

ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI
Luigi Einaudi
BASSANO DEL GRAPPA



M.P.I.

Manuale della Qualità

Edizione n. 2.2
Data inizio validità 15/09/2006

Elaborato secondo le norme UNI EN ISO 9001 edizione Dicembre 2000

Distribuzione:


Il presente documento è disponibile, in formato non modificabile, nella rete informatica dell'Istituto.
L'originale firmato è conservato da RQ.

Qualunque copia cartacea dello stesso è da ritenersi "copia non controllata" per uso personale ed interno all'Istituto.

Redazione:	
RD(cap. 2,3,4,5,6)	RQ (cap. 7,8)
<i>f.to Giovanni Quirici</i>	<i>f.to Ferdinando Chemin</i>


Approvazione Dirigente Scolastico
<i>f.to Giovanni Pone</i>

Documento di proprietà dell'ITCGS "Luigi Einaudi" di Bassano del Grappa
Ogni divulgazione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Dirigente Scolastico

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	0
		Pagina	2 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Cap. 0 - INTRODUZIONE	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

MATRICE GENERALE DELLE REVISIONI

Data	N° Rev.	Descrizione modifiche
05/05/2005	0	Emissione seconda edizione del manuale a seguito della gestione unitaria e non più per singoli capitoli del Manuale
20/10/2005	1	Riviste le pagg. 1 e 2 e i paragrafi 4.2.2 e 4.2.3 per adeguare il loro contenuto alla nuova gestione informatizzata dei documenti Cap 7.5 Nuova IO su Attività didattiche differenziate
15/09/2006	2	Cap. 2 : Aggiunti i paragrafi “ Scopo” e “Campo di applicazione” Paragrafo “Requisiti della norma non applicabili”: spostato dal cap. 3 al cap. 2 Par. “Riferimenti normativi”: spostato dal cap. 2 al cap. 3 ed integrato con riferimenti alle norme sulla Qualità Modificati i paragrafi 5.6.3 e 5.6.4 Elementi in ingresso e in uscita del riesame Modificato il par. 7.5.5 “Conservazione dei prodotti”.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	1
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	3 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Cap. 1 - INDICI	Data inizio validità	15/09/2006

CAPITOLO 1 INDICI

1.1 INDICE GENERALE

Cap. 1 INDICI

- 1.1 Indice generale del manuale
- 1.2 Correlazioni manuale – procedure

Cap. 2 INTRODUZIONE

- 2.1 Scopo
- 2.2 Campo d'applicazione
- 2.3 Requisiti della norma non applicabili
- 2.4 Storia dell'istituto "Einaudi"
- 2.5 Descrizione dell'istituto
- 2.6 Riferimenti normativi

Cap. 3 TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

- 3.1 Termini, definizioni ed acronimi

Cap. 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

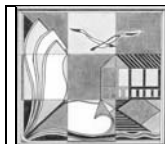
- 4.1 Requisiti generali
- 4.2. Requisiti relativi alla documentazione
 - 4.2.1 Generalità
 - 4.2.2 Manuale della qualità
 - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
 - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Cap. 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- 5.1 Impegno della direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.3 Politica della Qualità
 - 5.3.1 Premessa alla politica della qualità
 - 5.3.2 Politica per la qualità dell' ITCGS "Einaudi"
- 5.4. Pianificazione
 - 5.4.1 Obiettivi per la qualità
 - 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
 - 5.5.1 Responsabilità e autorità
 - 5.5.2 Rappresentante della direzione
 - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 Riesame da parte della direzione
 - 5.6.1 Generalità
 - 5.6.2 Elementi di ingresso per il riesame
 - 5.6.3 Elementi di uscita per il riesame

Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse umane
 - 6.2.1 Generalità
 - 6.2.2 Competenza, Consapevolezza e Addestramento
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro




Cap. 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
 - 2.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio
 - 2.2.3 Comunicazione con il cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
 - 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
 - 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
 - 7.3.3 Elementi in uscita alla progettazione e allo sviluppo
 - 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
 - 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo
 - 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo
 - 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
 - 7.4.1 Processo di approvvigionamento
 - 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
 - 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati
- 7.5 Erogazione del servizio
 - 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio
 - 7.5.2 Validazione dei processi di erogazione del servizio
 - 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità
 - 7.5.4 Proprietà dei clienti
 - 7.5.5 Conservazione dei prodotti
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Cap. 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 misurazione dei processi
 - 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento
 - 8.5.1 Miglioramento continuo
 - 8.5.2 Azioni correttive
 - 8.5.3 Azioni preventive

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	1
	MANUALE DELLA QUALITÀ Cap. 1 - INDICI	Pagina	5 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

1.2 CORRELAZIONE MANUALE – PROCEDURE – ISTRUZIONI OPERATIVE

Cap. 1 INDICI

Cap. 2 INTRODUZIONE

Cap. 3 TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Cap. 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

- PQ 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
- PQ 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Cap. 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE

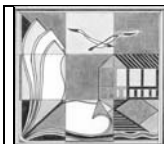
- PQ 6.2 Risorse umane
- IO 6.3 Gestione dei laboratori
- IO 6.4_01 Organizzazione della sicurezza

Cap. 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- PQ 7.5 Erogazione del servizio scolastico
- PQ 7.3_01 Revisione del POF
- PQ 7.3_02 Programmazione
- IO 7.2.3 Comunicazione
- IO 7.4_01 Approvvigionamenti
- IO 7.5_01 Formazione delle classi
- IO 7.5_02 Attività didattiche differenziate
- IO 7.5_03 Formulazione dell'orario scolastico
- IO 7.5_04 Sostituzione docenti assenti
- IO 7.5_06 Accoglienza
- IO 7.5_07 Accoglienza in centralino e portineria
- IO 7_05-01 Viaggi d'istruzione
- IO 7_05-02 Scambi culturali
- IO 7.5_11 Valutazione didattica finale degli studenti
- IO 7.5_12 Organizzazione stage aziendali

Cap. 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- PQ 8.2.2 Verifiche ispettive interne
- PQ 8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità
- PQ 8.5.2 Azioni correttive
- PQ 8.5.3 Azioni preventive
- IO 8.2.1 Monitoraggio



CAPITOLO 2 INTRODUZIONE

2.1. SCOPO

Il presente Manuale è stato istituito allo scopo di:

Garantire la Qualità del servizio mediante l'analisi dei processi che si sviluppano nell'ITCGS "Einaudi", dei compiti e delle responsabilità e l'indicazione delle Procedure e IO che regolano la progettazione, la realizzazione, il monitoraggio e il miglioramento delle attività che influenzano la qualità del servizio.

Accrescere la soddisfazione dei clienti esterni ed interni, garantendo la corrispondenza tra i requisiti specificati e i risultati conseguiti, per il costante miglioramento del servizio

2.2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'ITCGS "Einaudi" è applicato ai processi relativi alla:

Progettazione ed erogazione del servizio scolastico statale per Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri

2.3. REQUISITI DELLA NORMA NON APPLICABILI

1.2 Tutti i requisiti della presente norma internazionale sono di carattere generale e predisposti per essere applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo, dimensione e prodotti forniti.

Qualora alcuni requisiti della presente norma internazionale non possano trovare applicazione a causa della natura dell'organizzazione e dei suoi prodotti, può essere esaminata la possibilità di una loro esclusione.

Qualora alcuni requisiti vengano esclusi dall'applicazione, le dichiarazioni di conformità alla presente norma Internazionale non sono accettabili a meno che queste esclusioni siano limitate ai requisiti del punto 7 e che esse non abbiano influenza sulla capacità dell'organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

Non sono stati individuati requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 esclusi dall'applicazione.

Solo per quanto riguarda il cap. 6, si fa presente che il personale non viene assunto dall'Istituto, ma viene assegnato ad esso dal Ministero dell'Istruzione (MIUR) e dalle sue strutture periferiche o da altre Amministrazioni Pubbliche. La selezione del personale avviene quindi con i criteri fissati da quelle autorità o amministrazioni, che garantiscono pure riguardo al grado di istruzione e competenza di base del personale, docente ed ATA.

2.4. STORIA DELL' I.T.C.G.S "LUIGI EINAUDI"

Nato nel 1966/67, come sezione staccata dell'I.T.C. "Aulo Ceccato" di Thiene, ottiene l'autonomia nel 1970/71, quando ha già 17 classi e 526 alunni.

Nel 1971/72 attiva un corso serale con 6 classi e 112 alunni.


Da quel momento conosce una graduale e massiccia espansione e dal 1981/82 può disporre di una sede propria, l'attuale, in via S. Tommaso d'Aquino.

Nel 1985/86 inizia la sperimentazione del Progetto assistito IGEA che oggi sostituisce il corso amministrativo tradizionale.

Nel 1987/88 è istituita la sezione staccata di Marostica per l'indirizzo economico-aziendale e prende avvio il corso per Geometri.

Nell'anno scolastico 1992/93 l'Istituto ha arricchito la sua offerta formativa istituendo il corso per Periti aziendali e corrispondenti in lingue estere su cui si innesta il Progetto coordinato ERICA

Nell'anno scolastico 1995/96, rispondendo alla esigenza di un nuovo profilo professionale del geometra viene introdotta la sperimentazione del progetto Cinque indirizzo edile territoriale.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	2
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	7 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 2 - INTRODUZIONE	Data inizio validità	15/09/2006

Nell'anno 1996/97, come risposta alle istanze di formazione, qualificazione e riqualificazione degli adulti, attraverso un meccanismo flessibile di rientri in formazione, di riconoscimenti di crediti formativi scolastici o acquisiti nel mondo del lavoro, attraverso esperienze personali, è stato attivato il corso serale sperimentale SIRIO.

Infine, dopo specifica richiesta, l'Istituto è stato autorizzato ad istituire – dal prossimo a.s. 2003-04 - l'indirizzo per Ragionieri Programmatori con la sperimentazione "Mercurio", orientato alla formazione di competenze nell'area della gestione informatica aziendale.

Da alcuni anni l'ITCGS "Einaudi" è attivo anche nel settore della Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, avendo organizzato, insieme ad altri soggetti, un Corso post-diploma per "addetti ai processi di internazionalizzazione per la piccola e media impresa", recentemente portato a termine positivamente.

2.5. DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri Statale "L. Einaudi" opera come fornitore di servizi scolastico-formativi nell'ambito della Pubblica Istruzione e dell'autonomia scolastica, per i seguenti indirizzi e corsi (vedi la specificazione alla fine del paragrafo):

- IGEA
- MERCURIO (dall'a.s. 2003-04)
- ERICA
- GEOMETRI (Tradizionale e Progetto Cinque)
- Corso Serale SIRIO

Nell'anno scolastico 2002-03 l'Istituto accoglie 1265 studenti, suddivisi nelle varie Sedi e vi lavorano 137 docenti e 36 unità del personale ATA

Vengono attivati con regolarità corsi finalizzati all'ampliamento dell'Offerta Formativa per i propri studenti, nonché corsi formativi per genitori ed adulti (educazione permanente, direttiva 133 ecc.).

L'Istituto può attivare corsi post-diploma e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).

Nel 2003 ha ottenuto dalla Regione Veneto l'accreditamento quale Ente di Formazione per le aree della "Formazione Continua" e dell'"Orientamento".

IGEA (Indirizzo Giuridico, Economico, Aziendale).

Forma il Ragioniere esperto in problemi di economia aziendale, con conoscenze sistematiche dei processi che caratterizzano la gestione aziendale sotto il profilo economico, giuridico, organizzativo e contabile. In particolare egli dovrà essere in grado di analizzare i rapporti tra l'azienda e l'ambiente in cui opera, per proporre soluzioni a problemi specifici. Le materie caratterizzanti sono Economia aziendale, Diritto, Economia, Scienze delle finanze e due Lingue straniere.

IGEA "MERCURIO"


Forma il Ragioniere con specifiche competenze nell'informatica e nelle sue applicazioni gestionali. Le materie caratterizzanti sono analoghe a quelle del corso IGEA, ma con il solo Inglese e un maggior peso della matematica e dell'informatica applicata.

ERICA (Educazione alla Relazione Interculturale nella Comunicazione Aziendale)

Forma il Perito commerciale e corrispondente in lingue estere, che si occupa dei contatti e degli scambi commerciali tra aziende di paesi diversi; può operare anche nel settore turistico ed in quello dei servizi di carattere internazionale (trasporti, credito, assicurazioni e pubblicità). Le materie caratterizzanti sono: tre Lingue straniere, Diritto ed Economia aziendale, Storia dell'arte.

GEOMETRI Tradizionale

Forma il Geometra, cioè una figura professionale capace di operare nel settore delle costruzioni e del territorio, partecipando alla progettazione di interventi edilizi e infrastrutturali, ope-

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	2
		Pagina	8 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 2 - INTRODUZIONE	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

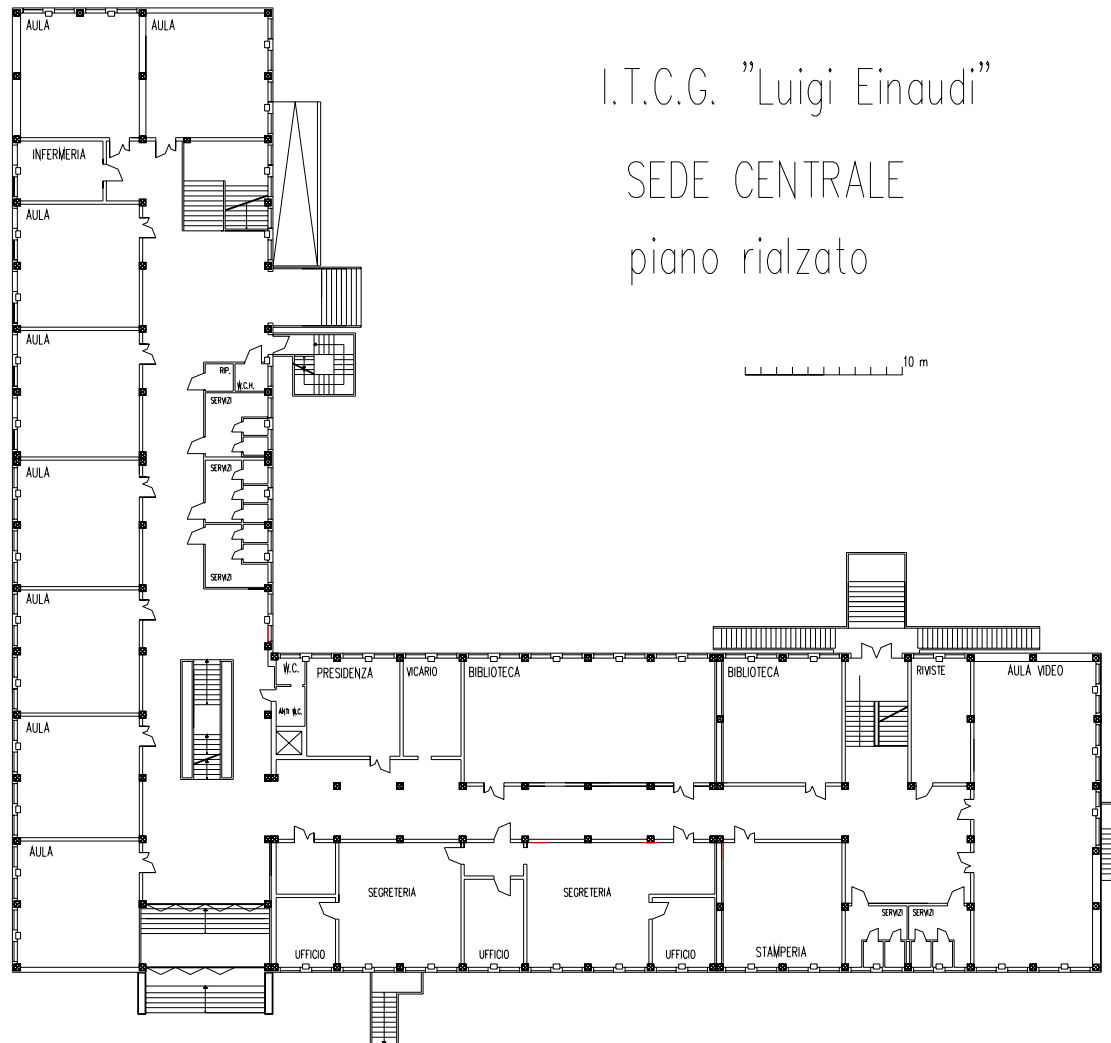
rando nella gestione dei cantieri, redigendo i preventivi e i documenti contabili, effettuando rilievi topografici e stime di immobili e redigendo pratiche catastali. Le materie caratterizzanti sono: Costruzioni e Tecnologia delle costruzioni, Topografia, Estimo.

