	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	35 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

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 determinare, quando appropriato:

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

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


Nota 1 Un documento che specifica i processi del sistema di gestione per la qualità (compresi i processi di realizzazione del prodotto) e le risorse da associare a uno specifico prodotto, progetto o contratto può essere denominato "piano della qualità".

Nota 2 L'organizzazione può applicare i requisiti di cui al punto 7.3 anche allo sviluppo dei processi di realizzazione del prodotto.

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

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	36 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

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:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello previsto, dove conosciuto,
- c) i requisiti cogenti applicabili al prodotto;
- d) ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa.

Le attività successive alla consegna comprendono, per esempio, interventi in garanzia, obblighi contrattuali quali i servizi di manutenzione, e servizi supplementari quali il riciclo o lo smaltimento finale.

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 loro modifiche), e deve assicurare che:

- a) siano definiti i requisiti del prodotto;
- b) siano state risolte le eventuali differenze tra i requisiti del contratto o dell'ordine rispetto a quelli espressi in precedenza,
- c) l'organizzazione abbia la capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati del riesame delle azioni conseguenti al riesame.

Qualora il cliente esprima i requisiti in forma non documentata, tali requisiti devono essere confermati dall'organizzazione prima della loro accettazione.

Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare che i documenti pertinenti vengano aggiornati e che il personale interessato sia reso consapevole dei requisiti modificati.

Nota: In alcune situazioni, come nelle vendite via Internet un riesame formale è inattuabile per ciascun ordine. In tali casi il riesame può riguardare le informazioni pertinenti al 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.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	37 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

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 determinare ed attuare disposizioni efficaci per comunicare con i clienti in merito a:

- a) informazioni relative al prodotto,
- b) quesiti, gestione di contratti o ordini compresi i relativi emendamenti,
- c) informazioni di ritorno del cliente, compresi 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;

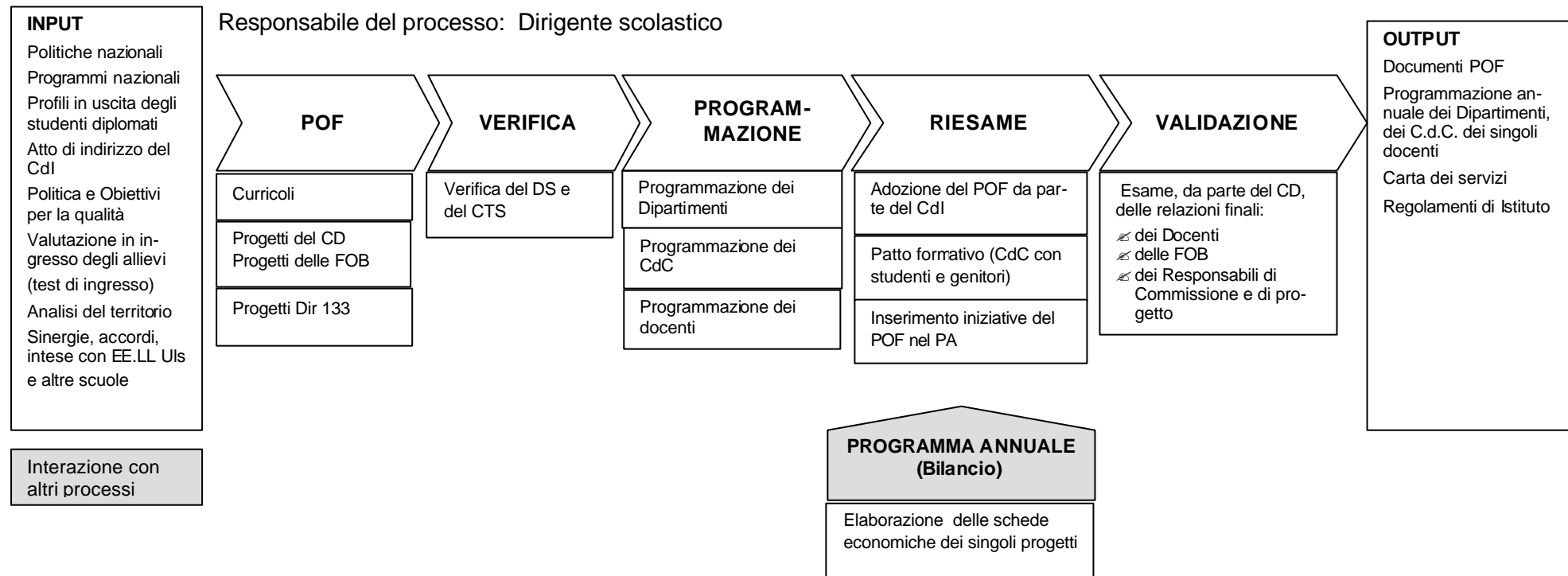
L'attività di formazione comprende:

- 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"


	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	38 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

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	39 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

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 sviluppo l'organizzazione deve determinare:

- le fasi della progettazione e sviluppo*
- il riesame, la verifica e la validazione appropriati ad ogni fase di progettazione e di sviluppo,*
- le responsabilità e l'autorità per la progettazione e sviluppo.*

L'organizzazione deve gestire le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e sviluppo, per assicurare una comunicazione efficace e chiara attribuzione di responsabilità.

