiti da RGQ.
La documentazione di origine interna relativa al SGQ è strutturata su diversi livelli e include:
- Politica per la Qualità
- Piano Annuale della Qualità, contenente dichiarazioni sugli obiettivi per la Qualità
- Manuale della Qualità
- Procedure documentate richieste dalla Norma di riferimento e Procedure documentate necessarie alla gestione dei processi
- Istruzioni Operative
- Modulistica legata ai documenti del SGQ
- Registrazioni richieste dalla Norma di riferimento e Registrazioni necessarie alla gestione dei processi

4.2.2 Manuale della Qualità

L'Istituzione scolastica ha preparato e tiene aggiornato, sotto la diretta responsabilità di RGQ, il presente Manuale della Qualità, che include: il campo di applicazione del SGQ e le sue motivate esclusioni, il riferimento alle Procedure documentate predisposte, l'elenco dei processi e una descrizione della loro sequenza e interazione. Sono fornite, in aggiunta, informazioni sull'organizzazione e la descrizione della Politica per la Qualità

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

L'Istituzione scolastica ha definito e adotta un sistema di redazione, verifica, approvazione, distribuzione, utilizzo, conservazione, archiviazione e aggiornamento dei documenti e dei dati che descrivono e caratterizzano le attività e i processi sottoposti al SGQ, nonché il SGQ stesso. Documenti del Sistema di Gestione per la qualità dell'Istituto sono il Manuale della Qualità, le Procedure, le Istruzioni Operative, la Modulistica e le relative registrazioni. Tra i documenti sono considerati anche quelli presenti nell'Istituto non facenti parte del Sistema di gestione per la Qualità, ma che contribuiscono alle attività e alla loro efficace gestione; ad esempio, i documenti di origine esterna, quali le informazioni provenienti da utenti e fornitori, le leggi e le normative.
E' tenuta sotto controllo anche la gestione delle copie di back-up dei dati informatici, così da prevenire la salvaguardia dei dati e delle stesse copie, grazie anche a efficaci antivirus.

La Procedura PR 01 Tenuta Sotto Controllo dei Documenti definisce le modalità adottate per:
- codificare tutta la documentazione per garantire identificazione e rintracciabilità
- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro distribuzione
- riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti
- assicurare che siano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti e adottare una loro adeguata identificazione, nel caso siano da conservare per qualunque scopo
- definire, in caso di supporto informatico, la gestione di password, con criteri di lettura, modifica, salvataggio

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle Registrazioni

Le registrazioni sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del SGQ.
La Procedura PR 02 Tenuta Sotto Controllo delle Registrazioni stabilisce le modalità per:
- identificazione
- archiviazione
- protezione
- reperibilità
- conservazione
- eliminazione

Le registrazioni da tenere sotto controllo sono elencate in un'apposita matrice richiamata dalla PR 02, predisposta e aggiornata dal RGQ
Esempi di registrazione dell'Istituto sono:
- documentazione relativa alla Formazione e all'Aggiornamento del personale
- documentazione relativa alle Verifiche Ispettive Interne
- trattamento dei reclami e delle Non Conformità e relative Azioni Correttive e Preventive
- rapporti dell'ente di certificazione
- documentazione relativa alla scelta e alla valutazione dei fornitori
- documentazione relativa alla progettazione dei servizi erogati
- rapporti di Riesame della Direzione
- documentazione relativa alla valutazione degli studenti
- relazioni annuali del Dirigente Scolastico
- verbali di riunione degli Organi Collegiali
- risultati di monitoraggi e misurazioni

CAPITOLO 5

STRATEGIA E POLITICA

5.1. GENERALITA'
5.2.FORMULAZIONE DELLA STRATEGIA E POLITICA
5.3 ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA E POLITICA
5.3.1 GENERALITA'
5.3.2 PROCESSI E PRASSI
5.3.3 ATTUAZIONE
5.4 COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

5.1 Guida generale

Il Dirigente scolastico, attraverso l'esempio e la partecipazione diretta a progetti di miglioramento, si impegna nella diffusione, nella condivisione e nell'applicazione del Sistema Gestione Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione; in particolare ritiene prioritario:

- soddisfare le aspettative dei propri clienti e di tutte le parti interessate, nel rispetto dei fini istituzionali e del Piano dell'Offerta Formativa definire gli obiettivi del sistema gestione qualità;
- definire gli indicatori di qualità per tutti i processi;
- predisporre le risorse necessarie all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e approvate dal Consiglio d'Istituto;
- verificare periodicamente la rispondenza del sistema gestione qualità;
- promuovere il coinvolgimento di tutto il personale;
- promuovere le azioni per il miglioramento continuo.

La Direzione, definita la Politica per la qualità, ne effettua il riesame sulla base di riscontri oggettivi.

La Direzione segue costantemente i progressi dell'Istituto nell'erogazione di servizi di qualità, controllando i propri processi strategici (didattici, amministrativi e ausiliari) e della comunicazione, puntando a diminuire progressivamente i disservizi, utilizzando coerentemente le risorse, attuando un sistema di deleghe di autorità e responsabilità sia per i docenti che per il personale ATA, coinvolgendo tutto il personale su questi obiettivi e orientando tutto il sistema al miglioramento continuo attraverso la pratica condivisa di soddisfare i requisiti dei clienti e quelli cogenti.

La Direzione ha la piena responsabilità ed autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di assicurare la realizzazione della presente politica.

La Direzione mette a disposizione le risorse necessarie per

- realizzare questi obiettivi in collaborazione e piena sintonia con il CD e il CI e nel rispetto delle reciproche competenze
- garantire una verifica costante sulla corretta produzione, emissione e diffusione delle procedure del SGQ
- effettuare un controllo pianificato nell'applicazione delle procedure e delle regole condivise.

5.2. Esigenze ed aspettative delle parti interessate

La Direzione, per capire e soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative del personale e di tutte le parti interessate, procede annualmente all'analisi delle esigenze di tutti gli stakeholder e traduce tali esigenze in requisiti tecnici da soddisfare. Si focalizza sul miglioramento dei processi per ricavarne valore aggiunto, identifica i propri punti di forza e quelli di debolezza, incrementa i rapporti di collaborazione con i partner.
Le caratteristiche del servizio sono presentate agi allievi/e e genitori mediante incontri di accoglienza, rivolti ad allievi e famiglie delle classi prime e terze, tenuti nei primi due giorni di lezione, in aula magna alla presenza del DS, dei collaboratori e del suo staff. Sono inoltre distribuiti brochure, CD negli incontri di orientamento e assemblee pubbliche. Materiale illustrativo è inoltre disponibile sul sito Web d'Istituto
Sintesi del POF è consegnata ai genitori nel mese di ottobre.

5.3 Politiche per la qualità

La Dirigenza e lo Staff si impegnano a:

- garantire efficienza nell'organizzazione delle attività didattiche ed integrative
- valorizzare le risorse umane rendendole consapevoli del loro ruolo significativo nella riuscita del progetto formativo
- assicurare efficienza nell' utilizzo delle risorse finanziarie e strutturali
- ricercare e potenziare la collaborazione con gli Enti Locali e le Associazioni presenti nel territorio
- promuovere e sostenere iniziative di ricerca e sperimentazione in campo didattico nonché i processi di miglioramento
- diffondere la conoscenza del SGQ e dei principi della qualità .
- La Direzione promuove, pertanto, una politica per la Qualità, atta ad assicurare le finalità generali dell'istituto stabilite dalle norme di legge, il miglioramento continuo , la soddisfazione dei clienti .

In particolare stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- fornire agli alunni competenze significative
- favorire il successo formativo degli allievi
- dare consapevolezza agli allievi delle loro capacità e attitudini ai fini dell' orientamento
- offrire valore aggiunto alla preparazione degli allievi mediante ampliamento dell'offerta
- formativa curare l'attività di orientamento con le scuole medie del territorio per fare conoscere l'offerta formativa
- accrescere e rendere efficace la partecipazione degli utenti e la soddisfazione verso il servizio perseguire il miglioramento continuo dell' offerta formativa .

Per la realizzazione della politica saranno perseguiti i seguenti obiettivi a breve termine:

1. Istituzione di un Sistema Gestione Qualità
2. riduzione della dispersione scolastica
3. incremento delle attività di orientamento e di accoglienza e della sicurezza
4. promozione di piani di addestramento/formazione del personale al fine di ottimizzare il processo di crescita
5. aumento della partecipazione e del coinvolgimento interno ed esterno

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione della politica all'interno di un quadro di disponibilità economiche definite e approvate dagli Organi Collegiali.

Il Responsabile SGQ coadiuvato dal gruppo di miglioramento ha la piena responsabilità e autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di realizzare la presente politica.

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa (POF)
- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto.