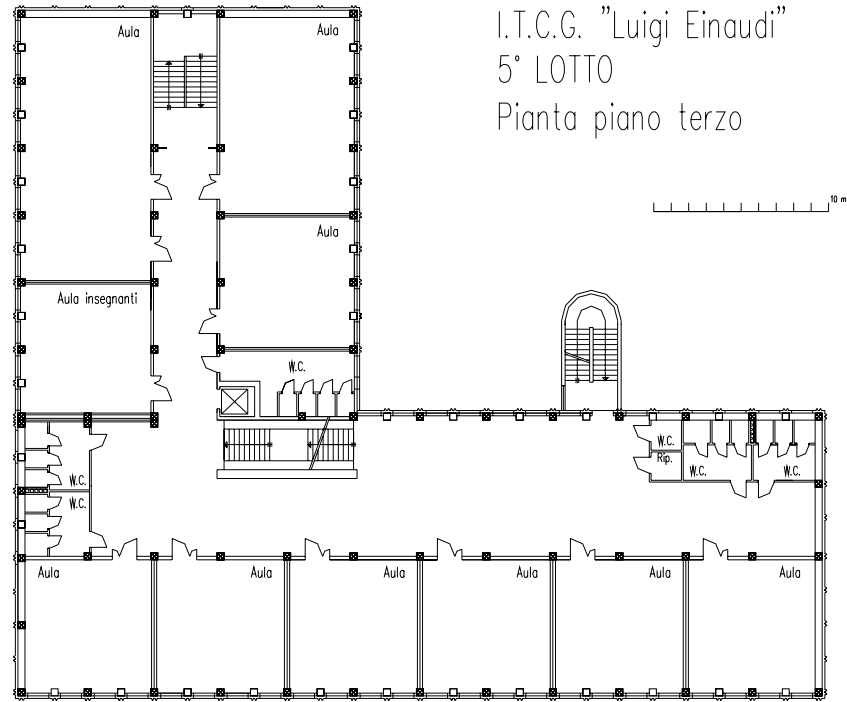
GEOMETRI Progetto Cinque


Il corso Progetto cinque potenzia la preparazione generale del Geometra, con lo studio quinquennale della Matematica, dell'Inglese e del Diritto e l'introduzione della Storia dell'Architettura. Le materie caratterizzanti sono: Costruzioni, Disegno e Progettazione, Impianti, Topografia, Estimo.

Corso Serale SIRIO

Si pone l'obiettivo di qualificare, nel settore aziendale e commerciale giovani ed adulti privi di adeguata professionalità o lavoratori che abbiano necessità di riconversione professionale. Il percorso è flessibile e tende a valorizzare le esperienze professionali già acquisite. Le materie caratterizzanti sono: Economia aziendale ed Economia politica





	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	2
		Pagina	11 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 2 - INTRODUZIONE	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

2.6. RIFERIMENTI NORMATIVI

Normativa di base per le Istituzioni scolastiche

Il mondo della scuola è governato da una normativa molto estesa e parcellizzata.

Molto spesso le norme che regolano gli aspetti quotidiani della vita scolastica sono emanate per circolari ministeriali e vengono modificati di anno in anno con aggiornamenti e rimandi continui.

L'esperienza, pur lodevole, del Testo unico (D.Lvo 297 del '94) non ha risolto il problema e la produzione di circolari continua a imperversare ad ogni livello legislativo.

Questi riferimenti sono un elenco essenziale di un corollario di normative, circolari e precisazioni di volta in volta intervenuti.

L'istituto 'Einaudi' risolve il problema dell'aggiornamento e dell'archiviazione delle normative attraverso diverse iniziative:

- Sono conservate agli atti, dopo il protocollo, tutte le norme giunte in cartaceo e tutte quelle "scaricate" quotidianamente a cura del DSGA dal sistema Intranet del MIUR
- L'Istituto è abbonamento a due riviste specializzate per l'aggiornamento normativo: "Tecnica della scuola" e "Notizie della scuola"
- L'Istituto è abbonamento ad un servizio in CD ROM di legislazione scolastica, curato da "Notizie della scuola" che viene aggiornato a scadenza trimestrale
- Si attinge alle News del Sito MIUR www.istruzione.it

Di tutte le norme seguenti si è predisposto un ipertesto che per una adeguata diffusione risulta

- presente in CD ROM in segreteria e presidenza ed
- installato in tutte le sale docenti dell'Istituto.

Normativa scolastica generale:


- [DLvo 297/94 \(Testo Unico\)](#): Testo unico della normativa scolastica
- [DLvo 165/01 \(Testo Unico PA\)](#): Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche (G.U. 09/05/2001 n. 106, S.O.)
- [DPR 3/57 \(Testo Unico Impiegati Civili Stato\)](#) e [DPR 686/57 \(Esecuzione DPR 3/57\)](#) Testo unico delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato.
- [DI 44/01 \(Regolamento Amministrativo Contabile\)](#): Regolamento concernente le "Istruzioni sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche" (G.U. 09/03/2001, n. 57 S.O. n. 49/L)

Riferimenti Costituzionali e generali:

- [Costituzione Italiana](#) (con modifica del titolo V)
- [Legge 53 del 28 marzo 2003](#) (Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e di formazione professionale)
- [Legge finanziaria del 2003](#) (importante ad esempio per le norme cogenti sulla CONSIP l'art 24)
- [Decreto Legislativo 112 del 1998](#) (decentramento Amministrativo)
- [Legge 241/90 \(Trasparenza\)](#) (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.)
- [Autocertificazione](#) (Guida all'autocertificazione del Ministero della Funzione Pubblica con riferimenti normativi) [Circolare Ministeriale 31 marzo 1999, n. 84](#) (Norma di riferimento)

Sugli studenti:

- [DPR 249](#) del 24.6.98 (Regolamento recante lo statuto delle studentesse e studenti nella scuola secondaria)
- [DPR 156/99](#) (Regolamento attività complementari e integrative)

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	2
		Pagina	12 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 2 - INTRODUZIONE	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

Sull'Autonomia:

- [L. 59/97](#) (Autonomia e Dirigenza) in part. art 21
- [DPR 275/00](#) (Regolamento Autonomia)
- [DM 234/00](#) (Regolamento art.8 del DPR 275/99)
- [Direttiva 939/97](#) (Fondo miglioramento offerta formativa)

Sulla sicurezza:


- [DLvo 626/94](#) (Sicurezza luoghi lavoro)
- [DLvo 242/96](#) (Sicurezza luoghi lavoro)

Sulla Valutazione:

- [Legge 352/95](#) (Abolizione esami di riparazione e IDEI)
- [Scrutini Scuola Secondaria Superiore 01-02](#) (va adeguata di anno in anno)
- [Legge 425/97](#) (Riforma Esami di Maturità)
- [OM 43/02](#) (Esami: Modalità Operative) (va adeguata di anno in anno)

Sulla Qualità:

- UNI EN ISO 9000:2000
- UNI EN ISO 9001:2005
- UNI EN ISO 19011:2003 Linee guida per gli audit dei SGQ”

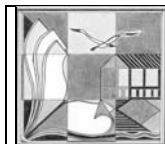
	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	3
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Pagina	13 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/06/2006

CAPITOLO 3 TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

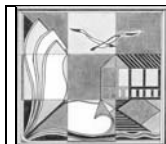
3.1. TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Nel presente Manuale della qualità sono utilizzati i termini e le definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2000 nonché termini ed acronimi di uso comune nella scuola.


Abilità	Capacità ed idoneità a svolgere qualcosa in modo soddisfacente.
Addestramento:	Insieme delle attività volte a fornire al personale gli strumenti e le conoscenze per svolgere adeguatamente una determinata attività.
ATA:	Amministrativo, Tecnico e Ausiliario
AC	Azione correttiva
AP	Azione preventiva
Audit	Verifica ispettiva (VI)
Azione correttiva (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.6.5):	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
Azione preventiva (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.6.4):	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
Caratteristica (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.5.1):	Elemento distintivo.
CdC	Consiglio di classe – E' composto da tutti i docenti della classe più due rappresentanti degli alunni e due rappresentanti dei genitori democraticamente eletti. E' presieduto dal DS o dal Coordinatore di Classe suo delegato.
CD	Collegio dei Docenti – E' composto da tutti i docenti dell'Istituto. E' presieduto dal DS
Cdl	Consiglio di Istituto – E' composto da rappresentanti dei docenti, del personale ATA, dei genitori e degli studenti. E' democraticamente eletto. E' presieduto da un genitore.
Cliente (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.3.5):	Organizzazione o persona che riceve un servizio. In ambito scolastico i clienti esterni diretti sono gli studenti e i loro genitori; in senso più ampio sono clienti anche lo Stato e la Regione Veneto. Clienti interni sono i Docenti e il Personale ATA.
Competenza	Dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenze e abilità
Criteri della Verifica Ispettiva (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.9.3):	Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento.
Curricolo (curriculum)	In campo scolastico: percorso didattico poliennale previsto da uno specifico piano di studi ministeriale (es. geometra ecc)
Curricolare	Che attiene al curricolo
Curriculum vitae	Carriera scientifica, burocratica, scolastica, accademica o lavorativa di una persona. Resoconto sommario delle successive fasi di tale carriera.
Difetto (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.6.3):	Mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata.




Direzione per la Qualità	E' composta dal Dirigente Scolastico (DS), dal Presidente del Consiglio di Istituto (o di un suo delegato), dal Direttore dei servizi generali e amministrativi (DSGA), dal Collaboratore Vicario e dagli altri Collaboratori di DS, dal responsabile della Sede staccata di Marostica, dal Rappresentante della Direzione per la Qualità (RD) e dal Responsabile della qualità (RQ):
Documento (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.7.2).	Informazioni con il loro mezzo di supporto
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
Efficacia (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.2.14):	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Efficienza (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.2.15).	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.
Esperienza	Attività lavorativa pregressa
Evidenza oggettiva (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.8.1):	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.
Funzione Strumentale	Un docente incaricato a svolgere attività finalizzate al conseguimento di un determinato obiettivo.
Fornitore (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.3.6):	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.
Formazione	Maturazione delle facoltà psichiche e intellettuali dovuta allo studio, all'esperienza e a specifiche attività formative
GVI (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.9.10):	Gruppo di Verifica ispettiva: uno o più valutatori che eseguono una verifica ispettiva
I.F.T.S.	Istruzione e Formazione Tecnica Superiore
Indicatore della Qualità:	Dato, per lo più empirico, con il quale misurare il raggiungimento di un determinato obiettivo.
Istruzione	Conoscenze acquisite nel curriculum scolastico o formativo
IO	Istruzione operativa: documento tecnico che definisce dettagliatamente le azioni da svolgere e la loro sequenza. Si differenzia dalle PQ per il carattere tecnico e operativo.
ITCGS	Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri Statale "L. Einaudi" di Bassano del Grappa
M	Modulo
Manuale della qualità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.7.4).	Documento che descrive il sistema di gestione della qualità di un'organizzazione.
MQ	Manuale per la qualità
Monitoraggio	controlli o misure periodici condotti su un'attività o un processo al fine di controllarne nel tempo la conformità a criteri predefiniti.
NC	Non conformità
Non conformità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.6.2):	Mancato soddisfacimento di un requisito.



Obiettivi per la qualità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.2.5):	Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità
Parte interessata (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.3.7):	Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione
Piano annuale OO.CC.	Piano annuale delle riunioni e delle attività degli organi collegiali
POF	Piano dell'Offerta Formativa: è il documento fondamentale di ogni scuola. Illustra infatti quelle che sono le linee distintive e il progetto specifico dell'istituto. In esso l'Istituto riporta la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa adottata, anche in rapporto alle specificità sociali e culturali in cui opera nell'esercizio della propria autonomia.
Politica della Qualità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.2.4):	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dalla direzione.
PQ	Procedura della Qualità
Procedura documentata (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.4.5):	Procedura documentata (PQ): documento che definisce le condizioni e le modalità per l'esecuzione di attività tra loro correlate (processi), identificando le responsabilità e le interfacce delle funzioni coinvolte. Si differenzia dalle Istruzioni operative (IO) per il suo carattere organizzativo e interfunzionale
Processo (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.4.1).	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
Programma annuale	Bilancio finanziario dell'Istituto
Qualità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.1.1):	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
RD	Rappresentante della Direzione
Reclamo	Azione del cliente, presentata con qualsiasi forma e modalità, per comunicare che qualcosa non è coerente alle sue aspettative o ai requisiti del servizio.
Registrazione (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.7.6):	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
Requisito (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.1.2):	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
RGVI	Responsabile del Gruppo di Verifica ispettiva
Riesame (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.8.7):	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi prefissati.
RQ:	Responsabile del Sistema Qualità
RSPP	Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
Sistema di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.2.3):	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	3
		Pagina	16 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/06/2006

SIQuS	Il Sistema Informativo per la Qualità della Scuola (SIQUS) rileva dati di output (risultati degli allievi, continuità scolastica, successo professionale dei diplomati...), di customer satisfaction (per i clienti esterni - studenti e famiglie, e interni - docenti), di struttura (dotazioni, gamma e organizzazione dei servizi, organici e mobilità del personale), di produzione (frequenze d'utilizzo di dotazioni e opportunità formative, distribuzione d'uso del tempo in classe, carichi di lavoro per gli studenti...), di 'mercato' (provenienza scolastica degli allievi, livello culturale delle famiglie).
Soddisfazione del cliente (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.1.4):	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
Specifica (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.7.3):	Documento che stabilisce i requisiti.
TU	Testo Unico (raccolta di normative che regolano uno specifico settore)
Validazione (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.8.5):	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
Valutatore (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.9.9):	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.
Verifica (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.8.4):	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.
VI	Verifica ispettiva
Verifica ispettiva (UNI EN ISO 9000:2000, punto 3.9.1):	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	4
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	Pagina	17 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

CAPITOLO 4

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

In questo capitolo si fa riferimento alle seguenti procedure:

- PQ 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
- PQ 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

4.1 REQUISITI GENERALI

L'organizzazione deve stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della presente norma internazionale.

L'organizzazione deve:

- a) identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione (vedere 1.2),*
- b) stabilire la sequenza e le interazioni fra questi processi,*
- c) stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi,*
- d) assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi,*
- e) monitorare, misurare ed analizzare questi processi,*
- f) attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.*

Questi processi devono essere gestiti dall'organizzazione in accordo ai requisiti della presente norma internazionale.

Qualora l'organizzazione scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti, essa deve assicurare il controllo di tali processi. Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità devono essere definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi affidati all'esterno.

Nota I processi necessari per il sistema di gestione per la qualità sopra citati dovrebbero includere i processi relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione dei prodotti e alle misurazioni.

l'Istituto Tecnico "Einaudi" ha definito, documentato ed attuato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in accordo con i requisiti stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Tale sistema viene costantemente tenuto aggiornato per migliorarne l'efficacia e per adeguarlo ai cambiamenti delle normative cogenti e delle aspettative dei clienti.


Per questo il SGQ dell'Istituto:

- individua le aspettative implicite ed esplicite del cliente;
- tiene conto degli obiettivi didattico-formativi definiti dal sistema dell'Istruzione pubblica;
- definisce, di conseguenza, i requisiti dell'Offerta formativa e dei servizi erogati;
- identifica i processi che si sviluppano in Istituto, principali e di supporto, analizzandone le interazioni e avendo come obiettivo il loro miglioramento in termini di efficacia ed efficienza;
- tiene sotto controllo i processi, al fine di garantire il rispetto dei requisiti prefissati, soddisfacendo le aspettative dei clienti;
- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni per il funzionamento e monitoraggio di questi processi;
- da dimostrazione, ove richiesto, della capacità dei processi di soddisfare i requisiti;
- garantisce il rispetto delle normative cogenti applicabili all'attività dell'Istituto.

Il SGQ si applica a tutti i processi che si sviluppano nell'Istituto, principali e di supporto, che abbiano rilevanza per la qualità del servizio didattico-formativo, come specificato nei paragrafi successivi e in particolare:

A. Processi principali:

- Progettazione del Servizio didattico e formativo (cap. 7)
- Erogazione del Servizio didattico e formativo (cap. 7)
- Comunicazione con il cliente esterno e interno (par. 7.2.3 e 5.5.3)

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	4
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Pagina	18 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

B. Processi gestionali

- Processo direzionale e strategico (cap. 5)
- Processo di gestione del SGQ (cap. 4)
- Processo di monitoraggio e miglioramento (cap. 8)

C. Processi di supporto

- Processo amministrativo e finanziario (capp. 6 e 7)
- Gestione delle risorse umane (cap. 6)
- Gestione delle risorse infrastrutturali e strumentali (cap. 6)
- Approvvigionamenti (par. 7.3)
- Sistema informativo

I successivi capitoli 5, 6, 7 e 8 descrivono i processi necessari a garantire il SGQ dell'Istituto, il suo monitoraggio e miglioramento continuo.

Cap. 5: Processi di direzione e gestione delle attività dell'Istituto, comprendenti:

- definizione della Politica della qualità;
- individuazione delle aspettative del cliente e loro traduzione in requisiti del servizio;
- definizione degli obiettivi per la qualità;
- definizione dell'organizzazione funzionale, delle responsabilità, delle deleghe e dei flussi di comunicazione interna;
- riesami del SGQ da parte della Direzione dell'Istituto.

Cap. 6: Processi di gestione delle risorse, comprendenti:


- formazione, competenza, consapevolezza e addestramento del personale dell'ITSCG "L. Einaudi". E' esclusa l'assunzione del personale, che viene assegnato all'Istituto – per legge - dal Ministero dell'Istruzione (MIUR) e dalle sue strutture periferiche.
- dotazione, cura e utilizzo delle infrastrutture, delle attrezzature e degli strumenti didattici;
- cura e miglioramento dell'ambiente di lavoro, non solo per gli aspetti legati alla sicurezza ed al benessere, ma anche come clima delle relazioni interne, la cui positività è elemento essenziale per la qualità del servizio.

Cap. 7: Processi di realizzazione del Servizio didattico e formativo, comprendenti:

- pianificazione delle attività necessarie per la progettazione e l'erogazione del servizio, compresi i necessari monitoraggi e i momenti di verifica, riesame e validazione;
- definizione dei requisiti del servizio, sulla base dei requisiti cogenti definiti dalle normative cogenti, programmi dei corsi di studio ecc, e delle aspettative del cliente, recepite attraverso gli organismi di partecipazione delle varie componenti della scuola (Organi collegiali, di classe e di Istituto), questionari di soddisfazione del cliente ("customer satisfaction"), osservazioni e proposte del cliente stesso
- progettazione del Piano dell'Offerta Formativa (POF) e dei progetti specifici;
- erogazione del servizio didattico-formativo;
- comunicazione con il cliente;
- approvvigionamento di beni o servizi necessari per lo svolgimento della propria attività istituzionale;
- tenuta sotto controllo degli strumenti di valutazione didattica (test, prove oggettive ecc.) con particolare riguardo alle prove "comuni" somministrate per classi parallele di un medesimo indirizzo allo scopo di valutare l'omogeneo raggiungimento degli obiettivi didattici minimi prefissati.