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

Nota Il riesame, la verifica e la validazione della progettazione e sviluppo hanno finalità distinte. Essi possono essere effettuati e registrati separatamente o in qualsiasi combinazione, come appropriato per il prodotto e per l'organizzazione.

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 a allo sviluppo

Gli elementi in ingresso relativi ai requisiti del prodotto devono essere determinati e devono essere mantenute le relative registrazioni (vedere punto 4.2.4). Questi elementi in ingresso devono comprendere:

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

Gli elementi in ingresso devono essere riesaminati per quanto riguarda la loro 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 CdI”,
- 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 Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	40 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione a dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo devono essere in una forma adeguata per la verifica a fronte degli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo e devono essere approvati prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- a) soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo,
- b) fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione del servizio;
- c) contenere i criteri di accettazione o fare riferimento ad essi;
- d) specificare le caratteristiche del prodotto essenziali per la sua sicura ed appropriata utilizzazione.

Nota Le informazioni relative alla produzione e all'erogazione del servizio possono comprendere dettagli per la conservazione del prodotto.

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 sviluppo, in conformità a quanto pianificato (vedere punto 7.3.1), al fine di:

- a) valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- b) identificare qualsiasi problema e proporre le azioni necessarie.

A tali riesami devono partecipare rappresentanti delle funzioni coinvolte nella/e fase/i di progettazione e di sviluppo oggetto dei riesami. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie.

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

- a) 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);
- b) 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;
- c) 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.
- d) 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;
- e) 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	41 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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

La verifica deve essere effettuata, in conformità a quanto pianificato (vedere punto 7.3.1), per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo abbiano soddisfatto i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della verifica e delle eventuali azioni necessarie.

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

La validazione della progettazione e sviluppo deve essere effettuata, in conformità a quanto pianificato (vedere punto 7.3.1), per assicurare che il prodotto risultante sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per l'utilizzazione prevista. Ove praticabile, la validazione deve essere completata prima della consegna o della prima utilizzazione del prodotto. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie.

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 sviluppo devono essere identificate e devono essere mantenute registrazioni. Le modifiche devono essere riesaminate, verificate e validate, per quanto appropriato, ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e sviluppo deve comprendere la valutazione dell'effetto di tali modifiche sulle parti componenti e sul prodotto già consegnato. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati del riesame delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie.

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.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	42 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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”.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'organizzazione deve assicurare che il prodotto approvvigionato sia conforme ai requisiti di approvvigionamento specificati. Il tipo e l'estensione del controllo applicato sul fornitore e sul prodotto devono dipendere dall'effetto del prodotto approvvigionato sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.

L'organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire un prodotto conforme e ai requisiti dell'organizzazione stessa. Devono essere stabiliti i criteri per la selezione, la valutazione e la ri-valutazione dei fornitori. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati delle valutazioni e delle eventuali azioni necessarie risultanti dalla valutazione

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 relative all'approvvigionamento devono descrivere il prodotto, compresi, ove appropriato:

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

L'organizzazione deve assicurare l'adeguatezza dei requisiti specificati di approvvigionamento specificati, 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 l'ispezione o altre attività necessarie per assicurare che il prodotto approvvigionato soddisfi i requisiti di approvvigionamento specificati.

Qualora l'organizzazione o il suo cliente intendano effettuare una verifica presso le sedi del fornitore, l'organizzazione deve specificare, nell'ambito delle informazioni relative all'approvvigionamento, le disposizioni per la verifica e la modalità 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.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	43 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