5.4 Pianificazione per la qualità

Per ogni livello o funzione scolastica si fissano responsabilità e obiettivi per la Qualità e si attribuiscono le risorse (FF.SS. e fondo d'Istituto).
Per raggiungere i risultati, la Direzione traduce impegni e azioni per ogni funzione.
In particolare:

- nomina un gruppo di miglioramento responsabile dell'istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ coordinata dal responsabile SGQ
- individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione
- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni
- effettua periodicamente e al termine dell'a.s. il riesame ai fini del miglioramento continuo
- attua un sistema di deleghe attraverso l'individuazione di referenti e la costituzione di commissioni comprendente i docenti e le funzioni ATA
- comunica in modo trasparente le proprie scelte
- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo

5.5 ORGANI COLLEGIALI (OOCC)

Le competenze degli organi collegiali che operano a livello di istituto sono fissate nel Testo Unico delle Leggi sull' Istruzione del 6/7/94 agli articoli seguenti:
Art. 5 Consigli di Classe
Art. 7 Collegio dei Docenti.
Art. 8 Consiglio di Istituto
e dalle modifiche successive;

Di seguito si riporta una sintesi della composizione e delle responsabilità dei principali organi collegiali rappresentati nell'organigramma della scuola.

CONSIGLIO DI ISTITUTO

COMPOSIZIONE: è composto dai rappresentanti dei genitori (utenti esterni), degli studenti, degli ATA, dei docenti (utenti interni) e dal dirigente scolastico, membro di diritto e garante della legalità delle delibere.
E' presieduto da un genitore eletto all'interno dell'organo collegiale.
Al suo interno è eletta una Giunta esecutiva, presieduta dal DS, con il compito di preparare i lavori del consiglio ed eseguirne le delibere. L'odg della Giunta è predisposto dal DS.
L'odg del Consiglio d'Istituto è predisposto dal Presidente, su proposta della Giunta esecutiva.
RESPONSABILITA': fissa gli indirizzi per l'organizzazione dei servizi didattici, acquisti, bilancio, orario, viaggi d'istruzione, attività inter-extra-parascolastiche. Fissa criteri per l' orario delle lezioni. Approva il Regolamento interno.
Valuta il servizio fornito dalla scuola per le materie di sua competenza.

COLLEGIO DOCENTI Il CD è convocato dal DS, che ne fissa l'odg.

COMPOSIZIONE: fanno parte del CD tutti i docenti della scuola.
RESPONSABILITA': delibera in materia didattica, sulla programmazione delle attività, sulle sperimentazioni e su qualsiasi problema di natura didattica, deliberando le azioni preventive e correttive relativamente all' ambito della didattica.
Fissa i limiti e i criteri per il lavoro dei docenti.
Nomina le commissioni interne: qualità, sicurezza, dipartimenti disciplinari, POF,accoglienza, orientamento, sperimentazione, rapporti enti locali, coordinatori CC.
Individua le attività da incentivare.
Si riunisce almeno tre volte all' anno.
A settembre imposta le attività, a metà anno effettua un consuntivo, a fine anno valuta quanto realizzato e individua le modifiche per l' anno successivo.

CONSIGLI DI CLASSE

COMPOSIZIONE E RESPONSABILITA': Fanno parte dei Consigli di classe (CC) tutti i docenti della classe e rappresentanti dei genitori e degli studenti/esse con il compito di estendere la collaborazione tra scuola e famiglia.
Si riuniscono, invece, alla presenza dei soli docenti per le valutazioni dei singoli allievi. I CC formulano al CD proposte didattiche, sulla sperimentazione, sulle visite d'istruzione e le attività sportive e sull' adozione dei libri di testo.

Nelle pagine seguenti si riporta l' articolazione del Collegio dei Docenti in Commissioni e Referenti per lo svolgimento di compiti didattici specifici.

5.6 Posizioni organizzative

Direzione

Dipendenza: Direttore Regionale

E' rappresentata dal DS che assicura la gestione unitaria dell'istituto, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della **gestione** delle risorse finanziarie strumentali e dei risultati del servizio. In particolare il DS organizza l'attività scolastica secondo criteri di **efficienza** e di **efficacia** formativa. Nello specifico il DS:

- ha la responsabilità generale dell' andamento didattico e disciplinare dell' istituto
- definisce la politica della qualità, le strategie e le modalità generali di erogazione del servizio
- fissa linee di indirizzo e obiettivi per la qualità
- provvede a fornire la scuola di idonei finanziamenti
- definisce i piani di investimento da sottoporre al CI
- approva l' implementazione del sistema qualità.
- rende esecutive le delibere del CI e del CD
- fissa gli ordini del giorno del CD e dei CC, il calendario delle riunioni e le presiede.

Alla posizione fanno capo:

- personale dipendente
- organi collegiali
- allievi
- servizi didattici
- servizi amministrativi
- sicurezza
- garanzia qualita'
- relazioni esterne

Staff
Dipendenza: DS
Destinatari: personale docente, Ata, allievi, famiglie, partnership
Soggetti/Enti coinvolti: due collaboratori nominati dal DS ad inizio d' anno, le funzioni strumentali, il referente del S.G.Q. Alla posizione non fanno capo altre posizioni a meno che non vi sia una delega specifica del DS.
Obiettivi: Hanno il compito di collaborare con il Dirigente scolastico nella gestione dell' istituto. All' interno dei collaboratori il DS individua il primo collaboratore con delega alla firma.

Lo staff del DS realizza inoltre un'attività di **consueling** diretta a studenti, genitori docenti per supportare e facilitare il processo di scelta dell'individuo nelle transizioni formative che lo riguardano, per fornire spiegazioni sui servizi interni o, eventualmente, esterni.

Le figure nell'istituto sono così definite:

DOCENTE VICARIO
Compiti:
- sostituisce il DS in sua assenza e gestisce le comunicazioni
- rileva le assenze dei docenti e ne predispone la sostituzione
- gestisce l'orario con il controllo delle firme
- predispone variazioni dell'orario in particolari occasioni
- giustificare le assenze degli alunni non rientranti nella competenza del docente della prima ora
- autorizza le entrate in ritardo straordinario (dopo la prima ora) e le uscite anticipate degli alunni
- organizza le modalità più rapide di smistamento e notifica di circolari da parte del personale ATA
- coordina e supervisiona le riunioni degli studenti
- coordina le diverse fasi della giornata scolastica
- gestisce la vigilanza degli alunni
- raccoglie e gestisce le istanze dei genistori
- dà supporto e consulenza ai CC e ai Docenti

AREA 1 : GESTIONE P.O.F. - COORDINATORE GENERALE
Compiti:
- Costituisce il punto di contatto tra i docenti e l'amministrazione scolastica
- Opera il coordinamento tra i Consigli di Classe (relaziona con i coordinatori di classe), si fa portavoce dei docenti nel Collegio Docenti e presso il Consiglio di Istituto.
- Coordina la valutazione (secondo parametri prestabiliti) e opera il monitoraggio delle attività del P.O.F.
- Coordina i progetti mirati al coinvolgimento delle famiglie (vedi progetto accoglienza, genitori a scuola ecc.).

AREA 2 : SOSTEGNO AL LAVORO DEI DOCENTI : COORDINATORE DIDATTICO

Compiti:

- Coordina i docenti nell'uso della biblioteca.
- Si fa portavoce dei docenti nella proposizione di acquisti dei materiali didattici e di supporto (proposte di lezioni itineranti e visite guidate comprese) operando in modo che le risorse siano equamente distribuite.
- Analizza i bisogni formativi dei docenti e gestisce il piano di formazione ed aggiornamento
- Trova ed attua modalità per assicurare la miglior fruizione del servizio da parte dell'utenza garantendo il massimo rispetto della funzione docente.
- Coordina iniziative atte a valorizzare la didattica e a premiare le capacità e le competenze degli studenti meritevoli.
- Cura la documentazione didattica (raccoglie le programmazioni per materie affini, per discipline, aree di progetto ecc.) e verifica la loro attinenza con la programmazione d'istituto.
- Opera un coordinamento tra i docenti affinché attuino modalità e criteri di valutazione omogenei.

AREA 3 : INTERVENTI E SERVIZI PER STUDENTI

L'area è assegnata a due figure.

COORDINATORE ATTIVITA' EXTRACURRICOLARI

Compiti:

- Coordina l'attuazione pratica delle attività extracurricolari dell'Istituto (propaganda presso gli studenti, raccolta adesioni, ecc.)
- Monitorizza lo svolgimento e il raggiungimento degli obiettivi mediante i parametri stabiliti nel P.O.F.
- Comunica le ricadute curricolari ai Consigli di Classe (assegnazione crediti scolastici, ecc.)

COORDINATORE CURRICOLARE

Compiti:

- Coordina il lavoro delle varie commissioni per operare una continuità di integrazione degli studenti nel passaggio dalla scuola media a quella superiore o dal biennio al triennio (coordinamento commissione continuità, coordinamento corsi di integrazione per gli studenti delle 1° e delle 3° classi)
- Coordina il lavoro operato dalle commissioni nel senso dell'orientamento sia per gli studenti della scuola media che per quelli del biennio operando quindi anche un'azione di tutoraggio degli stessi.
- Coordina le attività previste dal P.O.F. per la compensazione ed il recupero.