Cap. 8: Processi di monitoraggio e miglioramento, comprendenti:

- indagini di "customer satisfaction", relativi ai singoli processi (es. Viaggi di istruzione, scambi con l'estero, ecc) e al complesso delle attività dell'Istituto (questionari SiQuS).

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	4
		Pagina	19 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

- b) Raccolta ed esame di informazioni provenienti dal cliente, recepite attraverso gli organismi di partecipazione delle varie componenti della scuola (Organi collegiali, di classe e di Istituto);
- c) verifiche ispettive interne;
- d) monitoraggi dei vari processi interni
- e) analisi dei dati relativi agli indicatori di efficacia dei vari processi, con particolare riguardo a quelli di insegnamento;
- f) gestione delle non conformità nei processi principali e di supporto;
- g) miglioramento continuo attraverso la gestione attenta delle azioni correttive e preventive e la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutte le Funzioni dell'Istituto e di tutto il personale, docenti e ATA.

INTERAZIONI TRA I PROCESSI

Il SGQ ha analizzato le interazioni tra i vari processi, in una visione sistemica dell'Istituto.

Il processo di direzione e di gestione definisce le strategie, le scelte gestionali e il quadro generale dei processi che si sviluppano nell'Istituto.

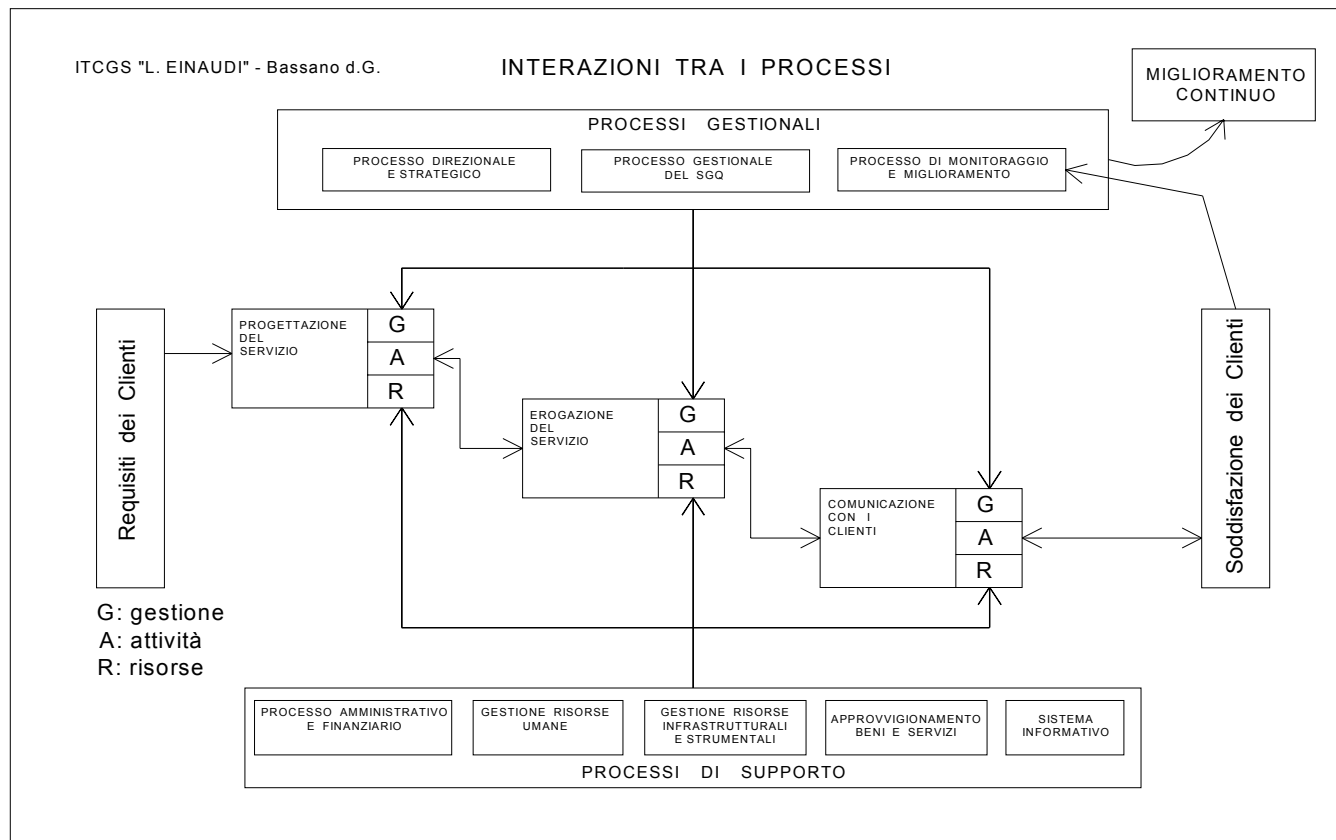
In particolare l'output dei processi di direzione e gestione (cap. 5): politica, obiettivi, riesame ecc. costituiscono l'input per i processi di gestione delle risorse (cap. 6), realizzazione del servizio (cap. 7), monitoraggio e miglioramento (cap. 8).


I processi descritti nel cap. 6 forniscono le risorse umane, materiali ed ambientali per la realizzazione del servizio descritto nel cap. 7

Il processo di comunicazione garantisce i flussi di informazioni in verticale e in orizzontale tra la direzione e il cliente esterno ed interno; interagisce in particolare con i processi di direzione dell'Istituto, di erogazione del servizio, con quelli di tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni e con il monitoraggio dei processi del S.G.Q.

I processi descritti nel cap. 8 si occupano del monitoraggio e del miglioramento continuo e forniscono, in output, la misura dell'efficacia dei processi, della qualità del servizio e della soddisfazione del cliente. Tali dati costituiscono l'input dei riesami del SGQ, come descritto nel cap. 5

I processi di gestione dei documenti e delle registrazioni delle Qualità interagiscono trasversalmente con tutti i processi dell'Istituto, per garantire la conformità del SGQ e darne evidenza.



	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	4
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	21 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Data inizio validità	15/09/2006

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione del sistema di gestione per la qualità deve includere:

dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità, un manuale della qualità,

le procedure documentate richieste dalla presente norma internazionale,

i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi,

le registrazioni richieste dalla presente norma internazionale (vedere 4.2.4).

Nota1 Dove, nella presente norma internazionale viene usato il termine "procedura documentata" ciò significa che tale procedura va predisposta, documentata, messa in atto e tenuta aggiornata

Nota2 L'estensione della documentazione del sistema di gestione per la Qualità può differire da un'organizzazione all'altra, in funzione della:

a) dimensione dell'organizzazione e del tipo di attività

b) complessità dei processi e delle loro interazioni,

c) competenza del personale.

Nota3 La documentazione può avere qualunque forma o tipo di supporto.

I documenti del SGQ dell'ITCGS "Einaudi" sono i seguenti:

- 4.2.1.1. La dichiarazione della Politica per la qualità e degli Obiettivi per la qualità, stabiliti dall'Alta Direzione, riportati rispettivamente nei punti 5.3 e 5.4.1 del presente Manuale. Per gli Obiettivi per la qualità individuati in dettaglio per ogni anno scolastico si rimanda allo specifico allegato.
- 4.2.1.2. Il presente Manuale della Qualità.
- 4.2.1.3. Le procedure (PQ) elencate nel presente manuale al punto 1.2. "Correlazione Manuale – Procedure"
- 4.2.1.4. Le istruzioni operative (IO) e i moduli (M) richiamate nel Manuale e nelle procedure.
- 4.2.1.5. I documenti di origine interna rilevanti per la qualità, quali: P.O.F., Carta dei Servizi, Regolamenti interni.
- 4.2.1.6. I documenti di origine esterna rilevanti per la qualità, quali le normative cogenti, le circolari ministeriali e degli altri Organi scolastici gerarchicamente superiori (vedi punto 2.3 del manuale).
- 4.2.1.7. I documenti di registrazione imposti dalla normativa cogente o da regolamenti interni, quali le pagelle, le altre certificazioni scolastiche e i verbali degli organi collegiali.
- 4.2.1.8. I documenti di registrazione per la qualità di cui al punto 4.2.4 del presente manuale e alla PQ 4.2.4.

4.2.2. Manuale della qualità

L'organizzazione deve preparare e tenere aggiornato un manuale della qualità che includa:

a) il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni (vedere 1.2),

b) le procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità o i riferimenti alle stesse,

c) una descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità.


Il presente Manuale descrive lo scopo e il campo di applicazione del SGQ, come precisato nel precedente punto 4.1.

Al cap. 3 vengono individuati gli eventuali requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 esclusi dall'applicazione, a condizione che ciò non pregiudichi la qualità del servizio e la capacità di rispondere ai requisiti del cliente e a quelli relativi a norme cogenti.

Al punto 1.2. "Correlazione Manuale – Procedure – Istruzioni operative" vengono indicati i riferimenti alle Procedure ed Istruzioni Operative relative ai vari processi principali e di supporto. Ogni capitolo del manuale contiene, nel frontespizio, le procedure e le istruzioni operative a cui fa riferimento.

Al precedente punto 4.1. vengono chiarite le interazioni tra i processi principali del SGQ.

I successivi capp. 5,6,7 e 8, le procedure e le istruzioni operative illustrano nel dettaglio le interazioni tra i vari processi che si realizzano in Istituto.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	4
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Pagina	22 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

Attraverso il presente manuale l'Istituto chiarisce gli impegni che il Dirigente scolastico (DS) si assume relativamente alla qualità del servizio realizzato, ed è un punto di riferimento sintetico per verificarne la rispondenza alla norma. Il manuale, le procedure e istruzioni operative allegate devono orientare l'azione e i comportamenti quotidiani di tutte le Funzioni dell'Istituto.

Il presente manuale è redatto a cura di RQ, con il supporto di RD ed è approvato da DS.

DS si impegna ad operare per la massima diffusione e condivisione del Manuale tra tutto il personale e negli Organi collegiali. A tale scopo il documento viene diffuso nella rete informatica dell'Istituto e nel suo sito Internet.

La distribuzione controllata del Manuale e il suo aggiornamento sono regolate dalla PQ 4.2.3. E' ammessa la distribuzione anche di copie non controllate, per uso personale ed interno all'Istituto.

La copertina del Manuale riporta il numero dell'edizione e delle successive revisioni.

Vale la seguente regola generale: quando le modifiche e/o integrazioni apportate, per numero e consistenza, rendono necessaria una revisione complessiva dell'intero documento, si procede ad una nuova edizione del Manuale, che riporta a zero la numerazione delle revisioni.

A pag. 2 si trova la Matrice delle revisioni, per la registrazione delle modifiche apportate successivamente alla prima emissione.

Il cap. 1 riporta l'indice generale del Manuale, che è strutturato in capitoli numerati da 1 ad 8.

Il numero del capitolo e il suo titolo sono indicati nel cartiglio posto nell'intestazione di ogni pagina.

La numerazione delle pagine è riferita all'intero Manuale, con la seguente regola: il primo numero indica la pagina, il secondo il numero di pagine complessivo (es. pagina 2 di 4).

4.2.3 – Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti richiesti dal sistema di gestione per la qualità devono essere tenuti sotto controllo. Le registrazioni sono un tipo speciale di documenti e devono essere tenute sotto controllo in accordo con i requisiti del punto 4.2.4.

Deve essere predisposta una procedura documentata che stabilisca le modalità necessarie per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione,*
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi,*
- assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti,*
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione,*
- 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 ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.*

La PQ 4.2.3 definisce le modalità e le responsabilità per la gestione controllata dei documenti rilevanti per la Qualità di origine interna ed esterna, per garantire che i documenti siano adeguati al loro scopo e diffusi nei luoghi dove vengono utilizzati, sempre nella loro versione più aggiornata.


In particolare la procedura definisce le modalità di redazione, revisione, approvazione e distribuzione dei documenti della qualità precisati al precedente punto 4.2.1.

Ogni documento di prescrizione della Qualità (Procedure e Istruzioni operative) riporta l'indicazione e la firma delle Funzioni competenti per quanto riguarda la redazione e l'approvazione degli stessi. Dovrà inoltre essere indicato il codice identificativo, il numero di edizione, revisione e la data di inizio validità.

In fase di prima applicazione i documenti, redatti dalle diverse funzioni (RD, RQ, DSGA ecc.) sono approvati tutti dal DS.

I documenti del Sistema per la Gestione della Qualità: Manuale, Procedure e Istruzioni Operative, e Moduli sono conservati in originale da RQ e distribuiti in solo formato elettronico, non modificabile, nei computers della rete interna dell'Istituto.

Qualunque copia cartacea degli stessi è da ritenersi "copia non controllata" per uso personale ed interno all'Istituto.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	4
		Pagina	23 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

Periodicamente o su segnalazione di qualsiasi funzione dell'Istituto, i documenti devono essere riesaminati dal responsabile della funzione competente e, se necessario, aggiornati e riapprovati, secondo quanto stabilito dal punto 8 della PQ 4.2.3.

In particolare le modalità di redazione, modifica e distribuzione del presente manuale sono riportate al precedente punto 4.2.2.

L'elenco dei documenti e dei moduli sono elaborati e gestite da RQ. e contengono gli elementi identificativi del documento, l'edizione, la revisione e la data di inizio validità


I destinatari e utilizzatori dei documenti del SGQ sono responsabili della loro corretta conservazione, diffusione ed applicazione, nonché della distruzione delle versioni superate. (per distruzione si intende la riduzione in parti e il conferimento nei contenitori del riciclaggio della carta presenti in Istituto).

4.2.4. - Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili. Deve essere predisposta una procedura documentata per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

La PQ 4.2.4 definisce le modalità di identificazione, raccolta, catalogazione, accesso, archiviazione, conservazione, aggiornamento e di eliminazione dei documenti di registrazione della Qualità, con specifiche indicazioni per i diversi tipi di registrazione.

Le registrazioni vengono tenute sotto controllo e conservate per dare evidenza della conformità e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità dell'ITSCG "L: Einaudi".

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Pagina	24 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

CAPITOLO 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

In questo capitolo si fa riferimento alle seguenti PQ e IO:

- PQ 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
- PQ 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
- IO 7.2.3 Comunicazione

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'alta direzione deve fornire evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia, comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili, stabilendo la politica per la qualità, assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità, effettuando i riesami da parte della direzione, assicurando la disponibilità di risorse.

Il DS si impegna a sviluppare, mettere in atto e migliorare il SGQ dell'ITCGS "Einaudi" con le seguenti modalità:

- a) Individua, attraverso gli strumenti descritti nel cap. 7 e 8, le aspettative del cliente, le trasforma in requisiti del servizio, li diffonde all'interno dell'Istituto e sensibilizza il personale riguardo l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti istituzionali, migliorando costantemente
- b) Stabilisce la Politica e definisce gli obiettivi per la Qualità, con la collaborazione della Direzione e delle funzioni interessate e la sottopone all'esame del Consiglio di Istituto, per il necessario coinvolgimento di tutte le componenti della scuola. La Politica e gli obiettivi per la Qualità vengono diffusi in Istituto (vedi punti 5.3 e 5.4).
- c) Riesamina l'andamento del SGQ almeno una volta all'anno, insieme alla Direzione, prendendo le opportune decisioni in merito (vedi 5.6).
- d) Mette a disposizione le risorse indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi della qualità prefissati, nel quadro delle disponibilità finanziarie definite dal Consiglio d'Istituto e con un opportuno impegno del personale.

5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

L'alta direzione deve assicurare che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso (vedere 7.2.1 e 8.2.1).

Le aspettative e i bisogni dei clienti esterni ed interni, e il loro grado di soddisfazione nei confronti del servizio prestato, vengono sistematicamente rilevati mediante opportuni mezzi quali:


- gli appositi questionari,
- il confronto negli Organi collegiali con i rappresentanti dei clienti,
- la Cassetta delle idee
- l'analisi dei reclami,

come meglio precisato nel cap. 7 e 8.

5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

L'alta direzione deve assicurare che la politica per la qualità:

- a) sia appropriata agli scopi dell'organizzazione,
- b) sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità,
- c) preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità,
- d) sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione,
- e) sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ' DELLA DIREZIONE	Pagina	25 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

5.3.1. Premessa alla Politica per la qualità

L'autonomia dell'Istituto è condizionata e limitata dal complesso delle norme e dei vincoli finanziari e gestionali vigenti. In particolare:

- Le risorse finanziarie sono in gran parte definite dallo Stato.
- Le risorse materiali quali edifici, arredi ecc. sono attribuiti dall'Amm. Provinciale e sono di sua proprietà.
- Il personale viene attribuito dallo Stato, con i relativi vincoli normativi, di stato giuridico e di mansionario.

Va inoltre sottolineato che l'ITSCG è un organismo molto complesso, con più sedi e diversi indirizzi scolastici, con un'ampia offerta formativa di corsi e iniziative culturali aperte anche all'esterno e con un "cliente" molto articolato e ampio.

La complessità del servizio scolastico-formativo rende impegnativo il controllo e la valutazione dei risultati dei processi formativi e gestionali, mentre il fatto che l'utenza e le sue caratteristiche in entrata nelle classi dei vari corsi e indirizzi siano molto diversificate e non predeterminabili dall'Istituto, rende problematico il raggiungimento di un elevato grado di omogeneità nei risultati dell'azione didattica.