AREA 4 : REALIZZAZIONE DI PROGETTI FORMATIVI CON ENTI ED ISTITUZIONI ESTERNE

Compiti:

- Coordina le attività di scuola e lavoro e gli stages formativi.
- Si occupa della formazione professionale.
- Cura i rapporti con le Aziende, Enti pubblici ed altre istituzioni.

GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

Dipendenza: DS
Destinatari: personale docente, Ata, allievi, famiglie, partnership
Soggetti/Enti coinvolti*:* Il Dirigente scolastico, dopo aver individuato le figure necessarie, sottopone al CD la composizione del Gruppo di Miglioramento.
Attualmente il GM è composto da:
- Docente collaboratore Vicario
- Funzione Strumentale Area 1
- Docente Referente SQG
- Docente Responsabile Sicurezza
- 1 Docente
- 1 rappresentante personale ATA

Obiettivi: E' compito del GM:
· proporre le Politiche della Qualità
· definire e gestire il Piano Annuale della Qualità
· definire gli obiettivi annuali per i processi e per le funzioni fondamentali individuate
· procedere al Riesame del Sistema di Gestione della Qualità
· definire azioni di sensibilizzazione alle problematiche della Qualità, individuare eventuali resistenze ai cambiamenti e ricercare mezzi per evitarle e/o superarle
· promuovere

COMMISSIONE LABORATORI

Destinatari:Studenti, docenti, personale Ata
Soggetti/Enti coinvolti: 1 Docente, 1 Ata profilo amministrativo, 1 ATA profilo tecnico
Obiettivi:;
- Raccogliere le segnalazioni dei responsabili dei laboratori
- Valutare le innovazioni tecnologiche di mercato
- Individuare le strumentazioni obsolete per rottamazione
- Aggiornare il registro inventariale generale ed i partitari di laboratorio

COMMISSIONE PIANO OFFERTA FORMATIVA

Obiettivi: raccolta e organizzazione delle richieste di docenti, studenti, genitori, personale ATA ed ambito territoriale per la ridefinizione del piano secondo gli indicatori di responsabilità, flessibilità, integrazione; diffondere e informare le componenti per la condivisione e lo sviluppo delle azioni formative.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro, F.S. Area 1, 2, 3, 4
Destinatari: Studenti, Docenti, Genitori, Personale ATA

REFERENTE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

Obiettivi : Incrementare, unitamente al GM, il Sistema qualità dell'Istituto, curare la preparazione, l'emissione ed il controllo delle procedure, effettuare i controlli, mantenere costanti rapporti con il Polo Qualità di Napoli, rappresentare l'istituto con le scuole aderenti al progetto qualità, relaziona al DS e agli OOCC, redige le procedure con il GM e i responsabili delle attività
Soggetti: 1 Docente con funzione attribuite dal DS in base alle competenze ed alla disponibilità
Destinatari: Allievi, famiglie, personale docente ed ATA

GRUPPO H
Obiettivi: provvedere all'integrazione degli allievi diversamente abili, curare i rapporti con l'ASL e gli EELL preposti, coordinare le attività didattiche degli insegnanti di sostegno
Soggetti/Enti coinvolti: Collaboratore Vicario, 1 docente, F.S. Area 3 – Curriculare, 1 genitore, 1 allievo
Destinatari: Allievi, famiglie, personale docente ed ATA

COMMISIONE ACCOGLIENZA

Obiettivi: Elaborare e realizzare l'accoglienza degli studenti e delle famiglie per gli alunni delle prime e delle terze classi.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro, F.S. Area 1 – Area 3 Curricolare - Area 3 Extracurricolare, Docenti, Studenti e Genitori.
Destinatari: Studenti e Genitori.

COMMISSIONE BIBLIOTECA E AUDIOVISIVI

Obiettivi: informatizzazione del catalogo; garantire un servizio regolare e continuativo della biblioteca; promozione della lettura; raccogliere i bisogni dell'istituto in ordine all'acquisto di libri, audiovisivi e pubblicazioni.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro.
Destinatari: Studenti, Docenti

COMMISSIONE ORIENTAMENTO

Obiettivi: elaborare iniziative che realizzino la continuità di studio degli studenti in ingresso nell'istituto, contattare i docenti delle scuole medie inferiori per concordare i metodi e gli strumenti che concretizzino la corretta informazione dei percorsi di studio realizzati o da realizzare per gli studenti della scuola media inferiore delle terze classi; concordare con la commissione orientamento "passerelle" per gli studenti in situazione di insuccesso o a rischio di dispersione.
Proporre un servizio di coordinamento delle diverse iniziative e delle esperienze di orientamento scolastico e professionale coinvolgendo tutte le componenti scolastiche in uno sforzo comune di collaborazione e di ricerca; sviluppare le condizioni indispensabili per programmare e svolgere in maniera efficace le attività di orientamento individuate per gli studenti in ingresso, per quelli delle classi seconde e per quelli delle classi quinte; documentare l'attività delle varie azioni attuate per il conseguimento degli obiettivi fissati.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro, F.O Area 3 Curricolare – Area 4, Ambiti territoriali, Associazioni Industriali, Professionali e Artigiane, Cooperative, Scuole Medie, Università.
Destinatari: Studenti, Genitori, Docenti

COMMISSIONE ELETTORALE

Obiettivi: regolare svolgimento delle elezioni scolastiche.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro, F.S. Area 1
Destinatari: Docenti, Genitori, Studenti, ATA

COMMISSIONE ESAMI DI STATO

Obiettivi: esaminare la normativa ministeriale e raccordarla al lavoro didattico nelle classi quinte; informare i docenti riguardo alle modalità di attuazione dell'esame di stato.
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro, docenti delle classi quinte, F.S. Area 2, C.S.A.
Destinatari: Studenti, Docenti.

RESPONSABILE SICUREZZA

Obiettivi: compilare la mappa dei rischi; redazione del piano sulla sicurezza in conformità al T.U n. 81/08 e successive; formazione squadre di evacuazione, antincendio, primo soccorso; produzione dei percorsi di uscita di emergenza e di materiale inerente la sicurezza.
Soggetti/Enti coinvolti: docente responsabile, docenti, Ufficio Tecnico
Destinatari: Docenti, Studenti, ATA

COORDINATORI DI DISCIPLINA

Obiettivi: coordinare le riunioni di disciplina per la produzione di programmazioni omogenee, uniche per tutto l'istituto, per la produzione di test che verifichino l'apprendimento degli studenti e/o la validità delle stesse, raccogliere i bisogni dei docenti della disciplina, promuovere e segnalare iniziative di formazione e/o di aggiornamento, raccordandosi con i responsabili di indirizzo
Soggetti/Enti coinvolti: docente responsabile, docenti, F.S. Area 2
Destinatari: Docenti

COORDINATORI DI CLASSE

Obiettivi: coordinare le riunioni del consiglio di classe, coordinare la eventuale adesione del consiglio alle Aree di Progetto, raccogliere e segnalare i bisogni della classe, segnalare agli Uffici di segreteria e/o ai collaboratori del dirigente scolastico gli alunni in evasione d'obbligo e/o in dispersione, raccogliere e coordinare le eventuali adesioni della classe ad iniziative promosse dal POF, coordinare i rapporti con le famiglie degli studenti della classe.
Soggetti/Enti coinvolti: docente responsabile, consiglio di classe, F.S. Area 1 – 2 - 3
Destinatari: Studenti, Genitori, Docenti

RESPONSABILI DEI LABORATORI

Obiettivi: assicurare il corretto funzionamento didattico dei laboratori, produrre alla commissione di coordinamento tecnico – didattico e/o all' ufficio tecnico segnalazioni in merito agli acquisti di materiale, al funzionamento delle attrezzature.

Soggetti/Enti coinvolti:docenti responsabili, assistenti tecnici del personale ATA,docenti, F.S. Area 1, ufficio tecnico.
Destinatari:Studenti, Docenti

RESPONSABILI DI INDIRIZZO

Obiettivi: coordinare la didattica delle discipline di indirizzo
Soggetti/Enti coinvolti: due docenti
Destinatari: Docenti

VERBALIZZANTI DEI CONSIGLI DI CLASSE
Obiettivi: verbalizzare le riunioni del Consigli di Classe
Soggetti/Enti coinvolti: docente responsabile designato dal DS
Destinatari: Docenti

SEGRETARIO COLLEGIO DOCENTI

Obiettivi: verbalizzare le riunioni del Collegio Docenti
Soggetti/Enti coinvolti: docente responsabile, Collegio Docenti
Destinatari: Docenti

Inoltre, così come previsto dalla normativa vigente, sono presenti le seguenti altre risorse:

L'ORGANO DI GARANZIA DEGLI STUDENTI

Obiettivi: realizzare e/o facilitare il "benessere" dello studente anche mediante la creazione di uno sportello di ascolto, gestire i ricorsi contro le sanzioni disciplinari prodotte dai genitori degli allievi
Soggetti/Enti coinvolti:Dirigente Scolastico, due docenti, due genitori, un membro del personale ATA
Destinatari: Studenti, Genitori

RSU

Obiettivi: Sono definiti dalla normativa vigente
Soggetti/Enti coinvolti: gruppo di lavoro costituito dai rappresentanti eletti dai lavoratori della scuola
Destinatari: Docenti, personale ATA

COMITATO DI VALUTAZIONE

E' presieduto dal DS, costituito da docenti eletti dal CD ed ha il compito di provvedere alla valutazione del servizio dei docenti al termine del periodo di prova e si riunisce ogni volta che si presenti la necessità.

DIDATTICA

Le competenze sono fissate nel Testo Unico (T. U.) delle leggi sull' istruzione 1994, art. 5 C. C. e art. 7

COLLEGIO DOCENTI

DIPENDENZA: DIREZIONE

La direzione convoca il CD e i CC, fissa l' ordine del giorno e controlla l' attuazione delle delibere.

Obiettivi: Definisce le linee di indirizzo pedagogico-didattiche della scuola, le modalità di programmazione, erogazione e controllo della didattica, l' aggiornamento/formazione, le sperimentazioni.

Adotta i libri di testo, propone gli acquisti e l' impiego delle risorse al CI. Esamina i problemi e le proposte provenienti dai CC. Inoltre

- ha la responsabilità generale delle scelte metodologico-didattiche dell' istituto
- stabilisce le modalità operative dei CC e dei DD
- elabora i criteri di valutazione
- delibera le sperimentazioni, i piani di aggiornamento e l' adozione dei libri di testo

formula proposte al CI sulle materie ad esso devolute

Alla posizione fanno capo :

- DIPARTIMENTI DISCIPLINARI
- COMMISSIONI DEL COLLEGIO DOCENTI
- CLASSI
- ALLIEVI

AMMINISTRAZIONE

Le competenze di legge sono fissate nel Testo Unico (T. U.) delle leggi sull' istruzione 1994, art. 545 Qualifiche funzionali e norme dell'autonomia.

DIPENDENZA: DIREZIONE

Obiettivi: Garantire la gestione e il controllo, in conformità con le normative vigenti e secondo le direttive del DS, delle registrazioni contabili, del programma annuale, dell' archivio, dei certificati, della gestione del personale, degli acquisti e della segreteria.

Le regole generali dell' erogazione del servizio, i turni e le modalità di erogazione sono definite nell' ambito della negoziazione RSU. Il controllo compete al DSGA.

L'amministrazione:

- Provvede al rilascio dei certificati
- Liquida le competenze al personale per i contratti a tempo determinato, per gli straordinari e per il fondo d'istituto a tutto il personale
- Provvede alle operazioni di gestione delle nomine di supplenza, alla tenuta delle graduatorie interne e dei supplenti
- Cura l' inventario generale dello stato e il facile consumo
- Gestisce il magazzino con il carico e scarico del materiale
- Fissa i turni del personale ausiliario e la suddivisione del lavoro del personale ausiliario
- Predispone il Piano finanziario annuale, gli acquisti e il bilancio consuntivo.

ALLA POSIZIONE FANNO CAPO :

- IL DSGA
- I COLLABORATORI AMMINISTRATIVI
- IL PERSONALE AUSILIARIO

5.7 Responsabilità autorità e comunicazione

La Direzione segue costantemente i progressi dell'Istituto verso la qualità ed analizza i risultati ottenuti promuovendo il miglioramento continuo dei processi e la diminuzione progressiva dei disservizi, attraverso l'utilizzo coerente delle risorse e il coinvolgimento di tutto il personale su tali obiettivi.
La Direzione definisce responsabilità, autorità e forme di comunicazione al fine di attuare la propria Politica.

RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Rappresentante della Direzione

La Direzione conferisce delega al Responsabile SGQ affinchè, interagendo con tutte le persone, possa garantire la soddisfazione delle esigenze di tutti i clienti e delle parti interessate e che le prescrizioni del sistema qualità siano seguite.
Definisce, inoltre, un organigramma con descrizione specifica degli obiettivi delle singole funzioni.

COMUNICAZIONE INTERNA

Al fine di attuare la Politica per la Qualità, la Direzione affigge all'albo i documenti che devono essere condivisi dalle varie componenti dell'Istituto e coinvolge il personale docente e ATA, gli allievi, i genitori ed esperti nella soluzione dei problemi, nel controllo dei processi interni, nella progettazione di nuovi servizi, nelle verifiche e nel miglioramento globale del servizio.
La comunicazione interna avviene :

- attraverso l'affissione all'albo della Politica della Qualità, degli obiettivi prioritari che l'Istituto intende perseguire e degli Obiettivi delle singole attività;
- l'affissione del funzionigramma d'Istituto comprendente l'organigramma generale, le figure Strumentali, i Dipartimenti Disciplinari con i rispettivi Referenti, i compiti da svolgere;
- l'uso di circolari interne per il personale docente e ATA;
- l'uso di circolari per gli allievi e i genitori,
- le riunioni del CD e del personale ATA inerenti la Politica per la Qualità e le comunicazioni del DS al CI (documentate dai verbali).

Le comunicazioni scuola-famiglia in particolare sono curate dai docenti della classe e avvengono :

- attraverso i colloqui individuali e collettivi, secondo tempi e modalità diffusi all'inizio dell'anno scolastico e riportati nel piano annuale delle attività ;
- con informazioni orali e scritte tempestive e puntuali sull'andamento scolastico (interrogazioni, compiti in classe, comportamenti …).

E', inoltre, verificata in modo sistematico l'efficacia del flusso informativo, sia interno sia esterno, attraverso colloqui diretti, l'analisi dei reclami e dei solleciti, interviste). Di tale verifica sono prodotte e conservate registrazioni.
Le comunicazioni interne sono formalizzate attraverso lo scambio di memorie e l'uso di bacheche

Riferimento : Procedura n° 03 - Gestione comunicazioni interne

5.8 Riesame da parte della Direzione

5.8.1 GENERALITA'

La Direzione riesamina il SGQ, al fine di rendere chiari i rapporti tra cliente e fornitore del servizio e prevenire contestazioni basate su parametri contrattuali ambigui.
Il riesame è condotto a cadenza annuale; monitoraggi in itinere sono condotti nei mesi di mesi di febbraio e di giugno
La Direzione è responsabile del riesame annuale del SGQ per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.
Lo scopo è quello di:

- esaminare le risultanze delle verifiche interne delegate al Responsabile SGQ e di altre eventuali valutazioni effettuate da esperti esterni
- verificare la congruenza tra comportamenti e politiche/procedure definite
- verificare i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- definire i nuovi obiettivi di miglioramento e impostare un programma periodico per la qualità.

In seguito all'esame dei risultati, il DS redige un verbale con le valutazioni, che comunica al CD e CI. Le decisioni prese sono riportate nel verbale nel CD e del CI. Il Responsabile qualità propone alla Direzione i piani delle azioni correttive emerse.

Il registro del riesame della Direzione è archiviato a cura del Responsabile SGQ che ne coordina le applicazioni e ne verifica lo stato di attuazione, aggiornando costantemente la Direzione.

5.8.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Gli elementi in ingresso per il riesame sono i risultati delle indagini di efficacia e di efficienza condotte sulla base degli indicatori che l'Istituto ha individuato come significativi per la realizzazione degli obiettivi per la qualità.

Gli indicatori di efficacia considerano:

- le garanzie indispensabili per il servizio scolastico: le lezioni, i laboratori, le attrezzature
- il livello di soddisfazioni delle attese e dei bisogni dei clienti e delle parti interessate rispetto a: attivazione di progetti integrati, stage, progetti in rete con altre I.S., protocolli d'intesa
- il grado di flessibilità dell'offerta formativa
- le percentuali di assolvimento dell'obbligo scolastico o di raggiungimento del diploma sul totale della popolazione di riferimento
- l'evoluzione e la distribuzione delle valutazioni intermedie e finali.

Gli indicatori di efficienza sono relativi a:

- attività curricolari ed extra-curricolari svolte dai docenti
- servizi forniti dalla segreteria
- pianificazione e realizzazione di progetti
- utilizzo di laboratori e attrezzature

dati sugli acquisti di materiali, attrezzature e servizi.

5.8.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

Il Responsabile SGQ effettua la verifica sugli obiettivi per la qualità rispetto agli indicatori stabiliti, registra le misure rilevate, le confronta con i limiti standard prefissati e le presenta alla Direzione che esprime un giudizio sull'idoneità dei servizi.
Elementi in uscita del riesame sono rappresentati dalle decisioni e azioni correttive individuate. La Direzione individua gli interventi per il miglioramento del SGQ, dei suoi processi, dei servizi e dell'acquisizione delle risorse.
Nel mese di settembre, sulla base del riesame, il Dirigente elabora una relazione sull'andamento complessivo dell'Istituto da portare a conoscenza delle parti interessate.
Il riesame può comportare una revisione degli obiettivi della Politica della qualità e delle singole attività svolte.