La Politica e gli Obiettivi per la qualità tengono conto di tale situazione, peraltro comune al mondo scolastico

5.3.2. POLITICA PER LA QUALITÀ'

Coerentemente con le finalità istituzionali e gli obiettivi didattici ed educativi definiti dalle normative vigenti, l'ITSCG "Einaudi" intende utilizzare realisticamente i margini concessi dall'autonomia scolastica per istituire un Sistema di Gestione della Qualità che tenda prioritariamente al soddisfacimento delle esigenze, implicite ed esplicite, del proprio cliente (studenti, famiglie...) ed al Miglioramento progressivo e continuo.


Per questo ritiene fondamentale creare un clima interno di coinvolgimento e collaborazione, che valorizzi al massimo le risorse umane e le capacità professionali di tutti gli operatori scolastici (clienti interni), sia docenti che ausiliari, tecnici ed amministrativi.

Tutte le scelte significative del POF sono comunicate e documentate agli studenti, alle loro famiglie e a tutto il personale. Vanno potenziate le forme di comunicazione del POF anche all'esterno, soprattutto in vista dell'azione di orientamento in ingresso.

Per quanto attiene ai principi fondamentali in campo didattico,

l'I.T.C.G. "L. Einaudi" dichiara di operare nel rispetto e per l'attuazione dei seguenti principi:

- a) scuola come "comunità educante" dove studenti, docenti, genitori sono corresponsabili di un progetto formativo condiviso e unitario e interagiscono positivamente;
- b) condivisione delle decisioni fondamentali, mantenendo la coerenza tra le scelte contenute nel POF e la programmazione didattico-educativa ai vari livelli (dipartimento, C. di classe, singolo docente);
- c) libertà di insegnamento intesa in senso "propulsivo" e non "difensivo", come capacità individuale di scegliere energie, risorse, percorsi per il raggiungimento del miglior esito formativo, nel rispetto delle scelte collegiali;
- d) diritto soggettivo dello studente all'apprendimento, alla continuità della formazione, ad una prestazione didattica di qualità;
- e) attenzione all'"innovazione" e alla qualità del servizio scolastico, da attuare anche attraverso l'accoglienza, il sostegno-recupero, l'orientamento, l'integrazione, la prevenzione;
- f) chiarezza, completezza, leggibilità delle scelte didattico-educative e della valutazione dello studente;

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ' DELLA DIREZIONE	Pagina	26 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

- g) apertura al territorio e alla collaborazione inter-istituzionale; mantenimento di un costante rapporto con il mondo del lavoro e delle professioni, valorizzando le esperienze di stage, incontri ecc.
- h) ricerca di una sempre più chiara identità d'Istituto; utilizzazione dei margini concessi dall'Autonomia scolastica per adeguare il curriculum dei vari indirizzi alle nuove esigenze formative emergenti
- i) cultura della "documentazione" delle attività dell'Istituto;
- j) valorizzazione del dialogo come strumento di comprensione e di costruttivi rapporti didattico-educativi e interpersonali;

In campo organizzativo e gestionale la Politica per la qualità è la seguente:

- a) Creare un rapporto fiduciario con i fornitori di materiali, attrezzature e servizi, basato sul rispetto dei requisiti e standard qualitativi fissati.
- b) Favorire la comunicazione tra le varie sedi e sezioni staccate dell'ITSCG e l'accesso ai documenti e agli atti amministrativi da parte del personale e degli utenti, anche sfruttando al massimo gli strumenti informatici.
- c) Adottare gradualmente l'organizzazione per processi.
- d) Mantenere alto lo standard qualitativo degli ambienti scolastici (sicurezza, confort, pulizia, arredo ecc.).
- e) Migliorare la dotazione, l'utilizzo e la gestione delle risorse strutturali e strumentali dell'Istituto.
- f) Migliorare l'azione di monitoraggio del servizio mediante la rilevazione dei dati oggettivi e del "percepito" da parte del cliente interno ed esterno, relativamente:
 - al raggiungimento degli obiettivi della qualità, a partire dai processi fondamentali e strategici;
 - alla soddisfazione del cliente interno ed esterno.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

L'alta direzione deve assicurare che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, siano stabiliti gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti [vedere 7.1 a)]. Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili e coerenti con la politica per la qualità.

Coerentemente con la Politica precedentemente illustrata, vengono stabiliti gli obiettivi per la qualità da raggiungere nel periodo prefissato per ciascuno di essi (normalmente l'anno scolastico). Detti obiettivi coinvolgono tutti i livelli e funzioni dell'Istituto, e si riferiscono alle seguenti aree:

- didattica di base
- direzione dell'Istituto e gestione degli Organi collegiali
- ampliamento dell'offerta formativa, orientamento e rapporti con il mondo del lavoro
- comunicazione interna e documentazione, gestione delle risorse, amministrazione.

Il conseguimento degli obiettivi è misurabile attraverso precisi indicatori e valori minimi da raggiungere.

Gli obiettivi e i relativi indicatori sono annualmente rivisti nell'ottica del miglioramento continuo; quelli relativi all'anno scolastico in corso sono precisati in allegato al presente manuale.


5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità

L'alta direzione deve assicurare che:

- a) la pianificazione del sistema di gestione per la qualità sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti riportati in 4.1 e conseguire gli obiettivi per la qualità,
- b) l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

La pianificazione del SGQ garantisce la definizione e il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e il rispetto dei requisiti del sistema stesso (vedi punto 4.1 del manuale).

Il processo di pianificazione delle varie attività dell'Istituto rilevanti per la qualità prevede:

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Pagina	27 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

A) Individuazione degli elementi in input, in collaborazione con le varie funzioni e con gli Organi collegiali dell'Istituto, quali:

- esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate
- requisiti cogenti del servizio
- risultati dei precedenti riesami del SGQ
- informazioni sui risultati conseguiti e sulla soddisfazione dei clienti interni ed esterni.

B) Progettazione delle attività (servizio didattico e formative e attività di supporto gestionale ed amministrativo), intese come processi e avendo debita attenzione all'interazione tra gli stessi.

C) Realizzazione delle attività, mettendo in atto i necessari monitoraggi.

D) Esame degli elementi in output quali:

- soddisfazione dei clienti
- misura dell'efficacia dei processi e del raggiungimento degli obiettivi per la qualità
- riesame della direzione e individuazione degli obiettivi di miglioramento, delle azioni correttive e preventive.

Particolare cura viene posta nella pianificazione della realizzazione del Piano dell'Offerta formativa (POF), come definito nel punto 7.1 del presente manuale.

DS garantisce, tramite opportune verifiche, che in occasione di modifiche al SGQ venga conservata l'integrità e l'efficacia del sistema stesso.

5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità ed autorità

L'alta direzione deve assicurare che le responsabilità e le autorità siano definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione.

DS ha definito e rese note all'intero ITCG "Einaudi" le responsabilità e le autorità attribuite ad ogni funzione significativa per la qualità. In particolare sono stati diffusi il funzionigramma riportato alla fine del presente capitolo, che sintetizza i rapporti funzionali tra le varie funzioni, nonché il mansionario delle figure di direzione, staff e coordinamento.

5.5.2 Rappresentante della direzione

L'alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale, che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per:

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

Nota La responsabilità del rappresentante della direzione può estendersi anche ai collegamenti con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il sistema di gestione per la qualità

DS ha nominato il Rappresentante della direzione (RD) e gli ha affidata ampia delega per la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il SGQ.


RD è responsabile delle Verifiche ispettive interne, delle azioni di miglioramento e della Valutazione della Soddisfazione del Cliente e dei reclami riguardanti il servizio.

Recepisce inoltre le proposte di miglioramento provenienti dai clienti esterni ed interni tramite la cassetta delle idee.

Riferisce costantemente a DS sui problemi emersi e sulle esigenze di risorse e di azioni di miglioramento; predispone gli elementi e le informazioni riguardo il SGQ per permetterne il riesame e il miglioramento.

Funge da collegamento tra DS e le altre componenti dell'Istituto per quanto riguarda la qualità del servizio. Attraverso azioni di sensibilizzazione e appositi incontri formativi assicura che tutto il personale dell'Istituto sia consapevole delle esigenze e delle aspettative dei clienti e del proprio ruolo all'interno della scuola.

RD è coadiuvato nei suoi compiti dal Responsabile della Qualità (RQ) e dal Gruppo Qualità

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
		Pagina	28 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

5.5.2.1 Responsabile della qualità

Il Responsabile della qualità (RQ) Collabora con il RD ed ha specifici compiti gestionali del Sistema Qualità:

- Cura la redazione del Manuale della Qualità e dei suoi aggiornamenti, delle Procedure, delle Istruzioni operative, dei documenti di registrazione della Qualità, coinvolgendo le altre funzioni responsabili.
- Cura la corretta archiviazione e distribuzione di tutti i documenti della Qualità
- Raccoglie le segnalazioni di Non Conformità e le proposte di Azioni Correttive da parte delle Funzioni competenti, e le sottopone all'approvazione di DS (o di RD nei casi previsti) e ne cura la documentazione.
- Propone Azioni Preventive, raccoglie le richieste di AP proposte dalle altre Funzioni o nel corso dei Riesami della direzione e ne segue l'attuazione (collaborando con RD e le funzioni competenti) e la documentazione.
- Cura la raccolta dei dati relativi alla Valutazione del Sistema Qualità e alla Soddisfazione del Cliente, in collaborazione con RD e Gruppo Qualità.

5.5.3 Comunicazione interna

L'alta direzione deve assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'intento dell'organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione per la qualità

La comunicazione interna tra la direzione, le varie funzioni e tutto il personale dell'ITCGS "Einaudi" è assicurata tramite le attività previste dall'IO 7.2.3 "Comunicazione".

I documenti della qualità sono ampiamente diffusi su supporto cartaceo, e lo saranno anche attraverso i computer e la rete informatica dell'Istituto non appena questa sarà completata

La comunicazione tra DS e lo staff avviene con periodiche riunioni convocate da DS anche in forma orale.

La comunicazione con il personale, sia sugli aspetti generali, sia riguardo i compiti specifici, le normative cogenti e la qualità del servizio avviene in modo scritto attraverso circolari, emissione di regolamenti, PQ e IO, sia in modo orale:

- per gli insegnanti, durante le riunioni del Collegio docenti e in altre riunioni appositamente convocate da DS;
- per il personale ATA durante le Assemblee e le riunioni di formazioni convocate da DSGA.

Di dette riunioni con il personale docente ed ATA fanno fede le convocazioni scritte.

Le informazioni di ritorno vengono raccolte tramite la Cassetta delle idee e delle proposte, tramite la discussione che avviene nelle riunioni del personale e in quelle degli Organi collegiali, nonché con apposite indagini sulla soddisfazione del cliente interno.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.2 Generalità

L'alta direzione deve, ad intervalli prestabiliti, riesaminare il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Questo riesame deve comprendere la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.


Le registrazioni dei riesami effettuati dalla trazione devono essere conservate (vedere 4.2.4).

DS è il responsabile dei riesami del SGQ, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia. A tal fine convoca un'apposite riunioni dell'alta direzione dell'Istituto, di norma almeno una volta all'anno e comunque ogniqualvolta lo ritenga opportuno, nel corso delle quali vengono valutate anche l'opportunità di intraprendere azioni correttive e preventive nonché la necessità di apportare modifiche o integrazioni al SGQ, alla Politica e agli Obiettivi per la qualità.

5.6.3 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della direzione devono comprendere informazioni riguardanti

- a) i risultati delle verifiche ispettive,

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	5
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 5 – RESPONSABILITÀ' DELLA DIREZIONE	Pagina	29 di 53
		Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente,
- c) le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti,
- d) lo stato delle azioni correttive e preventive,
- e) le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione,
- f) le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità,
- g) le raccomandazioni per il miglioramento

Il riesame della Direzione si basa su informazioni relative ai seguenti aspetti (input):

1. I risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne;
2. Le informazioni di ritorno provenienti dai clienti esterni ed interni riguardo la soddisfazione delle loro aspettative (questionari SiQuS ecc.), le comunicazioni tramite la Cassetta delle idee, i reclami e tutte le altre informazioni raccolte durante le riunioni degli Organi collegiali di Istituto da parte dei rappresentanti dei clienti.
3. Le misurazioni dell'efficacia dei processi e della conformità del servizio prestato, le segnalazioni di NC e la richiesta di azioni correttive e preventive provenienti dalle varie Funzioni dell'Istituto.
4. I cambiamenti organizzativi e gestionali interni, l'introduzione di nuovi corsi o indirizzi, le modifiche alle normative scolastiche e amministrative nonché i cambiamenti avvenuti nel territorio e nel contesto degli altri istituti scolastici superiori, al fine di valutarne i possibili effetti sul SGQ.
5. I risultati delle azioni correttive e preventive intraprese, anche a seguito delle precedenti verifiche ispettive interne e/o esterne e dei precedenti riesami.
6. Le proposte di miglioramento,
7. Le raccomandazioni per il miglioramento in seguito a verifiche ispettive.

5.6.4 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame effettuato dalla direzione devono comprendere decisioni ed azioni relative:

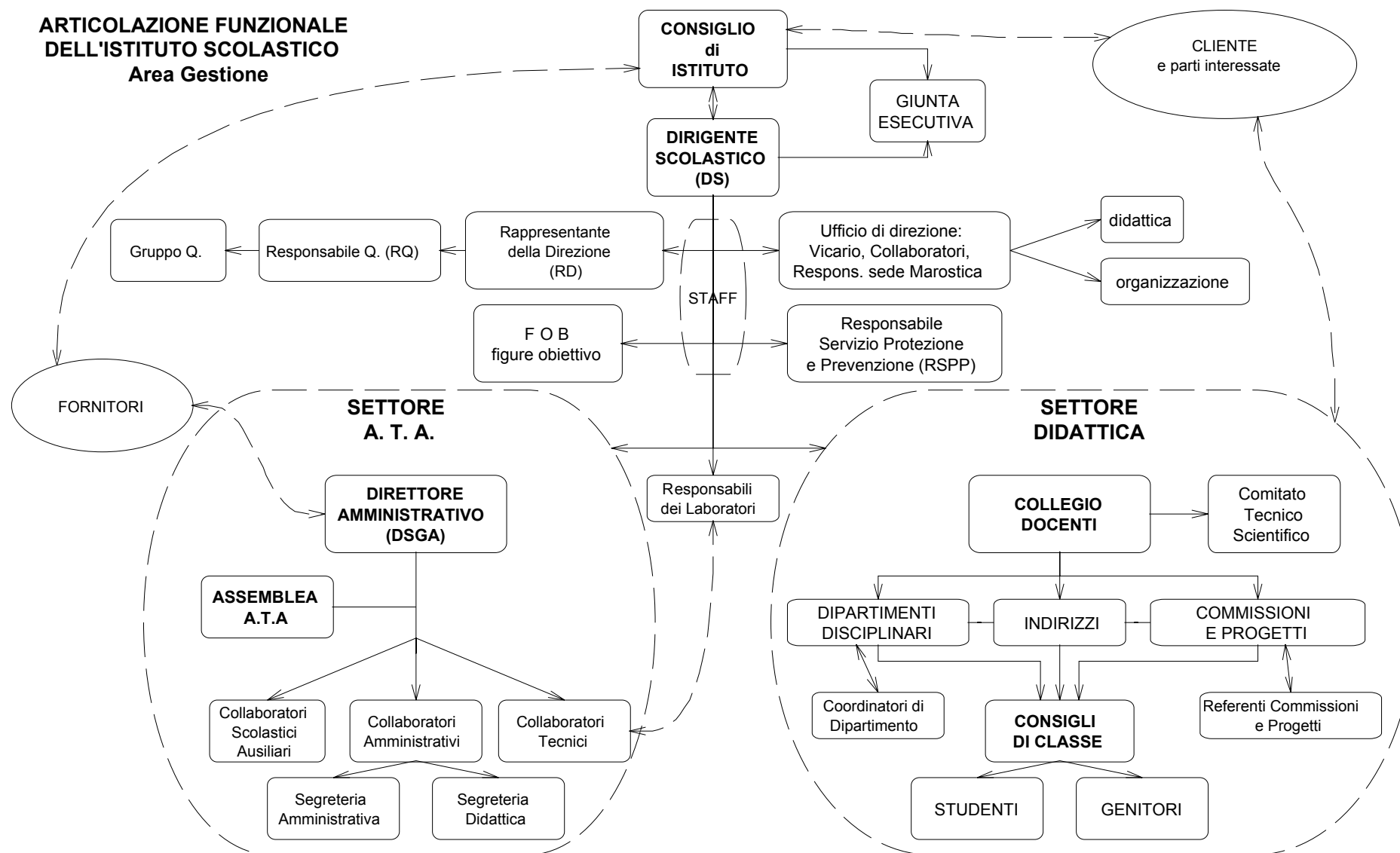
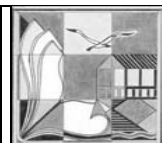
- a) al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- b) al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente,
- c) ai bisogni delle risorse.

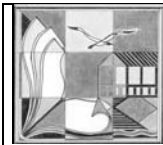
Dal riesame della Direzione emerge la necessità di prendere opportuni provvedimenti relativamente a:

1. azioni di miglioramento del SGQ e dei suoi processi;
2. necessità di aggiornare il POF e la Carta dei Servizi;
3. necessità di adeguare la Politica e gli obiettivi per la qualità;
4. azioni per il miglioramento del servizio, al fine di meglio adeguarlo ai requisiti del cliente e a quelli cogenti, anche in relazione al confronto con gli altri istituti superiori del territorio;
5. adeguamento delle risorse necessarie per il miglioramento;
6. definizione del Piano delle VI;
7. definizione del Piano di Formazione annuale
8. data orientativa del successivo riesame

Tutte le risultanze vengono riportate nel Verbale del Riesame della direzione, redatto a cura del RQ e da questi conservato come previsto nella PQ 4.2.4.