Riferimento : Procedura n° 04 - Riesame da parte della Direzione

MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Individuazione delle risorse
6.2 Risorse umane
6.2.1. Generalità
6.2.2. Formazione continua e/o addestramento
6.3. Infrastrutture
6.4 Ambiente di lavoro
6.5. Risorse economiche - finanziarie

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

6.1 Individuazione delle risorse

La Direzione individua e mette a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi che consentono il perseguimento dei fini istituzionali dell'Istituto, incluso il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti del Sistema per la Qualità stesso.

Sono considerate risorse:

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

6.2 Risorse umane

6.2.1. Generalità

Il DS intraprende ogni anno iniziative affinché ogni persona all'interno dell'Istituto sia consapevole delle responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento cui può essere protagonista.

Affinché si realizzino gli Obiettivi espressi nella Politica della Qualità, nel POF e si realizzi una corretta gestione del SGQ, il DS favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente e A.T.A. attraverso:

Strumento	**modalità**
realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti	Applicazione del SQG
individuazione delle minime competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione	Analisi dei curriculum tendente le minime competenze
assegnazione degli incarichi extracurriculari secondo competenze e vocazioni	Profilo indicato dal referente dell'attività Analisi dei curriculum Disponibilità docente Riferimento: PQ 13 – Reclutamento Esperti esterni, tutor interni
formazione continua	Informazione - motivazione
comunicazioni interne verticali efficaci	Applicazione del SQG

6.2.2. Formazione continua e/o addestramento

La Direzione dell'Istituto, sulla base delle esigenze emerse per ogni area di attività e/o figura funzionale, pianifica ed attua programmi di formazione e addestramento al fine di rispondere alle specifiche esigenze emerse che possono derivare da:

- Direttive ministeriali;
- Necessità di raggiungere le competenze minime per la copertura di una funzione;
- Necessità di aggiornamento;
- Acquisizione di nuovo personale;
- Integrazione delle conoscenze, esperienze e capacità

Il CD e l'Assemblea ATA, ad inizio anno scolastico, in base agli input sopra descritti:

- valutano le necessità future
- predispongono un piano di attività di aggiornamento e di formazione secondo le necessità emerse,
- definiscono, unitamente a DS o DSGA, le modalità di valutazione d'efficacia delle attività svolte, oppure ne delegano la valutazione alla direzione.

L'ampliamento delle competenze potrà riguardare i seguenti ambiti:

- conoscenze e competenze tecniche
- conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche, e normative,
- relazione e comunicazione,
- attenzione alle esigenze ed alle aspettative delle parti interessate,
- uso dei documenti e delle procedure del SGQ

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

La verifica dell'efficacia può essere effettuata in due momenti:

- alla fine dell'attività formativa a cura del formatore o degli organi direttamente interessati;
- in fase di riesame in termini di valutazione globale della formazione effettuata.

Riferimento : Procedura n° 05 - Aggiornamento e formazione del personale

6.3. Infrastrutture

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione in termini di sicurezza e delle Non Conformità, il DS definisce, predispone e sottopone a manutenzione le infrastrutture necessarie.

Le infrastrutture comprendono:

- edificio scolastico
- laboratori;
- uffici;
- Sistemi hardware ad uso amministrativo e ad uso didattico
- Software di elaborazione, controllo ed archiviazione dati;
- Software ad uso didattico
- Apparecchiature e dispositivi per le applicazioni pratiche delle discipline tecniche
- Attrezzature d'ufficio
- Strumenti di comunicazione
- Sistemi di protezione
- Archivi.
- Palestra scoperta

La Direzione gestisce le infrastrutture per:

- caratteristiche
- funzioni
- prestazioni
- disponibilità
- costi
- sicurezza
- protezioni

Ove necessario, il DS ha predisposto opportuni contratti di manutenzione o richiede agli Enti competenti opportuni piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, ove minimizzare i tempi di fermo sistema al fine di garantire lo svolgimento delle attività istituzionali.

Gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati (da risorse interne o da esecutori esterni) e le relative registrazioni conservate dal DSGA.

Riferimento : Procedura n° 06 - Organizzazione e Realizzazione della manutenzione

Riferimento : Procedura n° 07 - gestione apparecchiature laboratori

6.4 Ambiente di lavoro

Il DS, di concerto con il DSGA e con successiva informazione alle RSU, predispone il Piano di lavoro da sottoporre ai collaboratori scolastici affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente ed igienico.

Gli arredi devono essere a norma in riferimento all'uso e alle disposizioni del T.U n. 81/08 In caso contrario il DS si attiva finché vengano sostituiti o messi a norma.

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

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

Lo svolgimento di ogni attività svolta all'interno dell'istituto è organizzata secondo quanto dettato dal T.U. n. 81/08

6.5. Risorse economiche - finanziarie

Il CI individua ogni anno le fonti finanziarie che consentano sia l'espletamento delle attività curriculari sia dei progetti extracurriculari qualificanti e condivisi.

Il DS attua modalità di controllo della spesa e verifica l'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, sulla base della normativa specifica legata all'assegnazione delle risorse.

Nell'istituto le risorse economiche provengono da :

Finanziamenti MIUR	Fondo dell'istituzione scolastica Spese di funzionamento Spese per il personale supplente Spese per FS – FA
Finanziamento da privati (tasse scolastiche)	Spese a supporto delle attività didattiche (assicurazione allievi – acquisto registri, pagelle, libretti giustifiche, etc.)
Finanziamenti finalizzati	Acquisto attrezzature
Finanziamenti FSE – FESR (a richiesta)	Spese formazione per allievi e docenti – spese per acquisti dotazioni tecnologiche ed infrastrutture
Finanziamenti IFTS – CIPE(a richiesta)	Spese per formazione post - diploma

CAPITOLO 7
REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
- 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO
- 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
- 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.3.2. ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
- 7.3.3. ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
- 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.3.7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA ROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO
- 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
- 7.4.2. INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
- 7.4.3. VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI
- 7.5.1 EROGAZIONE SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA
- 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI
- 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
- 7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE
- 7.5.5 IMMAGAZZINAMENTO E CONSERVAZIONE

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE
- 7.6.1. GENERALITÀ'
- 7.6.2. MODALITÀ' OPERATIVE

DATA PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE	APPROVAZIONE DIREZIONE
10 GIUGNO 2009	10 GIUGNO 2009	

INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA-MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
1	…/06/2010			…/06/2010	

PER RICEVIMENTO

FIRMA_____ DATA_____

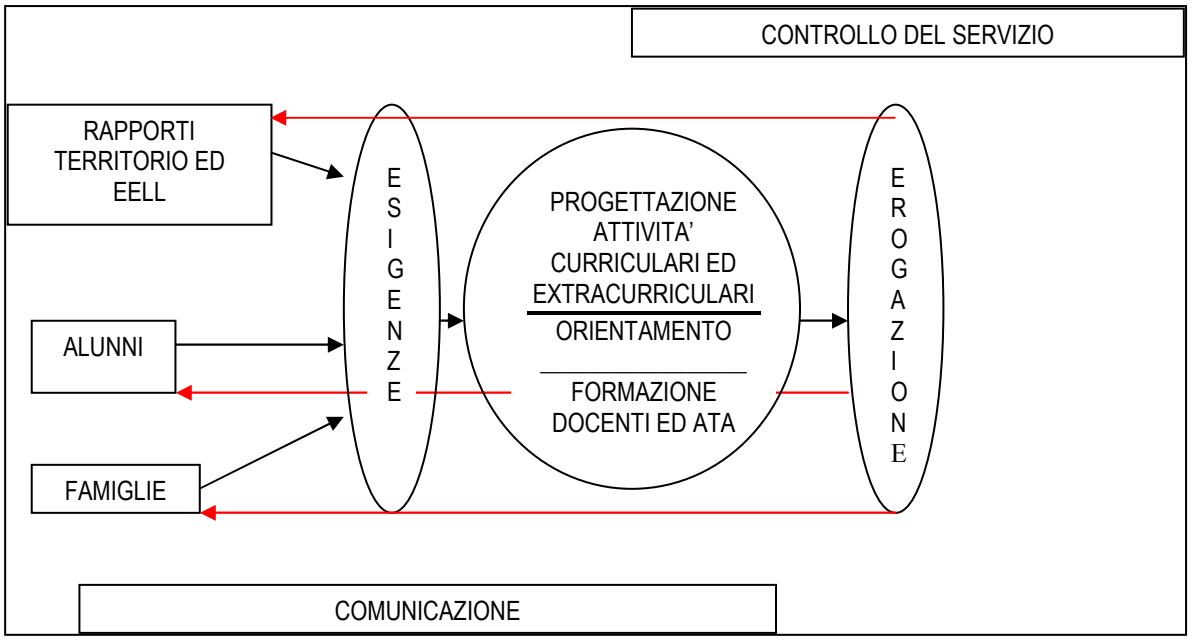
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La realizzazione dei servizi formativi da parte dell'Istituto è costituita da una sequenza di processi, che sono pianificati in modo coerente con tutte le attività previste nel MQ.

Nella definizione delle modalità di gestione e pianificazione dei processi legati alla realizzazione dei servizi sono considerati:

- gli obiettivi di qualità relativi ai servizi formativi
- il grado di complessità e sperimentazione dei processi per stabilire se è necessario documentare le procedure connesse con i processi stessi
- le risorse e le attrezzature necessarie per ogni processo
- le necessità di verifica e validazione dei vari processi di fornitura di servizi
- le registrazioni da produrre per avere confidenza della conformità dei processi e dei servizi realizzati ai requisiti applicabili

Le prassi adottate dall'Istituto per la gestione dei processi sono consolidate in questo MQ.



7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

	PROCESSO	INPUT	OUTPUT	RESPONSABILITA'	INTERAZIONE
PROCESSI PRINCIPALI	COMUNICAZIONE	RAPPORTO CON TERRITORIO	POF. PROGETTAZIONE PER LA CRESCITA CULTURALE DEL TERRITORIO.	DS – FS AREA 4 CI	PROGETTAZIONE CURRICULARE ED EXTRACURRICULARE
		RAPPORTO ALUNNI	POF. ACCOGLIENZA. PROGETTAZIONE CURRICULARE. ORIENTAMENTO.	DS – FS AREA 3 DOCENTI	
		RAPPORTO FAMIGLIE	POF. INCONTRI CON LE FAMIGLIE. COINVOLGIMENTO ATTIVITA' EXTRACURRICULARI.	DS – FS AREA1, FS AREA3, FS AREA4 CI	
	PROGETTAZIONE ATTIVITA' FORMATIVA CURRICULARE	TEMI MINISTERIALI POF ANALISI ED ESIGENZE FORMATIVE	PROGRAMMAZIONE CURRICULARE DI DETTAGLIO	DS CD CI	EROGAZIONE DI ATTIVITA' CURRICULARI
	PROGETTAZIONE ATTIVITA' INTEGRATIVE ED EXTRACURRICULARI	POF ESIGENZE FORMATIVE	SCHEDA PROGETTO	DS FS AREA3 CURRICULARE ED EXTRACURRICULARE REFERENTE PROGETTO CI	EROGAZIONE ATTIVITA' INTEGRATIVE E COMPLEMENTARI. APPROVVIGGIONAMENTO. AGGIORMENTO E FORMAZIONE
	ORIENTAMENTO IN ENTRATA ED USCITA	CONTINUITA' VERTICALE TRA I VARI ORDINI DI SCUOLA RAPPORTO SCUOLA – MONDO DEL LAVORO	NUOVE ISCRIZIONE ALLIEVI PREISCRIZIONE UNIVERSITA' STAGE AZIENDALI	DS FS AREE 1,2,3,4 DOC	COMUNICAZIONE EROGAZIONE ATTIVITA' CURRICULARI PROGETTAZIOE ATTIVITA' EXTRACURRICULARI

	PROCESSO	INPUT	OUTPUT	RESPONSABILITA'	INTERAZIONE
SUPPORTO	GESTIONE RISORSE UMANE	AGGIORNEMENTI	ATTESTATO DI FORMAZIONE	DIRETTORE DEL CORSO	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE ATTIVITA'
		NON CONFORMITA': AZIONI CORRETTIVE	CONTROLLO ESECUTIVO CORRETTIVO	DS GDM	MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO
	GESTIONE ATTREZZATURE	AGGIORNAMENTI NORMATIVI E TECNOLOGICI	RAPPORTO DI MANUTENZIONE	DS DSGA COMMISSIONE LABORATORI UFFICIO TECNICO	APPROVVIGIONAMENTO MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO
		NON CONFORMITA': AZIONI CORRETTIVE			
	APPROVVIGIONAMENTO FORNITORI	PROGRAMMAZIONE CURRICULARE ED EXTRACURRICULARE	FORNITURA MATERIALI FORNITURA SERVIZI UTILIZZO BENI STRUMENTALI	DS DSGA UFFICIO TECNICO	GESTIONE ATTREZZATURE GESTIONE RISORSE PROG. ED EROGAZIONE ATTIVITA'
	CONTROLLO DEL SERVIZIO	TUTTI I DATI INERENTI AI PROCESSI CHE IMPATTANO SUL SGQ	ANALISI DEI DATI IANI DI MIGLIORAMENTO	DS GM	TUTTI I PROCESSI CHE IMPATTANO SUL SGQ

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

Il contenuto della presente sezione descrive le responsabilità e le modalità per la definizione dell'offerta formativa, al fine di garantire che le esigenze dei clienti siano identificate, documentate e rese disponibili e che l'Istituto abbia la capacità di soddisfare quanto definito.
Il riesame dei requisiti del servizio prevede fasi diverse a seconda della tipologia di attività formative

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI

Identificazione delle esigenze del cliente.

L'Istituto recepisce le richieste di possibili nuovi clienti (alunni) attraverso gli incontri di orientamento nelle scuole medie ed il progetto di raccordo scuola media scuola superiore, l'analisi delle relazioni del responsabile della Commissione orientamento relativamente ai questionari di soddisfazione del cliente, l'analisi delle relazioni con il territorio e l'autoanalisi di istituto.

Questo avviene mediante:

* Raccolta e riesame dei dati

Viene valutata la capacità dell'Istituto di soddisfare le richieste identificate (vedi descrizioni precedenti) tenendo conto delle normative ministeriali.

* Elaborazione, approvazione ed emissione dell'offerta

Viene preparato il materiale illustrativo dell'Istituto e lo stesso viene riesaminato in base alle richieste pervenute. Il DS approva tale materiale che sarà distribuito al momento dell'iscrizione o a chiunque ne faccia richiesta e reso disponibile sul sito dell'istituto.

* Acquisizione e archiviazione delle iscrizioni

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Tali verifiche riguardano l'avvenuto pagamento delle Tasse ministeriali e d'istituto (tranne i casi stabiliti dalla normativa), la compilazione in tutte le sue parti e la firma sul Modulo di iscrizione. Sempre la Segreteria consegna all'inizio del nuovo anno il materiale illustrativo dell'istituto costituito da Regolamento d'Istituto, statuto delle studentesse e degli studenti e copia del POF.

Comunicazione con il cliente

Il POF è il principale strumento a disposizione del cliente per conoscere il Servizio formativo dell'Istituto.

La comunicazione con il cliente viene comunque mantenuta attiva prima e durante il servizio formativo per dare informazioni, risposte a quesiti, ricevere e gestire reclami.

La gestione dei reclami, trattata come non conformità nella sezione 8 del presente MQ, è considerata nella Carta dei Servizi.

Alcune delle modalità di comunicazione dell'Istituto sono:

- Incontro con le famiglie dei nuovi iscritti ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione;
- Incontri del DS e di suoi delegati con il Comitato Genitori;
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni;
- Comunicazione al DS di reclami e con il DS viene stabilita la modalità di risoluzione;
- Comunicazione al responsabile del corso o al coordinatore nominato da DS di reclami sorti in attività extracurriculari e integrative;
- Sito internet della scuola, che funge da portale per la pubblicizzazione dell'ambiente, delle attività istituzionali e delle iniziative scolastiche.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In questa sezione si illustrano le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione delle attività formative nuove (extracurriculari o finanziate) o l' innovazione di attività formative già offerte precedentemente.

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Le fasi in cui si articola il processo di progettazione delle attività formative sono:

- pianificazione della progettazione;
- progettazione di dettaglio;
- riesame della progettazione;
- verifica di progetto;
- validazione del progetto.

La progettazione viene effettuata da un responsabile di progetto, nominato da DS, che può agire da solo o in collaborazione con un team.

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

La necessità di progettare un servizio formativo nuovo o innovativo può essere originata da nuove esigenze emerse in seguito all'individuazione delle esigenze formative, analisi delle leggi o circolari del MIUR, ovvero in circostanze che richiedono un'attività di progettazione. Tale attività può riguardare anche il riesame di procedure ordinarie di programmazione didattica già erogate in passato. I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportali nella scheda progetto in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza. Se tali dati e requisiti di base risultano imprecisi e/o incompleti è compito del responsabile di progetto chiarirli, su segnalazione del DS e/o del gruppo di analisi e sostegno della progettazione costituito nella scuola Per le attività formative integrate gli Enti erogatori richiedono che il progetto sia presentato nei tempi dovuti su apposita modulistica.