Sulla base delle decisioni prese nel corso del riesame, il DS – con la collaborazione del DSGA – emette i necessari provvedimenti esecutivi (ordini di servizio, provvedimenti amministrativi, circolari ecc.) richiedendo, ove richiesto, l'approvazione degli Organi collegiali dell'Istituto.





CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

In questo capitolo si fa riferimento alle seguenti PQ e IO:

PQ 6.2 Risorse umane

IO 6.3 Gestione dei laboratori

6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'organizzazione deve Individuare e rendere disponibili le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia,*
- accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente.*

DS, con la collaborazione di DSGA e delle varie Funzioni dell'Istituto e nel rispetto delle competenze degli Organi collegiali dell'Istituto individua e rende disponibili le risorse umane e di altra natura (materiali e non) per :

- attuare, aggiornare e migliorare nel tempo il SGQ;
- aumentare la soddisfazioni dei clienti esterni ed interni.

La qualità e quantità delle risorse necessarie dipende principalmente da:

- gli obiettivi della qualità e da quelli individuati in uscita nei riesami della direzione (vedi 5.6.3)
- le esigenze dei clienti;
- i mutamenti nell'ambiente esterno e a livello tecnico, culturale ecc.

6.2. RISORSE UMANE

6.2.1. Generalità

Il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

La competenza e il grado di istruzione del personale Docente ed ATA dell'ITCGS "Einaudi" sono garantiti, al momento dell'assunzione, dal titolo di studio, dalle necessarie abilitazioni e dai meccanismi di selezione del personale propri del personale scolastico dipendente dal MIUR e da altre Pubbliche amministrazioni.

L'Istituto pianifica l'addestramento del personale, l'aggiornamento e il miglioramento delle competenze, soprattutto in relazione alle nuove esigenze del servizio e alla qualità dello stesso.

6.2.2. Competenza, Consapevolezza e Addestramento

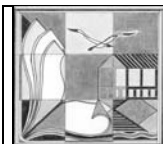
L'organizzazione deve

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

L'ITCGS "L. Einaudi" intende promuovere il miglioramento continuo della "cultura della qualità" del personale dell'Istituto e sfruttare ogni opportunità per assicurare tale crescita a tutti i livelli.

Per questo, oltre alle necessarie iniziative di aggiornamento e addestramento rispetto ai compiti e alle mansioni svolte, l'Istituto organizza incontri per migliorare la sensibilizzazione e la consapevolezza rispetto alla qualità del servizio e al proprio ruolo nella scuola, la conoscenza e la condivisione della Politica e degli Obiettivi per la qualità.

Momenti particolari di informazione e formazione sono previsti – all'inizio dell'anno scolastico - per i nuovi assunti in servizio, per favorire la conoscenza dell'organizzazione dell'Istituto, dei regolamenti e delle procedure del SGQ, e per facilitare l'integrazione nell'organico dell'Istituto.



Sono attuati interventi analoghi, per tutto il personale coinvolto, in occasione di nuove disposizioni legislative o normative che riguardano il servizio.

DS, in relazione agli Obiettivi della qualità, anche attraverso la collaborazione dei responsabili delle varie Funzioni, dei coordinatori delle diverse articolazioni del Collegio docenti e di DSGA per il personale ATA, effettua annualmente una rilevazione dei bisogni di informazione, formazione, aggiornamento e addestramento del personale necessari per il conseguimento della Politica e degli Obiettivi per la qualità e definisce il Piano di Formazione annuale.

Tale Piano, che tiene conto dei vincoli finanziari dell'Istituto e del principio contrattuale per cui l'aggiornamento è un diritto-dovere del personale scolastico viene sottoposto all'esame degli Organi collegiali competenti per la necessaria condivisione (Collegio docenti, Assemblea ATA e Consiglio di Istituto, ciascuno per le parti di propria competenza) e adottato definitivamente da DS.

Data l'importanza strategica per la qualità del servizio, DS cura particolarmente il coinvolgimento del personale nelle attività di formazione e aggiornamento, individuando strumenti di negoziazione ed incentivazione per l'attuazione del Piano.

La formazione e l'aggiornamento vengono attuati con Corsi e/o interventi gestiti direttamente dall'Istituto o utilizzando Corsi organizzati da altri Organismi scolastici o da Enti riconosciuti.

In occasione dei riesami della Direzione, il Piano di formazione può essere rivisto in relazione a nuovi bisogni o problemi emersi.

DSGA gestisce le "Schede personali" M 6.2-02, e vi riporta – per ciascun dipendente – informazioni relative al grado di istruzione, abilitazioni, esperienze lavorative, addestramento, formazione ecc. DSGA cura la raccolta e conservazione delle relative documentazioni.

6.3. INFRASTRUTTURE

L'organizzazione deve definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti. Le infrastrutture comprendono, secondo i casi:

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

Il DS, con la collaborazione di DSGA e delle funzioni di Staff definisce le infrastrutture necessarie alla realizzazione del servizio in modo conforme ai requisiti dei clienti, ne cura la predisposizione e/o l'approvvigionamento e il corretto utilizzo e manutenzione.

In particolare:

6.3.1. Edifici, locali e servizi connessi

Come già precisato nel precedente paragrafo 5.3.1 gli edifici scolastici, con i relativi impianti, servizi e arredi sono stati attribuiti all'ITCGS "L. Einaudi" dall'Amministrazione Provinciale e sono di proprietà di quest'ultima. Alla stessa Amministrazione competono la manutenzione degli edifici, delle aree esterne di pertinenza e la gestione degli impianti di riscaldamento.

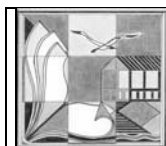
Il DS, con la collaborazione di DSGA e del responsabile della Sicurezza (RSPP), assicura la segnalazione all'ente proprietario dei necessari interventi di manutenzione e di eliminazione di eventuali fonti di rischio per la salute e la sicurezza e altre eventuali esigenze.

6.3.2. Attrezzature e strumenti

L'ITCGS "L. Einaudi" si è fortemente impegnato, negli ultimi anni, per potenziare la propria dotazione informatica, sia hardware che software, sia in funzione dell'attività didattico-formativa che dei processi gestionali e amministrativi.

E' attualmente in fase di completamento la messa in rete di tutti i laboratori informatici e delle aule della sede di Bassano e il collegamento internet. La dotazione di computer è di circa uno ogni sei studenti.

L'istituto è dotato anche di aule per il disegno, di laboratori di chimica e fisica, di sale riunioni e proiezioni, di biblioteca ecc.



La gestione dei laboratori, il loro mantenimento in efficienza e il miglioramento del loro utilizzo è regolata dall' IO 6.3 "Gestione dei laboratori", sotto la responsabilità del Responsabile dei Laboratori e aule speciali, che si avvale della collaborazione dei Responsabili dei singoli laboratori e degli Assistenti tecnici.

6.3.3. Servizi di supporto

L'Istituto ha affidato a ditte esterne i seguenti servizi, che non rientrano tra i suoi compiti istituzionali e che non influenzano la qualità del servizio:

- fornitura in affitto di fotocopiatrici a servizio degli studenti;
- servizio bar interno e fornitura di panini e simili.

Per l'affidamento di tali servizi è stata richiesta la qualificazione dei fornitori ed il possesso dei requisiti richiesti da normative cogenti applicabili (es. norme igieniche, di sicurezza ecc.). I rapporti con detti fornitori sono curati da DSGA.

6.4. AMBIENTE DI LAVORO

L'organizzazione deve definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessari per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti.

La qualità degli ambienti scolastici e di lavoro, con i suoi parametri quali luminosità, temperatura, aerazione, confort degli arredi, colore ecc. condiziona il benessere del cliente esterno ed interno e per questo motivo è tenuta sotto controllo da DS, con la collaborazione delle altre funzioni dell'Istituto.

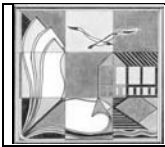
L'Istituto collabora con l'Amministrazione Provinciale, segnalando eventuali disservizi - quali il cattivo funzionamento del riscaldamento - e richiede i necessari interventi di manutenzione e qualificazione dei locali, e di fornitura e potenziamento degli arredi e degli impianti.

Nei limiti delle proprie disponibilità finanziarie l'Istituto provvede anche in proprio per l'approvvigionamento di arredi e altre apparecchiature e servizi particolari.

DS decide in merito a tali acquisti, sulla base delle disponibilità definite dal Consiglio di Istituto nel Programma annuale (Bilancio). Responsabile degli approvvigionamenti è DSGA.

RSPP è delegato da DS per l'analisi dei rischi e per il controllo del rispetto delle norme riguardanti la sicurezza e l'igiene degli ambienti.

DS, con la collaborazione di DSGA e della Direzione, crea occasioni di reciproca conoscenza e socializzazione tra il personale.



CAPITOLO 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

In questo capitolo si fa riferimento alle seguenti Procedure

PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
PQ 7.3_01	Revisione del POF
PQ 7.3_02	Programmazione dei Dipartimenti, dei CdC e dei docenti

In questo capitolo si fa riferimento alle seguenti Istruzioni Operative

IO 7.2.3	Comunicazione
IO 7.4_01	Approvvigionamento
IO 7.5_01	Formazione delle classi
IO 7.5_02	Attività didattiche differenziate
IO 7.5_03	Formulazione dell'Orario scolastico
IO 7.5_04	Sostituzione docenti assenti
IO 7.5_06	Accoglienza
IO 7.5_07	Accoglienza in centralino e portineria
IO 7_5_01	Viaggi di istruzione
IO 7_5_02	Scambi culturali
IO 7.5_11	Valutazione didattica finale degli studenti
IO 7.5_12	Organizzazione Stage Aziendali
IO 8.2.1	Monitoraggio e Customer satisfaction

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione deve pianificare e sviluppare i processi richiesti per la realizzazione del prodotto. La pianificazione della realizzazione del prodotto deve essere coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità (vedere 4.1).

Nel pianificare la realizzazione del prodotto, l'organizzazione deve definire, quando appropriato:

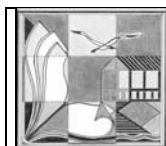
- c) gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto,*
- d) l'esigenza di stabilire processi e documenti e di fornire risorse specifiche per il prodotto,*
- e) le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il prodotto ed i relativi criteri di accettazione,*
- f) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti risultanti soddisfino i requisiti (vedere 4.2.4).*

Gli elementi in uscita di questa pianificazione devono essere presentati in una forma adeguata al modo di operare dell'organizzazione.

L'ITCGS "Luigi Einaudi", pianifica i processi relativi alla progettazione e all'erogazione del servizio scolastico nonché dei servizi erogati come Ente di Formazione.

E' responsabilità del DS:

- verificare e garantire la coerenza fra i requisiti di tutti i processi del SGQ;
- stabilire gli obiettivi per la qualità del servizio in termini di valorizzazione degli indicatori di cui alla PQ 7.5 "Erogazione del servizio scolastico" quali, ad esempio: tasso di utilizzo delle strutture; indice di dotazione informatica; indice di apprendimento; tasso di abbandoni; soddisfazione degli studenti; soddisfazione dei genitori; soddisfazione di ex allievi;
- allocare le risorse nei modi e nelle quantità rese necessarie dai nuovi obiettivi e dalla eventuale nuova formulazione dei processi di volta in volta stabilita;
- pianificare il riesame della documentazione dei processi per introdurre, sulla base dei consuntivi e delle relazioni finali, i correttivi ritenuti opportuni per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, in particolare per quanto riguarda i controlli e i monitoraggi da effettuarsi (vedi Cap 8) e le registrazioni necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi di erogazione del servizio (vedi PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni");
- pianificare le attività di verifica, validazione e monitoraggio dei servizi erogati e definire i criteri di accettazione (vedi PQ 7.5 "Erogazione del servizio scolastico")



7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L'organizzazione deve determinare:

- g) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e di assistenza dopo vendita,
- h) i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto,
- i) i requisiti cogenti relativi ai prodotti,
- j) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.

I requisiti del servizio scolastico vengono definiti nel POF

I profili professionali, i programmi disciplinari, i quadri orario sono determinati sulla base delle disposizioni legislative nazionali

Per quanto delegato alla autonomia delle singole istituzioni scolastiche, l'ITCGS "Luigi Einaudi" recepisce l' "Atto di indirizzo" formulato dal C.d.I. (che prevede la presenza istituzionale dei rappresentanti dei clienti: genitori ed alunni),

Il DS pianifica, entro il mese di novembre di ogni anno scolastico la convocazione dei CdC (con la presenza di genitori ed alunni) per la definizione del programma del CdC e del "Patto formativo" tra docenti, studenti e genitori.

Il DS mantiene i contatti con il "Comitato dei Genitori", con il "Comitato Studentesco", con le associazioni professionali e di categoria e, tramite i questionari del S.I.Qu.S. con gli ex allievi, allo scopo di rilevare le eventuali esigenze che possono portare ad una revisione dei requisiti e quindi al miglioramento del servizio didattico.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

L'organizzazione deve riesaminare i requisiti relativi al prodotto. Questo riesame deve essere effettuato prima che l'organizzazione si impegni a fornire un prodotto al cliente (per esempio: prima dell'emissione delle offerte, dell'accettazione di contratti o ordini, dell'accettazione delle relative modifiche) e deve assicurare che:

- k) i requisiti del prodotto siano definiti,
- l) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza,
- m) l'organizzazione abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni devono essere conservate (vedere 4.2.4).

Dove il cliente non fornisca indicazioni documentate, i requisiti del cliente devono essere confermati dall'organizzazione prima della loro accettazione.

Dove i requisiti di un prodotto vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

In alcune situazioni, il riesame formale dei requisiti può risultare impraticabile per ciascun ordine. In tali casi il riesame può riguardare le pertinenti informazioni sul prodotto come cataloghi o materiale pubblicitario.

Il riesame riguarda la capacità dell'organizzazione a soddisfare i requisiti dei clienti.

Il Collegio dei docenti riesamina i requisiti per la parte didattica e i requisiti cogenti del servizio.

Il Consiglio di Istituto riesamina i requisiti dei clienti nonché quelli relativi ai processi di direzione e gestione dell'Istituto.

I Dipartimenti disciplinari e i Consigli di Classe riesaminano i requisiti relativi alla progettazione di loro competenza.

Prima della pubblicazione del POF è cura di DS accertare che:

- il servizio sia definito;
- il POF sia coerente con la politica della qualità;
- i requisiti possano essere completamente soddisfatti;

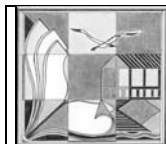
I requisiti relativi al servizio vengono comunque riesaminati nel caso di attivazione di nuovi Corsi e di nuovi progetti o di modifiche dei profili professionali relativi ai vari corsi o indirizzi.

Le registrazioni dei riesami dei requisiti relativi al servizio sono conservate come previsto dalla PQ 4.2.4

7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'organizzazione deve stabilire ed attivare modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- a) informazioni relative al prodotto,
- b) quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti,
- c) informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.



L'ITCGS "Luigi Einaudi" ritiene di fondamentale importanza facilitare la comunicazione con i propri clienti (alunni e genitori) sia come informazione relativa al servizio fornito sia come informazione di ritorno da parte del cliente.

La IO 7.2.3 definisce le modalità di gestione e le responsabilità relative, in generale, alla comunicazione interna e con il cliente, e alla diffusione dei documenti prodotti dall'ITSCG "L. Einaudi" o provenienti da Istituzioni, Enti o altri soggetti esterni nonché la comunicazione e lo scambio di informazioni tra l'Istituto e le famiglie degli studenti.

E' istituita una Cassetta delle Idee per recepire proposte, suggerimenti e critiche dei clienti interni ed esterni riguardo il servizio. Alle segnalazioni risponde DS o RD.

L'Istituto ha realizzato un sito internet per rendere disponibili ai clienti le informazioni sulla propria organizzazione, sul POF e su altri servizi erogati dall'Istituto.

E' attivo un servizio di posta elettronica con i genitori che hanno fornito la propria e-mail, per la diffusione di circolari e di altre comunicazioni di loro interesse.

Anche in caso di Corsi di formazione permanente, di Corsi Post-diploma, IFTS ecc. l'Istituto mette in atto strumenti di comunicazione con il cliente, quali appositi questionari di "Customer Satisfaction" rivolti ai corsisti e agli altri Enti o Soggetti promotori dei corsi stessi (Regione, Università, Organizzazioni di categoria ecc.)

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione riguarda i servizi scolastici e di formazione erogati dall'Istituto.

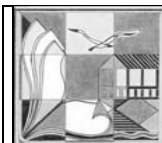
I corsi scolastici sono:

- corso IGEA (Indirizzo Giuridico Economico Aziendale);
- corso Mercurio (Progetto sperimentale per Ragionieri Programmatori)
- corso per Periti Commerciali e Corrispondenti in Lingue Estere (sperimentazione ERICA);
- corso per Geometri tradizionale e Progetto Cinque;
- corso serale sperimentale SIRIO;

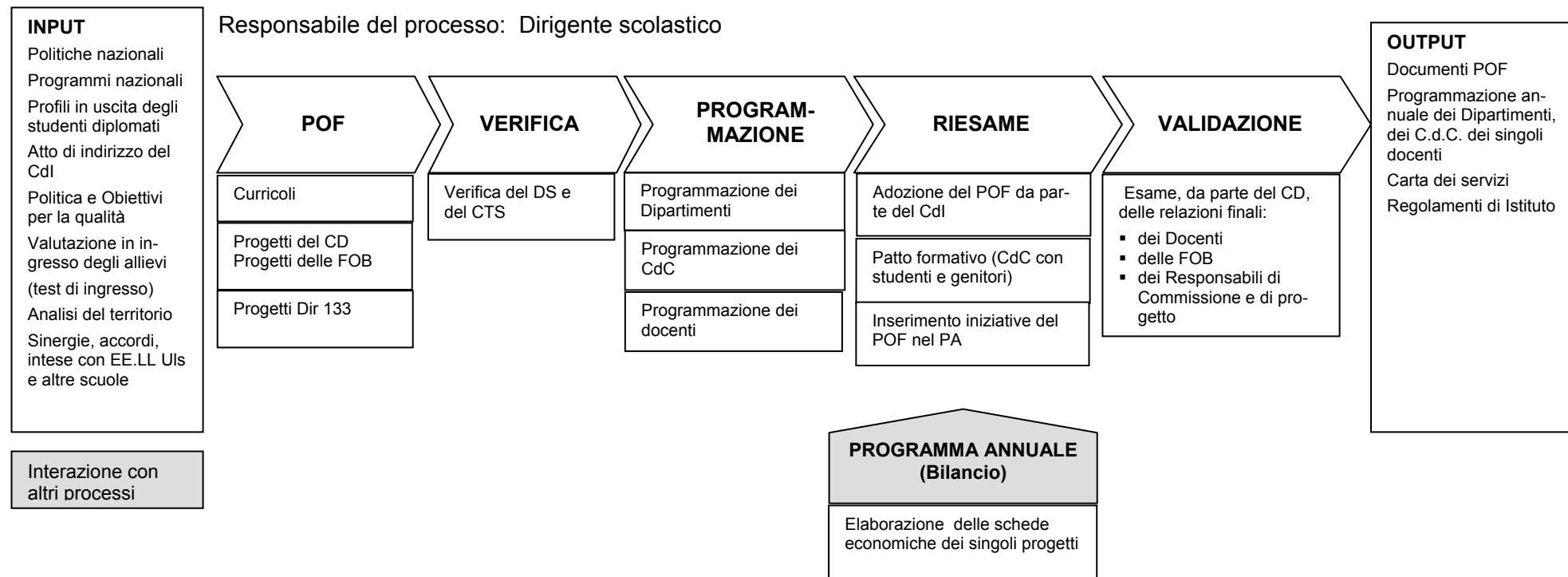
L'attività di formazione comprende:

- educazione permanente (corsi per genitori, ex allievi ecc);
- orientamento ed ampliamento dell'offerta formativa.

La progettazione è descritta nello schema seguente e nelle procedure PQ 7.3_01 "Revisione del POF" e PQ 7.3_02 "Programmazione dei Dipartimenti, dei CdC e dei docenti"




PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO E FORMATIVO



PROCEDURE/ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.3_01	Revisione del POF
PQ 7.3_02	Programmazione dei Dipartimenti, dei CdC e dei Docenti

INDICATORI
Tempi per l'adozione del POF
Tempi per la programmazione annuale dei dipartimenti, dei CdC e dei docenti
Grado di adesione delle programmazioni agli obiettivi del POF

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	38 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	15/09/2006

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'organizzazione deve pianificare e tenere sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del prodotto.

Durante la pianificazione della progettazione e dello sviluppo l'organizzazione deve stabilire:

- le fasi della progettazione e dello sviluppo*
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase di progettazione e di sviluppo,*
- le responsabilità e l'autorità per la progettazione e lo sviluppo.*

L'organizzazione deve gestire le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e nello sviluppo per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

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

Entro il mese di giugno il C.d.I. definisce ed approva l'“Atto di Indirizzo” mentre la Direzione definisce la “Politica della Qualità” e gli “Obiettivi per la Qualità”.

Entro il mese di settembre, il CD definisce le aree per i progetti relativi alle attività di carattere didattico-formativo curricolare ed extracurricolare, le attività integrative e le attività didattiche differenziate rivolte agli studenti. Sempre entro il mese di settembre il CD approva le modalità di monitoraggio e di valutazione dei progetti.

Il DS nomina i coordinatori di classe mentre il CD individua le FOB e attribuisce le responsabilità dei progetti.

Il DS delinea le risorse necessarie e garantisce la coerenza e l'interazione tra i processi.

La programmazione dei Consigli di classe e la programmazione dei singoli docenti vengono definite entro il mese di novembre.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti dei prodotti, devono essere definiti e le relative registrazioni conservate (vedere 4.2.4).

Tali elementi in ingresso devono comprendere:

- i requisiti funzionali e prestazionali,*
- i requisiti cogenti applicabili,*
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili,*
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.*

Questi elementi in ingresso devono essere riesaminati per verificarne l'adeguatezza. I requisiti devono essere completi, non ambigui e non in conflitto tra di loro.

Gli elementi in ingresso delle attività di progettazione dei servizi resi dall'Istituto sono:

I requisiti cogenti (Politiche nazionali e Programmi nazionali, Quadri orario, Profili in uscita degli studenti ecc.)

I requisiti funzionali e prestazionali sono definiti:


- nell' “Atto di indirizzo del Cdl”,
- nella “Politica per la qualità”
- nell' analisi socio-economica del territorio, effettuata da DS e CTS sulla base di documenti statistici, di relazioni e comunicazioni con organizzazioni sociali e di categoria.
- negli accordi e intese di sinergia, con gli Enti locali, l'Unità locale socio-sanitaria, e con altre scuole.

Altri requisiti essenziali per la progettazione del servizio sono:

- la rilevazione delle conoscenze e delle competenze degli alunni in ingresso
- l'output dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi dell'anno precedente
- l'esito di indagini di soddisfazione del cliente

CTS riesamina gli elementi in ingresso per la progettazione del POF

Le registrazioni degli elementi in ingresso della progettazione vengono conservati secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni” a cura del responsabile della Funzione

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	39 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	15/09/2006

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione a dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo devono essere forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e devono essere approvati prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo,*
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione di servizi,*
- contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti,*
- precisare le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione.*

Il processo di progettazione e sviluppo ha come output il POF, i documenti programmatici dei Consigli di classe e la programmazione di ogni singolo docente.

Il POF è elaborato dal CD, adottato dal CdI. La programmazione dei Consigli di classe è approvata dai CdC in apposita seduta aperta ai rappresentanti degli studenti e dei genitori. La programmazione dei docenti è approvata da DS.

I progetti relativi alle attività integrative e ai corsi finanziati con la Direttiva 133 devono specificare, tra l'altro gli obiettivi, i destinatari, le aree tematiche, la durata, le possibili date di effettuazione, i relatori o docenti, i costi, le strumentazioni e gli altri aspetti logistici.

I progetti devono contenere i criteri di valutazione e di accettazione dei corsi o delle attività.

Il coordinatore del corso o dell'attività, nominato da DS è responsabile di una verifica della progettazione confermando che gli elementi in uscita (output) siano in grado di soddisfare i requisiti specificati (input).

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo


In fasi opportune devono essere effettuati riesami sistematici della progettazione e dallo sviluppo, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1), al fine di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti,*
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.*

A tali riesami devono partecipare rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto dei riesami. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

I riesami dei progetti, successivi al riesame degli elementi in ingresso (vedi punto 7.3.2) sono effettuati:

- dal Consiglio d'Istituto in fase di attuazione del POF che ne valuta la capacità a soddisfare i requisiti cogenti, così come definiti dalla normativa vigente, e i requisiti del cliente e delle parti interessate, definite nell' "Atto di indirizzo" e nei requisiti funzionali e prestazionali (vedi punto 7.3.2);
- dal DS che, in collaborazione con il Collaboratore del DS per l'area docenti (CDS_DOC), effettua il riesame delle programmazioni dei singoli docenti, tramite il controllo dei "Giornali di Classe" e i "Registri dei professori" (registrazioni che evidenziano la presenza dei docenti, tramite le firme, gli argomenti svolti, gli alunni assenti ed eventuali note), il controllo a campione degli elaborati degli studenti; e il controllo delle relazioni finali dei singoli docenti;
- dal Consiglio di Classe (nelle componenti docenti, studenti e genitori) in fase di adozione della programmazione del Consiglio elaborata dalla componente docenti) Il CdC riesamina, almeno due volte nel corso dell'anno scolastico, lo stato di attuazione dei programmi dei singoli docenti e del patto formativo. I risultati sono registrati nel verbale del CdC. a cura del docente verbalizzante.
- dal coordinatore del C.d.C. che riesamina, almeno due volte nel corso dell'anno scolastico, con la presenza dei rappresentanti dei genitori e dei docenti, lo stato di attuazione della programmazione del Consiglio e dei docenti;
- dal singolo docente. che riesamina, almeno due volte nel corso dell'anno scolastico, con la presenza dei rappresentanti dei genitori e dei docenti, lo stato di attuazione della programmazione personale;

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	40 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

f) dal Comitato tecnico scientifico (CTS) che effettua il riesame dei progetti relativi alle attività integrative e ai corsi finanziati con la Direttiva 133.

I risultati dei riesami vengono conservati secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

Il DS, tramite DSGA, provvede alla archiviazione di tutte le registrazioni.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Devono essere effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1), per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

Il riesame è preceduto da una verifica riguardante i requisiti in ingresso, che devono essere soddisfatti dagli elementi in uscita, e in particolare delle metodologie didattiche e delle risorse necessarie.

Le verifiche vengono effettuate da:

- CTS (Comitato tecnico scientifico) per il POF;
- coordinatori di classe per la programmazione dei CdC;
- responsabili dei progetti delle attività integrative e dei corsi finanziati con la Direttiva 133.

I risultati delle verifiche vengono conservati secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Deve essere effettuata la validazione della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1) per assicurare che il prodotto risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per quella prevista. Dove applicabile, la validazione deve essere completata prima della consegna o dell'utilizzazione del prodotto. Le registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

La validazione della progettazione si ha a seguito della prima edizione valutando l'efficacia nell'applicazione della stessa, attraverso appositi strumenti di valutazione didattica, e la soddisfazione dei clienti attraverso appositi questionari. Prove e questionari sono predisposti dai docenti e compilati dagli studenti. (vedi la procedura PQ 7.5 “Realizzazione del servizio”).

La validazione è di competenza di:

- CD per il POF e per le attività integrative che effettua la validazione sulla base delle relazioni delle FOB, delle varie Funzioni e dei responsabili di commissione o gruppi di lavoro
- CTS (Comitato tecnico scientifico) per i corsi finanziati con la Direttiva 133 che la effettua sulla base della documentazione oggettiva fornita dai responsabili dei corsi.
- I Dipartimenti per la programmazione dei docenti della disciplina sulla base delle relazioni finali dei docenti stessi.

I risultati delle validazioni vengono conservati secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.


7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo devono essere identificate e le relative registrazioni conservate. Le modifiche devono essere riesaminate, verificate e validate, come opportuno, ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo deve comprendere la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti componenti e sui prodotti già consegnati.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

Sulla base delle verifiche, del riesame e della validazione o di altri elementi, nuovi requisiti cogenti e/o del cliente, i progetti e la programmazione possono essere oggetto di modifiche da parte delle funzioni responsabili. I progetti così modificati dovranno essere nuovamente verificati, riesaminati e validati con le modalità sopra esposte

Le registrazioni delle modifiche vengono gestite e conservate da parte della funzione responsabile e conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	41 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'organizzazione deve assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotto acquistato deve essere correlato agli effetti che il prodotto acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.

L'organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti dell'organizzazione stessa. Devono essere stabiliti i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori. Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione devono essere conservate (vedere 4.2.4).

La IO 7.4 definisce le modalità e le responsabilità inerenti al processo di approvvigionamento che si svolge all'interno dell'ITSCG "L. Einaudi", nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Il responsabile del processo di approvvigionamento è il DSGA, che si avvale allo scopo della collaborazione delle altre funzioni interessate.

La politica dell'ITCGS "Einaudi" sull'approvvigionamento è tesa a creare un rapporto fiduciario con i fornitori di materiali, attrezzature e servizi, basato sul rispetto dei requisiti e standard qualitativi fissati e sulla collaborazione reciproca.

Per l'approvvigionamento di beni e servizi che hanno influenza diretta sulla qualità del servizio (ad esempio: prestazioni professionali di consulenti, psicologi, enti di certificazione ecc, agenzie di viaggi e ditte di autotrasporti; strumenti e reti informatiche, noleggi di fotocopiatrici ecc.) è prevista anche la valutazione periodica e la qualificazione dei relativi fornitori, secondo le modalità indicate ai paragrafi 8 e 9 dell'IO 7.4.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento devono descrivere i prodotti da acquistare, ivi inclusi, ove opportuno

- a) *i requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature,*
- b) *i requisiti per la qualificazione del personale,*
- c) *i requisiti del sistema di gestione per la qualità.*

L'organizzazione deve assicurare l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore.

Le richieste di fornitura di beni e servizi da parte delle varie Funzioni interessate devono definire dettagliatamente le relative quantità, qualità, specifiche dei beni o dei servizi e gli altri aspetti contrattuali pertinenti. Ove necessario dovranno essere precisati anche i requisiti relativi alla qualificazione del personale e al SGQ del fornitore.

Tutte queste informazioni dovranno essere riportate, a cura di DSGA, nei documenti di richiesta e contrattazione delle forniture.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

L'organizzazione deve stabilire ed effettuare i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Qualora l'organizzazione o il suo cliente intenda effettuare verifiche presso il fornitore, l'organizzazione deve precisare, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del prodotto.

Il DSGA è responsabile della verifica dei beni e/o servizi approvvigionati, avvalendosi anche delle Funzioni richiedenti o interessate.

In caso si tratti di beni, il DSGA o suo delegato riceve il materiale ordinato curando che vi sia coerenza fra quanto fornito e il documento di trasporto.

Sia per i beni che per i servizi, viene verificata la coerenza con l'ordine inviato, segnalando immediatamente per iscritto eventuali difformità al fornitore.

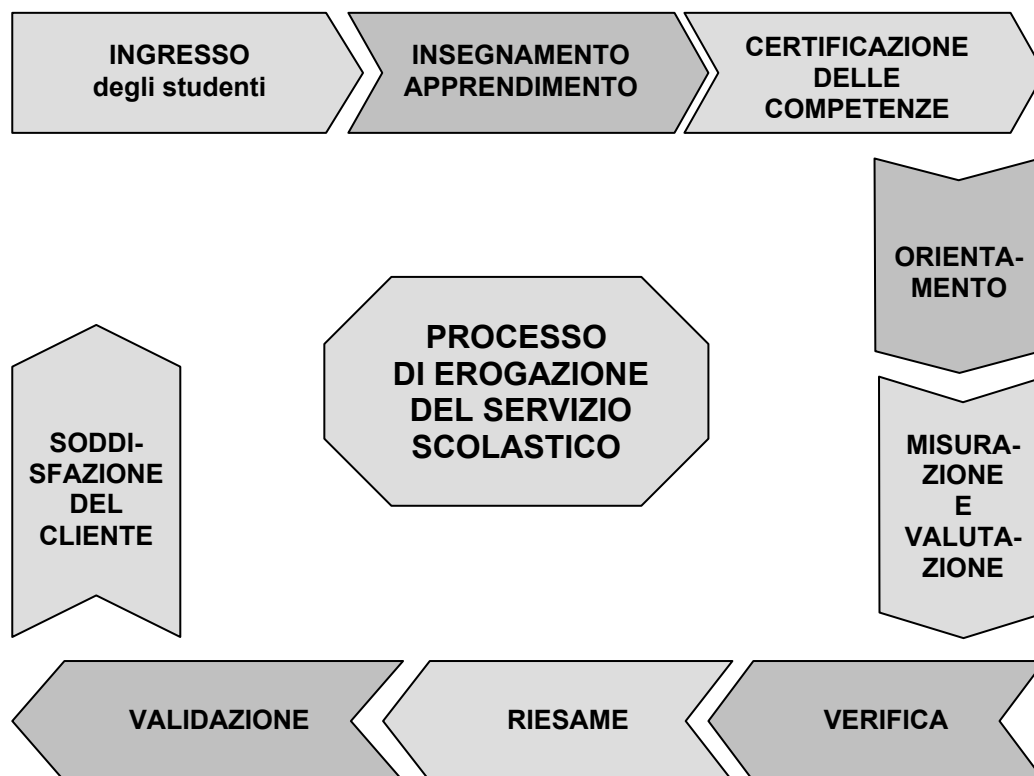
L'IO 7.4 indica le registrazioni prescritte per la verifica ed il collaudo delle forniture e quelle per la valutazione e qualificazione dei fornitori, che sono tra gli input del periodico riesame della Direzione.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	42 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	15/09/2006

7.5 EROGAZIONE DEI SERVIZI

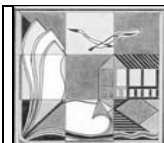
L'ITCGS "I. Einaudi eroga servizi scolastici e formativi e non produce beni materiali