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

Il responsabile di progetto, da solo o con la collaborazione di un team, provvede a determinare nella scheda progetto, oltre ai dati e requisiti di base, gli obiettivi, le risorse necessarie e disponibili, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica e valutazione dell'erogazione e il prospetto finanziario.Nella medesima scheda progetto sono previste le fasi di riesame, verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo.

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Il riesame della progettazione ha lo scopo di verificare la coerenza interna della pianificazione, e la completezza e la realizzabilità delle attività nei tempi stabiliti. In tale riesame sono coinvolti tutti i soggetti interessati al progetto.

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La verifica della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione e i dati e requisiti di base al fine di assicurarne l'adeguatezza. Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze il responsabile di progetto li chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto.

L'avvenuta verifica è comprovata dalla firma del responsabile del progetto.

L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del DS

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione rispondano alle esigenze specificate nel contratto e viene realizzata prima o alla partenza dell'erogazione del servizio.

La validazione avviene mediante le metodologie definite in fase di sviluppo progettazione che possono comprendere:

- verifica raggiungimento risultati attesi
- soddisfazione parti interessate
- approvazione di enti coinvolti

7.3.7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti. Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'Istituto identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- materiale inventariabile e di consumo
- consulenti e docenti esterni
- servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio)

I criteri per la valutazione sono diversi a seconda della tipologia di servizio fornito, e sono definiti nella procedura " Approvvigionamento" e nell'apposita scheda fornitori. Gli esiti della valutazione sono raccolti nella stessa scheda. Per i nuovi fornitori si utilizza una specifica scheda e si ritiene la prima fornitura come fornitura di prova il cui esito determina l'inserimento o meno nell'elenco dei fornitori qualificati. Tutti i fornitori qualificati, sia di prodotto che di servizio, sono riepilogati in apposito elenco, su cui è aggiornato anche lo stato di qualifica

7.4.2. INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Le attività di effettuazione degli acquisti avvengono secondo modalità definite dalla vigente normativa del settore scolastico. Prevedono comunque che siano emesse nei confronti dei fornitori qualificati richieste di preventivo scritte che, oltre a descrivere i prodotti da acquistare, ove necessario riportano i requisiti richiesti (es. marcatura CEE, dati di controllo/collaudo, rispetto norme tecniche o di sistema, certificazione del personale, rispetto delle normative sulla sicurezza ecc.). Con i fornitori di volta in volta selezionati possono, se la tipologia di fornitura lo rende necessario, essere stipulati capitolati, contratti, convenzioni ecc. Tutti i documenti di acquisto, prima della loro comunicazione al fornitore, vengono approvati da DS garantendo l'adeguatezza dei dati e dei requisiti d'acquisto.

7.4.3. VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Tutti i prodotti approvvigionati vengono controllati per assicurare il rispetto dei requisiti di fornitura. Detti controlli possono essere di tipo generico (es. corrispondenza con ordine, integrità dei colli,..), effettuati da personale non specializzato, e/o approfonditi, da parte di personale tecnico (collaudi), con compilazione di appositi verbali.

Il materiale fornito deve comunque essere omologato, dove applicabile, o conforme.

L'Istituto può intervenire presso il subfornitore per verificare se il materiale da acquistare è conforme ai requisiti richiesti; in tal caso nell'ordine di acquisto vengono indicate le disposizioni per la verifica ed il rilascio de lprodotto.

7.5 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

7.5.1 EROGAZIONE SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA

Le fasi interessate sono:

1) Destinazione delle risorse,
2) Accesso dello studente al servizio,
3) Programmazione delle sequenze operative,
4) Erogazione del servizio,
5) Servizi accessori.

1) Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione. Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, quando saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei docenti componenti i consigli i di classe.L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

2) L'accesso dello studente al servizio

È procedurato in parte dal `Regolamento di Istituto" e comprende questi momenti:

- L'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti(alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza.
- L'iscrizione al primo anno.
- Versamento di quote di iscrizione.
- L'iscrizione agli anni successivi.
- L'assegnazione ad un gruppo classe. È affidata ad commissione scelta dal DS
- L'affidamento della classe ad un gruppo di docenti compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli Organi Collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza.
- Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali (laboratori, altri spazi comuni interni ed esterni), nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso.
- Le modalità di accoglienza. Competono per le classi prime e terze ad una commissione specifica e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, le norme di sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.
- Giornale di classe. Ad ogni classe è dato in dotazione un giornale di classe, nel quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe. Uno spazio specifico è riservato alle note disciplinari.

3) Programmazione delle sequenze operative

Riguarda:

- Il calendario scolastico; il Piano annuale delle attività e il POF stabiliscono l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola.
- L'organizzazione dell'orario delle lezioni.
- La definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali.
- La determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti.
- Definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero e sostegno.
- La regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali).
- I progetti trasversali (salute, teatro, viaggi,...).

4) Erogazione del servizio

Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di dipartimento, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- Definizione dei risultati da raggiungere
- Comunicazione dei contenuti
- Proposta di modelli e stili di comportamento
- Assegnazione compiti
- Organizzazione attività
- Verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze
- Evidenziazione degli errori
- Espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, viaggi di istruzione e visite guidate, incontri con personalità della cultura o del mondo imprenditoriale,stage in azienda.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta.
- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa.

Le attività di lezione sono riportate nel Registro del docente unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

5) I servizi accessori

Essi sono:

Ambiente scolastico: La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'Amministrazione Provinciale; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dal DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.

Regole di funzionamento: Regolamento di Istituto; Regolamento viaggi e scambi; Regolamenti dei laboratori, Regolamenti attuativi del D.L.vo 626/94 sono appesi nelle bacheche con chiarimento ed esplicazione immediata da parte dei relativi responsabili

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo.

Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati soltanto dopo che i servizi loro connessi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione (come definito in fase di progettazione) allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste.

La validazione di nuovi processi può essere eseguita in sede di sperimentazione o di prima attivazione delle nuove attività o di attività modificate.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Oltre a quanto riportato al punto precedente, il servizio scolastico è identificato attraverso

- giornale di classe, - registro personale del docente, - libro dei Verbali del CdC
- programmazioni di dipartimento, - piani di lavoro dei docenti, - relazioni finali dei docenti,
- tabelloni dei risultati degli scrutini, - elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- verbali delle commissioni, - documenti relativi alla progettazione.

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale che riporta:

- Nome e cognome dell'allievo,
- Numero di matricola,
- Anno scolastico e classe frequentata,
- Risultati conseguiti,
- Crediti formativi acquisiti.

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

L'istituto si prende cura delle proprietà dei clienti e parti interessate nel seguente modo:
ALLIEVI, OGGETTI PERSONALI, DOCUMENTI

Il personale docente e ATA esercita azioni di conservazione e vigilanza secondo dei turni prestabiliti dal DS. I beni e l'incolumità degli allievi sono protetti da apposita assicurazione le cui caratteristiche sono vagliate dal CI.

I documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

7.5.5 IMMAGAZZINAMENTO E CONSERVAZIONE

L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:
DOCUMENTI: Libri dei verbali dei CdC,Tabelloni dei risultati degli Scrutini,Registri di classe, Registri personali dei Docenti, Fascicoli personali allievi, Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni, Documenti degli esami di idoneità ed integrativi, Documenti relativi agli Esami di Stato, Simulazioni di prove dell'Esame di Stato, Esiti di selezioni per accesso a corsi o altre attività erogate dall'istituto, Elenchi iscritti, Modulistica Enti, Questionari.
Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.
PRODOTTI/ATTREZZATURE
I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

7.6.1. GENERALITÀ'

Ciascun Docente dell'Istituto utilizza sistematicamente prove per misurare le conoscenze fissate per gli allievi; la stessa valutazione conclusiva dell'apprendimento degli studenti, concretizzata nello scrutinio, si fonda su misurazioni che sono costituite dall'esito delle prove. Le norme cogenti non permettono, secondo una prospettiva pedagogica condivisa dalla cultura del corpo docente, la riduzione della valutazione finale a esito estrinseco della media aritmetica delle misurazioni condotte, ma indicano comunque la necessità di svolgere misurazioni periodiche e accurate per attestare il progressivo grado di apprendimento delle discipline da parte degli studenti.

7.6.2. MODALITÀ' OPERATIVE

La tipologia dei sistemi di controllo, misura e collaudo sui processi di insegnamento/apprendimento e formazione continua/superiore/orientamento è così descrivibile:

a) griglie di valutazione delle prove disciplinari
b) test d'ingresso
c) questionari di gradimento

a-b) Queste tipologie sono riviste generalmente all'inizio dell'anno scolastico in occasione delle riunioni dei dipartimenti, dei consigli di classe, del collegio dei docenti. Per assicurare la taratura delle griglie e la loro condivisione, relativamente alle quinte classi, si effettuano le seguenti attività: - stesura della griglia di valutazione delle diverse tipologie di prove per ciascuna disciplina in occasione di una o più sedute del collegio dei docenti articolato per consigli di classe;
- impiego effettivo delle griglie nella misurazione delle prove oggettive e semioggettive e nella stima della prova orale; - analisi sulla diversa media delle risultanze delle prove condotte da ciascun insegnante.
c) I questionari di gradimento delle attività di formazione continua, superiore e orientamento sono rivisti generalmente una volta all'anno o durante un riesame da parte delle Direzione oppure in occasione di riunioni degli organi collegiali.