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



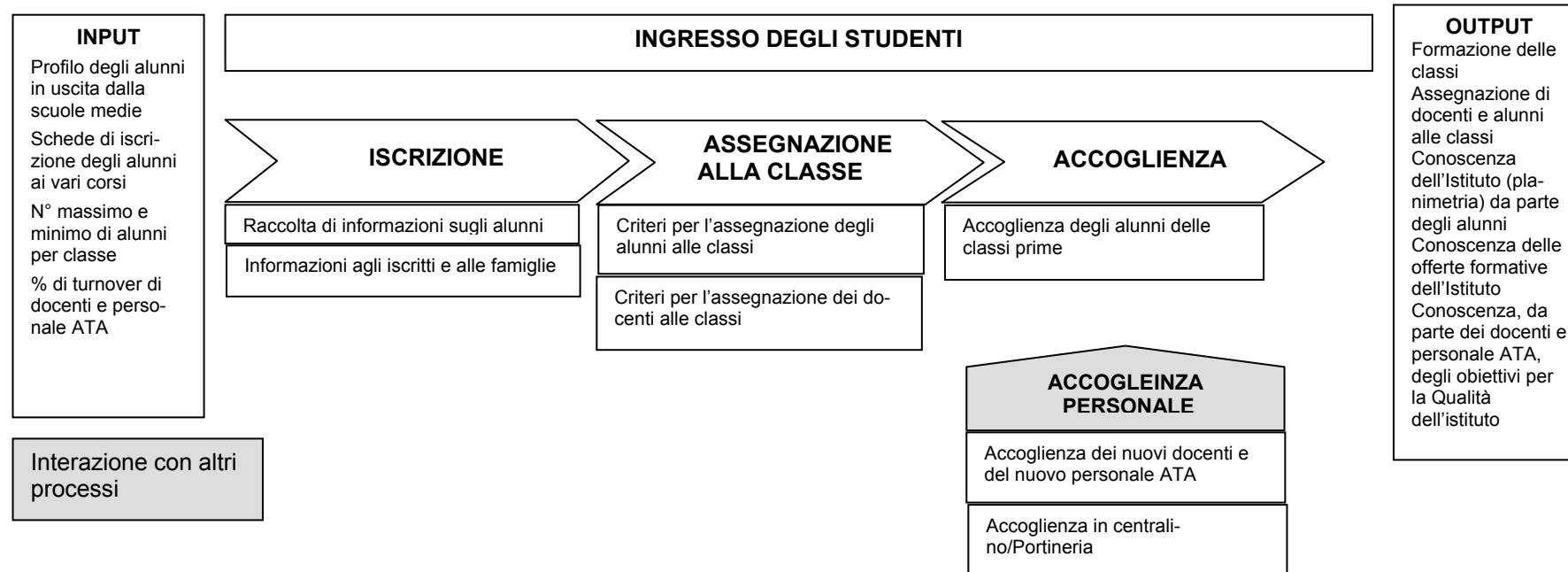
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5 IO 7.5_02	Erogazione del servizio scolastico Attività didattiche differenziate

INDICATORI
n. promossi n. promossi con debito scolastico media dei voti



PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: **Dirigente Scolastico**



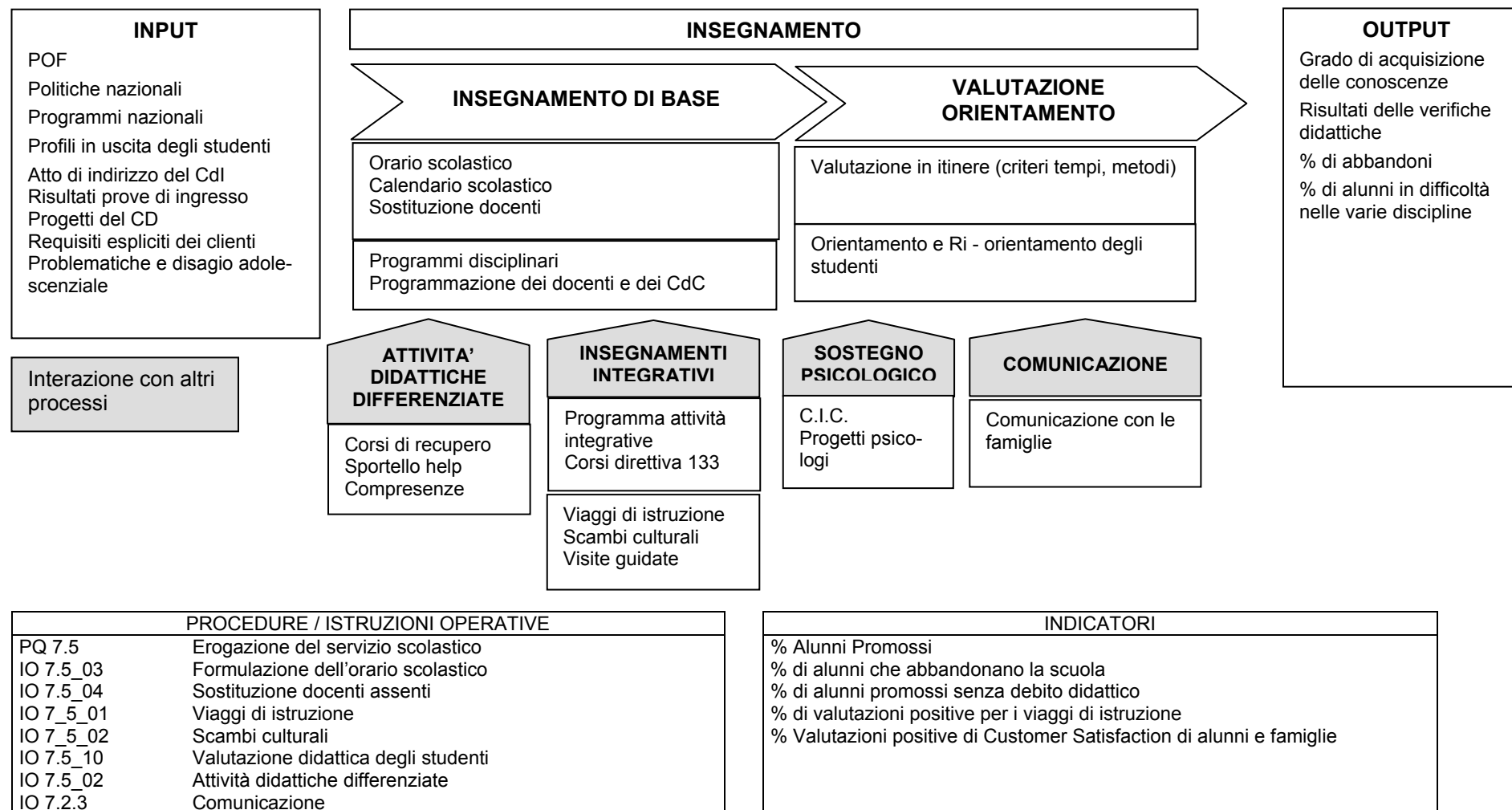
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
IO 7.5_01	Formazione delle classi
IO 7.5_06	Accoglienza
IO 7.5_07	Accoglienza in centralino e portineria

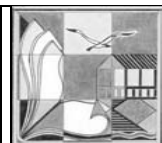
INDICATORI
Formazioni delle classi rispettando per il 90% i criteri
Attività di accoglienza entro i primi 10 giorni di scuola in tutte le classi prime
Accoglienza docenti e personale ATA entro il 10 settembre



PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

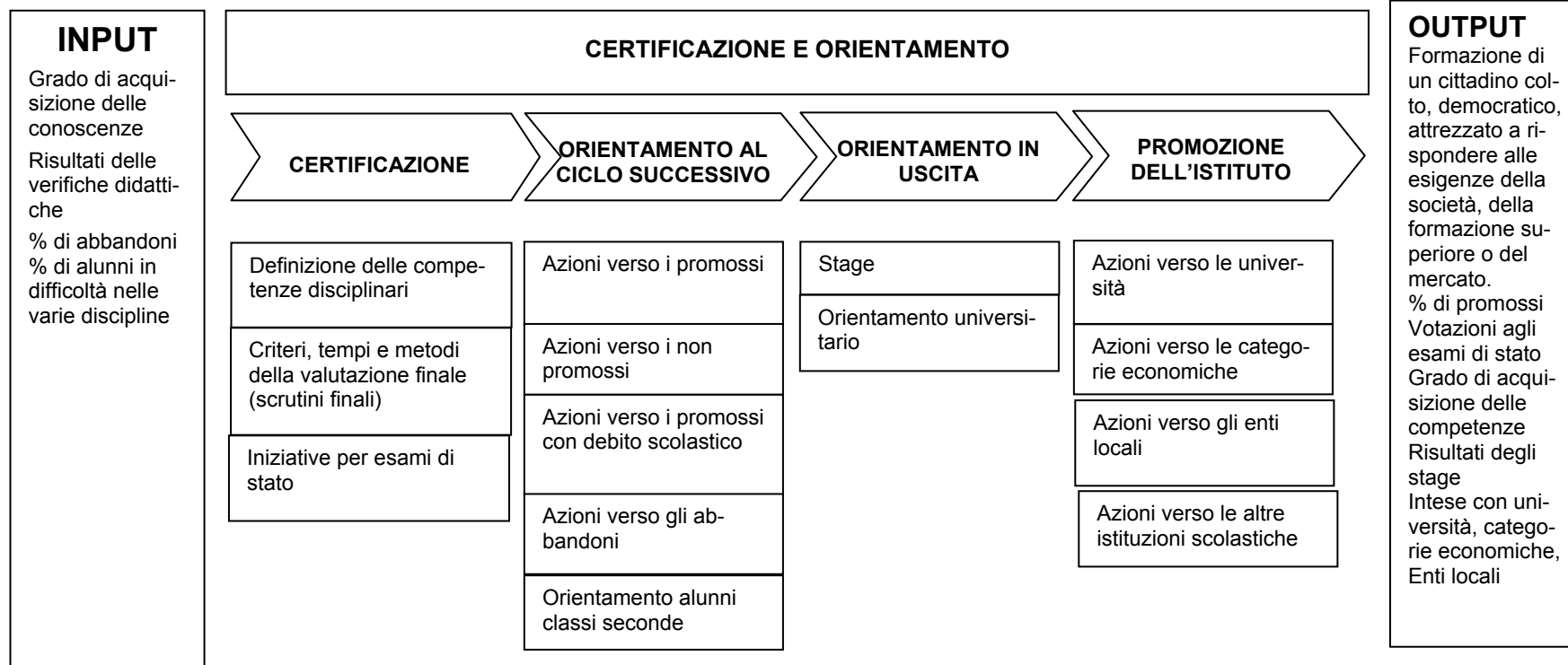
Responsabile del Processo: Dirigente scolastico





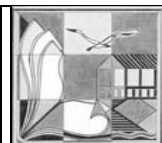
PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



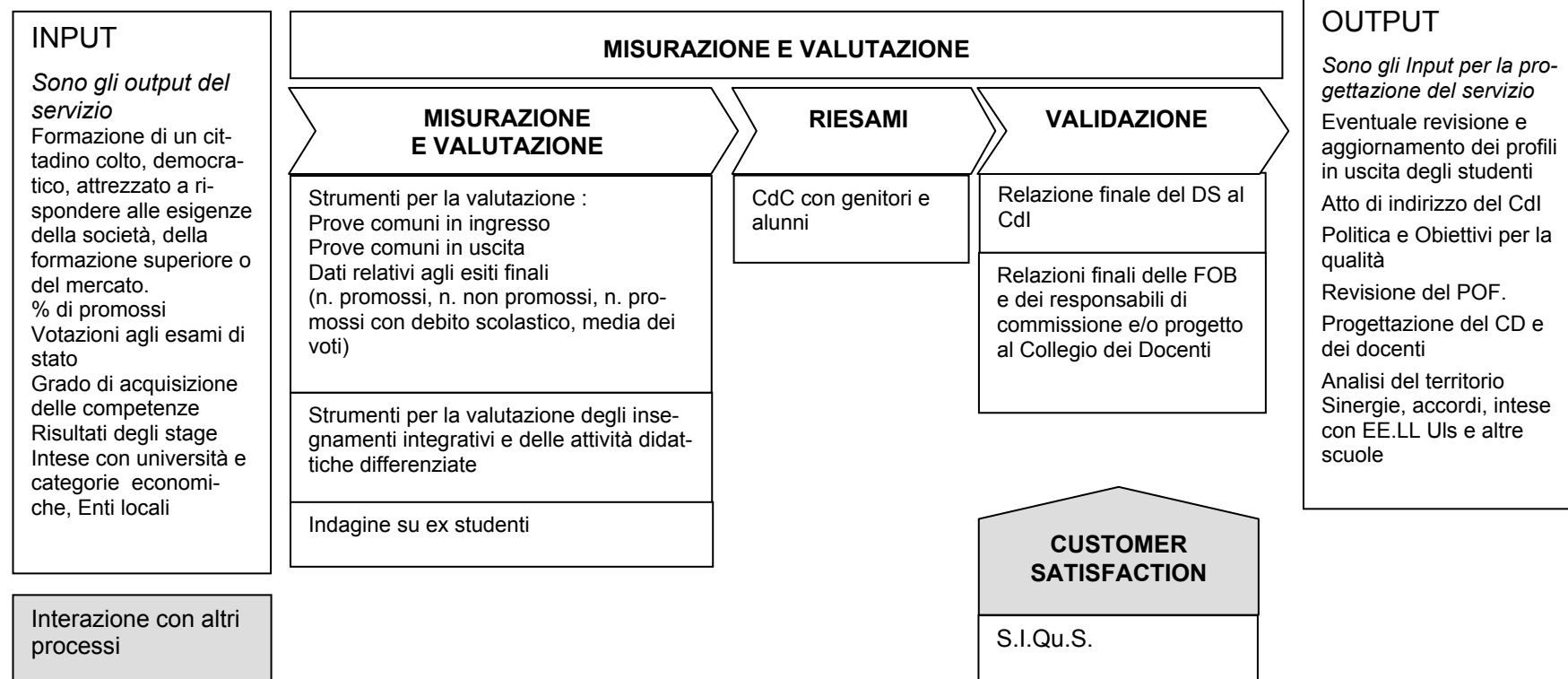
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
IO 7.5_11	Valutazione didattica finale degli studenti
IO 7.5_12	Organizzazione Stages aziendali

INDICATORI
% di iscritti all'università
Votazione media negli esami universitari
Tempo medio di attesa per il primo lavoro
Grado di soddisfazione per la preparazione ricevuta
% di giudizi positivi delle aziende sullo stage degli alunni




PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
IO 8.2.1	Monitoraggio e Customer Satisfaction

INDICATORI
Esiti finali (% promossi, media dei voti, % alunni con debito scolastico)
Grado di realizzazione dei progetti e della programmazione (%)
Soddisfazione degli studenti
Soddisfazione dei genitori

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	47 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	15/09/2006

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione del servizio

L'organizzazione deve pianificare e svolgere le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni devono includere, in quanto applicabili:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto,*
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie,*
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee,*
- la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni,*
- l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione*
- l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna dei prodotti e per l'assistenza dopo vendita.*

Il DS ha la responsabilità della gestione delle attività di erogazione del servizio scolastico e del mantenimento delle stesse sotto controllo attraverso:

- la traduzione dei requisiti dei clienti e delle norme cogenti in requisiti del servizio e in procedure o Istruzioni Operative;
- ordini di servizio relativi al comportamento da tenersi da parte del personale docente;
- attività di monitoraggio del servizio.

Il DS si può avvalere, per la gestione delle attività di erogazione del servizio scolastico e del mantenimento delle stesse sotto controllo dello Staff di direzione, delle Funzioni Strumentali e dei responsabili di commissione o gruppi di lavoro nominati dal Collegio dei docenti.

Il DSGA ha la responsabilità della gestione delle attività di amministrazione e del mantenimento delle stesse sotto controllo attraverso:

- la traduzione delle norme cogenti in requisiti del servizio e in procedure o Istruzioni Operative
- gli ordini di servizio relativi al comportamento da tenersi da parte del personale Ausiliario, Tecnico e Amministrativo
- la manutenzione delle apparecchiature didattiche e del software gestionale e didattico

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi

L'organizzazione deve validare tutti i processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione. Rientrano in questo ambito quei processi per i quali le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto viene utilizzato o il servizio viene erogato.

La validazione deve dimostrare la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

Per questi processi l'organizzazione deve dare disposizioni, ove applicabili, in merito:

- ai criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi,*
- all'approvazione di apparecchiature e alla qualificazione del personale,*
- all'uso di metodi e di procedure definite,*
- ai requisiti per le registrazioni (vedere 4.2.4),*
- alla rivalidazione*

La validazione dell'erogazione del servizio coincide con la validazione della progettazione del servizio scolastico stesso di cui al punto 7.3.6

La validazione del processo viene effettuata, entro la fine dell'anno scolastico.

Oltre quanto previsto del punto 7.3.6 la validazione dell'intero processo di erogazione del servizio scolastico viene effettuata dal Consiglio di Istituto approvando la relazione finale del Dirigente Scolastico.

Le registrazioni relative alla validazione dei processi di erogazione del servizio sono conservate secondo quanto previsto dalla PQ 4.2.4.


7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'organizzazione, ove appropriato, deve identificare i prodotti con mezzi adeguati lungo tutte le fasi per la realizzazione del prodotto.

L'organizzazione deve identificare lo stato d'avanzamento dei prodotti in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Quando la rintracciabilità è un requisito, l'organizzazione deve tenere sotto controllo e registrare l'identificazione univoca del prodotto (vedere 4.2.4).

L'ITCGS "L. Einaudi", non produce beni, ma eroga servizi scolastici e formativi, Identifica lo stato di avanzamento del servizio attraverso il controllo dei "Giornali di classe" e dei "Registri

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	48 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	15/09/2006

personali dei docenti”. Periodicamente il DS o un suo delegato, controlla e visita i Registri di Classe quelli personali di ciascun docente secondo quanto previsto dalla PQ 4.2.4

Le prove di verifica (test, elaborati scritti, grafici ecc) vengono raccolte dal docente interessato e archiviate a cura di DSGA.

Le registrazioni relative alle valutazioni degli studenti, in ingresso, in itinere e finali, quelle delle ore di assenza degli alunni, nonché degli argomenti delle lezioni sono tenute dai singoli docenti nei Registri personali.

Le giustificazioni delle assenze e le richieste di entrata posticipata e di uscita anticipata vengono compilate dai genitori, o da chi ne fa le veci, nell'apposito Libretto personale dell'alunno, consegnato dall'ITCGS “L. Einaudi” ad ogni alunno e da questi conservato.

Le assenze degli alunni e la loro giustificazione vengono registrate nel Registro di classe dai docenti della prima ora di lezione, i permessi di entrata e di uscita vengono registrati dai docenti presenti in classe al momento.

Le registrazioni relative all'identificazione e alla rintracciabilità del servizio vengono conservate secondo la procedura PQ4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”

7.5.4 Proprietà del cliente

L'organizzazione deve aver cura delle proprietà del cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dall'organizzazione stessa. L'organizzazione deve identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti. Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni devono essere comunicate al cliente e le relative registrazioni conservate (vedere 4.2.4).

L'ITCGS “L. Einaudi” è consapevole dell'importanza di garantire la salvaguardia dell'incolumità degli studenti e la protezione delle loro proprietà. In particolare tiene sotto controllo la giustificazione delle assenze e le richieste di entrata posticipata, attraverso il libretto scolastico; per le richieste di uscita anticipata, inoltre, attua un controllo telefonico presso i genitori. L'Istituto avvisa in anticipo i genitori, tramite comunicazioni nel libretto scolastico degli studenti, di cambiamenti di orario in occasione di attività particolari e di eventuali impossibilità a garantire il servizio e la sorveglianza in caso di scioperi, assemblee sindacali del personale ecc.; per tali comunicazioni viene richiesta la firma per presa visione. Su richiesta dei genitori interessati, la diffusione delle circolari relative a tali eventi può avvenire anche tramite e-mail.

L'Istituto informa la famiglia, tramite lettere e contatti telefonici, in caso di frequenti assenze da parte del figlio/a, di profitto con insufficienze gravi e/o diffuse, di impegno e di comportamento insoddisfacente ecc. per permettere interventi tempestivi di recupero.

Il personale docente, con la collaborazione del personale ATA, cura la regolarità del servizio e l'incolumità degli studenti durante le lezioni e le altre attività scolastiche programmate. Gli stessi, con opportune turnazioni definite da DS, sorvegliano i momenti dell'ingresso, dell'intervallo e dell'uscita al termine delle lezioni.


Il personale ausiliario garantisce il controllo degli ingressi all'edificio e degli spazi di relazione (atrio, corridoi, scale ecc.) ed una periodica sorveglianza dei cortili e dei posteggi interni.

Eventi particolari, quali danneggiamenti e furti delle loro proprietà, segnalati dai clienti vengono tenuti sotto controllo da parte di DS e della Direzione, al fine di individuare il/i responsabili e di attuare azioni correttive e preventive.

Proprietà del cliente interno

Analogamente a quanto detto al punto precedente, l'Istituto cura le proprietà e l'incolumità del personale docente ed ATA. Fornisce loro cassettiere (docenti), armadietti o simili (personale ATA) per conservare materiale ed effetti personali durante il servizio. Tutto il personale è assicurato contro gli infortuni e la responsabilità civile durante i periodi di servizio.

L'analisi dei rischi è estesa anche alle attività lavorative che si svolgono nella scuola, in particolare ai lavori di pulizia, piccola manutenzione, utilizzo di attrezzature, videoterminali ecc. Il personale è informato e formato rispetto a tali rischi.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	49 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 2	Rev. n 2
		Data inizio validità	15/09/2006

Proprietà degli Enti pubblici

L'Istituto cura la conservazione in buono stato delle proprietà che gli sono state affidate dagli Enti pubblici: dallo Stato, dalla Regione Veneto, ed in particolare dalla Provincia di Vicenza, proprietaria degli edifici. Le necessità di interventi di manutenzione vengono segnalate da DS all' Ente competente.

I danneggiamenti e i furti delle loro proprietà sono segnalati agli Enti competenti, e sono tenuti sotto controllo da parte di DS e della Direzione, al fine di individuare il/i responsabili e di attuare azioni correttive e preventive.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

L'organizzazione deve mantenere inalterata la conformità dei prodotti durante le lavorazioni e fino alla consegna a destinazione. Detta conservazione deve comprendere l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione. La conservazione deve applicarsi anche alle parti componenti un prodotto.

L'ITCGS "L. Einaudi" non produce beni, ma eroga servizi scolastici e formativi.

I "prodotti" correlati all'attività didattico-formativa, quali fascicoli e altri strumenti informativi sotto forma cartacea, grafica, informatica ecc., sono collocati in ambienti idonei, protetti in modo da preservarli da danni e/o degradazioni ed assicurarne la rintracciabilità e leggibilità in ogni fase del processo di realizzazione del servizio di formazione, fino alla loro distribuzione alle parti interessate.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

L'organizzazione deve individuare i monitoraggi e le misurazioni che vanno effettuati nonché i dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei prodotti ed requisiti determinanti (vedere 7.2.1).

L'organizzazione deve attivare processi per assicurare che monitoraggi e misurazioni possano essere e siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Dove sia necessario assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione devono:

- essere tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, devono essere registrati i criteri adottati per la taratura o la verifica;*
- essere identificate o regolate di nuovo, quando necessario;*
- essere identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura;*
- essere protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni;*
- essere protette da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.*

Inoltre, l'organizzazione deve valutare e registrare la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. L'organizzazione deve adottare azioni appropriate per le apparecchiature ed i prodotti coinvolti. Le registrazioni dei risultati delle tarature e delle verifiche devono essere conservate (vedere 4.2.4).

Quando per monitorare e misurare specifici requisiti viene utilizzato un software, deve essere confermata la sua adeguatezza a funzionare per le previste applicazioni. Questa conferma deve precedere l'utilizzazione iniziale e, quando necessario, va ripetuta.

L'ITCGS "L. Einaudi" possiede solo strumenti di misura a scopo didattico e strumenti di monitoraggio e di valutazione didattica.

Le registrazioni relative alla taratura degli strumenti di valutazione didattica (prove d'ingresso ecc., "prove comuni" ecc) sono effettuate a cura delle Funzioni competenti (Coordinatori di dipartimento ecc.) nei Registri di Dipartimento.


Quelle relative alla valutazione della soddisfazione del cliente, sono effettuate dalle Funzioni competenti, secondo quanto previsto nell'apposita IO,

La taratura degli strumenti del S.I.Qu.S. (Sistema informatizzato per la qualità nella scuola) viene effettuata dal responsabile del S.I.Qu.S. del "Polo per la Qualità" del Nord-Est

Il DSGA cura la tenuta dei Registri di Inventario degli strumenti e attrezzature presenti nell'ITCGS "L. EINAUDI" all'interno dei vari Laboratori, Aule Speciali ed Uffici.

Le registrazioni relative al controllo degli strumenti e attrezzature (hardware/software) sono effettuate dai Responsabili dei vari Laboratori, Aule speciali e uffici negli appositi registri, secondo quanto previsto nell'apposita IO 6.3 "Gestione dei laboratori"

Le registrazioni relative verifiche e vengono conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	8
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	50 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO ZIO	Data inizio validità	15/09/2006

CAPITOLO 8

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

In questo capitolo si fa riferimento alla seguenti procedure e istruzioni operative

PQ 4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
PQ 8.2.2	Verifiche ispettive interne
PQ 8.3	Tenuta sotto controllo delle non conformita'
PQ 8.5.2	Azioni Correttive
PQ 8.5.3	Azioni Preventive
IO 8.2.1	Monitoraggio attraverso il S.I.Qu.S

8.1 GENERALITÀ

L'organizzazione deve pianificare ed attuare I processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- a) dimostrare la conformità del prodotti,
- b) assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità,
- c) migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Questo deve comprendere l'individuazione dei metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione della loro utilizzazione

L'ITCGS "L. Einaudi" è dotato di un sistema informatizzato per il monitoraggio e la rilevazione della soddisfazione del cliente interno ed esterno (S.I.Qu.S.)

l'Alta Direzione stabilisce, sulla base del riesame del SGQ, e almeno una volta all'anno il piano di monitoraggio dei processi, con particolare attenzione agli aspetti rilevatisi critici nel corso del riesame stesso.

RQ, in collaborazione con lo Staff di direzione e con le funzioni interessate, individua le metodologie più opportune e ne verifica la corretta applicazione

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Devono essere stabiliti i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.

Il grado di soddisfazione dei clienti interni (docenti) ed esterni (alunni e genitori) per i servizi erogati dall'ITCGS "L. Einaudi" vengono rilevati tramite il sistema informatizzato S.I.Qu.S. al fine di individuare i punti di forza e i punti di debolezza così come vengono percepiti dai clienti. La responsabilità della rilevazione è di RQ. Le modalità di rilevazione sono descritte nella IO 8.2.1. Tali rilevazioni vengono effettuate annualmente e i risultati sono resi pubblici.

Il registro dei reclami e la "cassetta per le idee" sono altri strumenti di cui l'Istituto si è dotato per raccogliere tempestivamente le insoddisfazioni e i suggerimenti dei clienti. Le segnalazioni di insoddisfazione danno luogo all'avvio di azioni correttive.

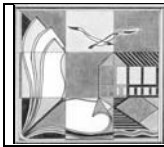
8.2.2 Verifiche ispettive interne

L'organizzazione deve effettuare ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il sistema di gestione per le qualità

a) conforme a quanto pianificato (vedere 7.1), ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa,

b) è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Deve essere pianificato un programma di verifiche ispettive che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive. Devono essere stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle verifiche ispettive. La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche ispettive devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva. I valutatori non possono effettuare verifiche ispettive sul proprio lavoro.



Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione delle verifiche ispettive, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni (vedere 4.2.4), devono essere precisati in una procedura documentata.

I responsabili dalle aree sottoposte a verifica ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. Le azioni successive devono prevedere la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa verifica (vedere 8.5.2).

L'alta Direzione dell'ITCGS "L. Einaudi" si dota, annualmente, di un programma di verifiche ispettive interne. Le Verifiche ispettive interne vengono condotte da personale qualificato.

Il piano è elaborato da RD ed approvato da DS

Le funzioni competenti delle aree dove vengono rilevate non conformità devono eliminare tempestivamente le non conformità stesse agendo sulle cause che le hanno determinate e devono accertare che i risultati vengano comunicati.

Le modalità di effettuazione delle verifiche ispettive interne sono descritte nella procedura PQ 8.2.2 "Verifiche ispettive interne"

Le registrazioni relative alla visite ispettive interne vengono conservate a cura di RQ secondo quanto descritto nella procedura PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'organizzazione deve adottare adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del sistema di gestione per la qualità. Questi metodi devono dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano raggiunti devono essere adottate correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei prodotti.

Vengono tenuti sotto controllo i seguenti parametri:

Regolarità dell'erogazione del servizio (modalità e tempi)

Controllo dei risultati scolastici

8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio

L'organizzazione deve monitorare e misurare le caratteristiche dei prodotti per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti. Questo deve essere effettuato in fasi appropriate dei processi di realizzazione dei prodotti, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.1).

Deve essere documentata l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione. Le registrazioni devono indicare la o le persone che autorizzano il rilascio dei prodotti (vedere 4.2.4).

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi non devono essere effettuati fino a che quanto pianificato (vedere 7.1) non sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile del cliente.

Ad opportune fasi di erogazione del servizio, secondo il piano predisposto da DS, viene monitorato e misurato il processo tramite:

- prove di ingresso sulle competenze possedute dagli alunni
- prove comuni finali, per livello di classe, sulle conoscenze e competenze acquisite
- questionari di Customer satisfaction

L'azione di monitoraggio e di misurazione è delegata alla funzione competente.

Le registrazioni, che devono evidenziare il grado di soddisfacimento dei requisiti, vengono conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ

L'organizzazione deve assicurare che i prodotti non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna.

Una procedura documentata deve precisare le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei prodotti non conformi.

L'organizzazione deve trattare i prodotti non conformi in uno o più dei seguenti modi:


- a) adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;
- b) autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione con concessione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile, del cliente;
- c) adottando azioni atte a precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste per il prodotto

Devono essere conservate le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute (vedere 4.2.4).

Quando dei prodotti non conformi sono corretti; essi devono essere riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Quando un prodotto non conforme viene rilevato dopo la sua consegna o dopo l'inizio della sua utilizzazione, l'organizzazione deve adottare appropriate azioni in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali non conformità.

Le Non Conformità possono riguardare l'erogazione del Servizio e i prodotti in ingresso.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	8
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	52 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO ZIO	Data inizio validità	15/09/2006

La gestione delle non conformità interagisce con il processo di Progettazione e Produzione del Servizio Scolastico, di Approvvigionamento dei materiali ed in particolare con i processi di Monitoraggio del servizio

La Funzione Competente decide in merito al trattamento del Servizio e/o del prodotto Non Conforme.

Sarà cura della Funzione Competente dare corso alle eventuali Azioni Correttive, definite secondo quanto previsto dalla Procedura PQ 8.5.2 “Azioni Correttive”.

Le NC relative alla didattica (progettazione ed erogazione del servizio) vengono segnalate negli Organi Collegiali (OO. CC.) competenti e registrate a Verbale insieme ai provvedimenti di volta in volta adottati. Il Presidente dell’Organo collegiale competente è l’autorità che può rilasciare le concessioni previste.

Le modalità di gestione delle non conformità sono descritte nella procedura PQ 8.3 “Tenuta sotto controllo delle non conformità”

Le registrazioni delle non conformità vengono conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”

8.4 ANALISI DEI DATI

L'organizzazione deve individuare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e de altre fonti pertinenti.

- d) *L'analisi dei dati deve fornire informazioni In merito a:*
- e) *soddisfazione del cliente (vedere 8.2.1),*
 - f) *conformità ai requisiti del prodotto (vedere 7.2.1),*
 - g) *caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive.*
 - h) *fornitori.*

Una attenta raccolta e successiva analisi dei dati per valutare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ fa parte integrante della politica per la Qualità dell'ITCGS “L. Einaudi”

L'alta direzione decide, sulla base dei dati i miglioramenti continui da introdurre nell'organizzazione per migliorare l'efficacia del sistema.

Sono sistematicamente valutati l'andamento dei processi, la conformità dell'erogazione del servizio e la soddisfazione del cliente. A tale scopo, i dati più significativi di cui l'organizzazione dispone sono:

- dati relativi alle iscrizioni degli alunni
- dati relativi agli abbandoni e ai ritiri
- risultati degli scrutini finali e degli esami di Stato
- risultati delle prove di ingresso e delle prove comuni
- dati relativi ai docenti, e alla regolarità del servizio (presenze)
- risultati degli elaborati e delle prove degli alunni
- dati rilevati con il S.I.Qu.S. e con i monitoraggi dei processi

Ogni funzione è tenuta ad analizzare i dati di propria competenza confrontandoli, ove possibile, con gli esiti degli anni precedenti

RQ ha la responsabilità del coordinamento della raccolta e della valutazione dei dati relativi ai processi interfunzionali (vedi S.I.Qu.S)


DS verifica annualmente i dati elaborati dalle funzioni competenti.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

L'organizzazione deve migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

L'Alta Direzione pienamente consapevole della necessità di migliorare con continuità l'efficacia del proprio sistema di gestione .A tale scopo utilizza la politica per la qualità, gli o-

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	8
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	53 di 53
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 2	Rev. n 2
	Capitolo 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO ZIO	Data inizio validità	15/09/2006

biettivi, i riesami annuali, l'esito delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati e le azioni correttive e preventive.

8.5.2 Azioni correttive

L'organizzazione deve attuare azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive devono essere appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Deve essere predisposta una procedura documentata che precisi i requisiti per:

- i) il riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei clienti),
- j) l'individuazione delle cause delle non conformità,
- k) la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità,
- l) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- m) la registrazione dei risultati delle azioni attuate (vedere 4.2.4),
- n) il riesame delle azioni correttive attuate.

Chiunque svolga attività nell' ITSCG "L. EINAUDI" ha il compito e la responsabilità di mettere in evidenza le NC che dovesse riscontrare. La Funzione nel cui ambito di responsabilità si è verificata la NC ha il compito di

- attuare le azioni immediate tese a risolvere gli effetti della NC;
- seguire il trattamento delle NC; individuare le verifiche più opportune (quando non altrimenti specificato) per controllare il risultato delle azioni immediate messe in atto per la risoluzione delle NC;
- svolgere l'analisi interna per la ricerca e individuazione delle cause della NC, con l'eventuale supporto delle funzioni specialistiche di volta in volta interessate;
- studiare e proporre le eventuali AC;

Della gestione delle azioni correttive deve essere costantemente aggiornato RQ.

Le responsabilità e le modalità di gestione sono riportate nella procedura PQ 8.5.2 "Azioni correttive".

Le registrazioni delle non conformità vengono conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"

8.5.3 Azioni preventive

L'organizzazione deve individuare le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Deve essere predisposta una procedura documentata che precisi i requisiti per:

- o) l'individuazione dalle non conformità potenziali e delle loro cause,
- p) la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità
- q) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
- r) la registrazione dei risultati delle azioni attuate (vedere 4.2.4),
- s) il riesame delle azioni preventive attuate.

Tutte le Funzioni dell'ITSCG "L. EINAUDI". hanno la responsabilità individuazione in anticipo i rischi potenziali di non conformità nella propria area onde evitare che queste si verifichino.

RQ raccoglie le proposte di azione preventiva, le esamina in collaborazione con RD e le Funzioni competenti, individua le azioni necessarie, le sottopone alla Direzione per l'approvazione (normalmente nel corso di Riunioni di Riesame del SGQ) e ne verifica l'esito.

Le responsabilità e le modalità di gestione sono riportate nella procedura PQ 8.5.2 "Azioni correttive".

Le registrazioni delle non conformità vengono conservate secondo la procedura PQ 4.2.4 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"