Riferimento : Procedura n° 08 - Gestione Programmazione Realizzazione attività curriculari ed extracurriculari

CAPITOLO 8

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ
8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI
8.2.1 Soddisfazione del cliente
8.2.2 Verifiche ispettive interne
8.2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi
8.2.4 Monitoraggio e misurazioni dei prodotti
8.3 GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI
8.4 ANALISI DEI DATI
8.5 MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

L'istituto ha attivato una serie di controlli da effettuare nel corso ed al termine dell'erogazione dei servizi, per tenere sotto controllo i processi, per verificare la qualità del servizio erogato e monitorare la soddisfazione degli utenti.
Gli strumenti utilizzati sono:

- predisposizione di un sistema di indicatori
- somministrazione di questionari di customer satisfaction
- conduzione di verifiche ispettive interne
- Analisi dei risultati mediante il software DIAMETRO predisposto dai responsabili del POLO QUALITA' – NAPOLI

Il sistema degli indicatori come anche i questionari di Customer Satisfaction, rappresentano gli strumenti di misura del Sistema di gestione per la qualità, e vengono periodicamente riesaminati in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Per la rilevazione della Customer Satisfaction si procede a predisporre e a somministrare agli utenti appositi questionari volti a rilevare il loro grado di qualità percepita .
La politica di analisi della soddisfazione degli utenti viene proposta da RQ a DS. RQ è responsabile dell'elaborazione, analisi e presentazione dei risultati a DS, che li valuta in sede di Riesame della Direzione. La Direzione valuta in questa ottica anche i suggerimenti o le segnalazioni pervenute.

8.2.2 Verifiche ispettive interne (Audit interni)

Affinché un Sistema di Gestione della Qualità sia costantemente monitorato è necessario che le regole definite, le procedure operative, la loro applicazione e la loro efficacia sia periodicamente verificata.
A tal proposito, RQ programma annualmente delle Verifiche Ispettive Interne in modo che almeno una volta l'anno tutte le attività siano verificate. E' compito di RQ di avvisare le persone interessate circa la data e l'oggetto della verifica.
Le verifiche ispettive sono condotte da personale qualificato interno o esterno all'Istituto e indipendente rispetto a ciò che verifica.
Le Verifiche Ispettive sono condotte dal responsabile secondo il seguente iter:

- Riunione iniziale,
- Verifica ai processi,
- Verbalizzazione e presentazione dell'esito della verifica

Al termine della verifica le persone interessate sono informate dell'esito della verifica
Se sono state riscontrate Non conformità, il responsabile dovrà definire adeguate Azioni Correttive per eliminare i problemi riscontrati e, successivamente, RQ o il responsabile designato verificheranno l'attuazione e l'efficacia delle azioni definite.
L'esito delle verifiche ispettive interne è sempre oggetto di analisi in sede di Riesame della Direzione. Le modalità operative di pianificazione, conduzione e rendicontazione delle Verifiche ispettive interne sono descritte nella procedura PQ 09.
Nel caso in cui un requisito specificato non sia soddisfatto, si applica la PQ 10 che descrive le modalità di gestione delle non conformità.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
La raccolta di dati e misure sugli aspetti che caratterizzano la qualità è indispensabile per l'esecuzione di analisi statistiche dei dati e poter tenere sotto controllo con continuità l'andamento degli indici. Gli indicatori di riferimento comprendono: quantità iscrizioni, successo finale degli alunni per classe, numero reclami clienti-utenti, grado di soddisfazione dello studente e delle famiglie, ecc.
La direzione ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio.
Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione, nonché nelle riunioni collegiali.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi
In fase di pianificazione del processo di erogazione delle attività formative, sono stati definiti appropriati indicatori di prestazione (ad esempio tempo di erogazione, correttezza dei documenti…) in modo da valutare l'efficienza e l'efficacia dei processi scolastici
Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione, nonché in tutte le riunioni collegiali.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
Nell'improbabile caso che un prodotto risulti non conforme ad un controllo al ricevimento, esso viene identificato e segregato (se possibile), poi si segue la regolare procedura di gestione delle Non Conformità
Nel caso durante le verifiche intermedie, finali del monitoraggio si rilevino delle non conformità nel rispetto dei valori limite o di riferimento degli indici, si applica la PQ 10 che descrive le modalità di gestione delle non conformità; le non conformità vengono documentate e si attuano opportune azioni per riportare il servizio entro i limiti di conformità ed identificare azioni correttive da applicare in futuro.
La rilevazione delle non conformità seguirà i seguenti passi metodologici.
Tutto il personale può segnalare situazioni non conformi tramite la compilazione del Verbale che viene consegnato a RQ.

RQ individua il responsabile della proposta di soluzione secondo il seguente criterio:

- DSGA per problemi inerenti le problematiche amministrative;
- Responsabile di progetto per i problemi relativi alla gestione del progetto
- DS per tutti gli altri problemi

La proposta di soluzione viene approvata da DS e comunicata alla persona coinvolta. RQ verifica la soluzione al problema e quindi chiude la NC. Nel caso di non chiusura della NC, viene predisposto un nuovo verbale di NC.

8.4 ANALISI DEI DATI

Tutti i dati raccolti sono analizzati e valutati, al fine di:

- individuare aree di miglioramento
- individuare potenziali problemi
- sviluppare nuove strategie e/o migliorare quelli esistenti

In quest'ottica l'Istituto ha definito per ciascuna area un report che sintetizzi i dati raccolti nel periodo di riferimento e ne fornisca una interpretazione. I report riguardano: comunicazioni da genitori o alunni; misurazioni della soddisfazione degli utenti; Non conformità; progetti formativi; prestazioni dei Fornitori ; stato delle attrezzature; sistema di gestione degli indici.
Tutti i report sono funzionali all'impostazione di azioni di miglioramento da parte della Direzione scolastica.
Le responsabilità di compilazione dei report sono individuate nelle procedure relative al processo cui si riferiscono.

8.5 MIGLIORAMENTO

Sulla base delle problematiche riscontrate vengono impostate le azioni di miglioramento
Il concetto di "miglioramento" riguarda le attività indirizzate a correggere le situazioni che generano non conformità (Azioni Correttive) e quelle indirizzate a ridurre i "rischi" di non conformità (Azioni Preventive) oltre ad attività per raggiungere nuovi obiettivi di efficacia e di efficienza (Azioni di miglioramento).
La gestione del processo di miglioramento viene descritta nelle procedure:
PQ 11 – Azioni correttive
PQ 12 – Azioni preventive

8.5.1 Miglioramento continuo

Tutti processi descritti dal sistema qualità vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo. La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del sistema qualità:

- riesame della direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati.
- miglioramento continuo dei rapporti con il territorio

La direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nel verbale del riesame decidendo eventualmente le azioni preventive, i nuovi obiettivi e i piani di miglioramento.

8.5.2 Azioni correttive

Quando si verificano problemi, non serve solo limitarsi alla loro risoluzione. E' fondamentale analizzare ed eliminare le cause che hanno generato tali problemi.
La gestione delle Azioni Correttive prevede:

- l'analisi delle cause dei problemi
- la definizione delle azioni ritenute più opportune
- l'attuazione di tali azioni
- la registrazione dei risultati ottenuti
- la valutazione dell'efficacia dei risultati ottenuti

La gestione delle Azioni Correttive viene descritta nella procedura:
PQ 11 - Azioni Correttive

8.5.3 Azioni preventive

Per migliorare realmente, bisogna anche saper anticipare i problemi in modo da evitare che si verifichino. Nel caso si evidenziassero potenziali problemi, viene definita un'azione preventiva, assegnati i compiti per realizzarla, registrati e valutati i risultati.
Chiunque tra il personale può proporre un'azione correttiva o preventiva. La proposta viene consegnata a RQ e approvata da DS. Le azioni Correttive e Preventive intraprese e le relativa efficacia sono sempre oggetto di valutazione in sede di riesame della Direzione.

Azioni di miglioramento: Sono le azioni individuate direttamente dal Dirigente scolastico in sede di Riesame della Direzione, sulla base dei dati raccolti e delle relative analisi. Si tratta di azioni strategiche, che vengono descritte nello stesso Verbale di Riesame, riportando oltre ai tempi ed alle modalità di attuazione, anche un budget di costo per la loro attuazione. Le azioni di miglioramento vengono approvate dal Consiglio di Istituto e dal Collegio dei Docenti.

La gestione delle Azioni preventive e di miglioramento viene descritta nella procedura:
PQ12 - Azioni Preventive.