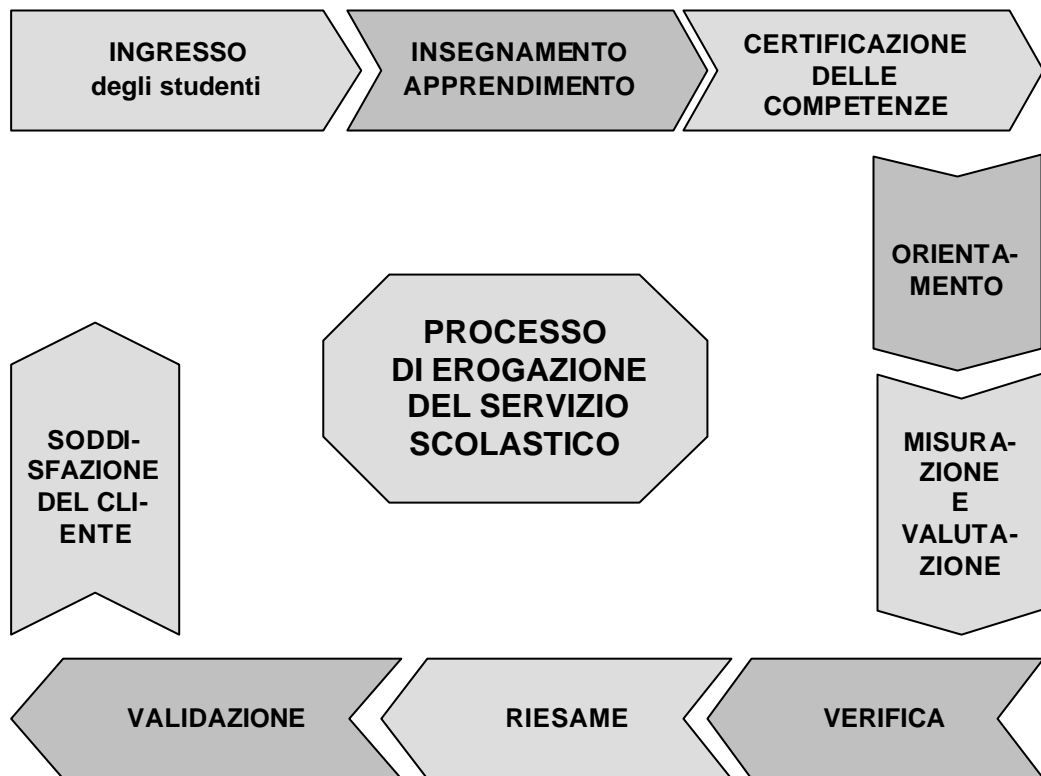
L'IO 7.4 indica le registrazioni prescritte per la verifica ed il collaudo delle forniture e quelle per la valutazione e qualificazione dei fornitori, che sono tra gli input del periodico riesame della Direzione.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	44 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

7.5 EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



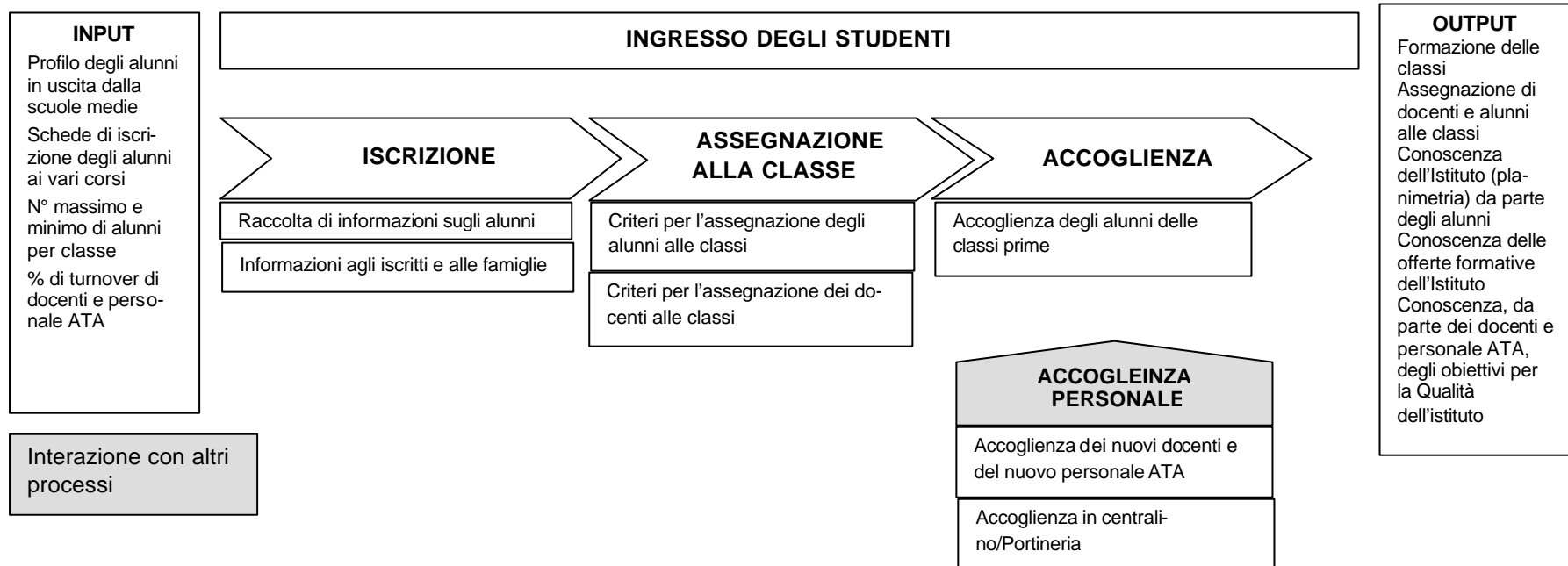
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5 IO 7.5_02	Erogazione del servizio scolastico Attività didattiche differenziate

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

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pagina	45 di 57
		Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: **Dirigente Scolastico**



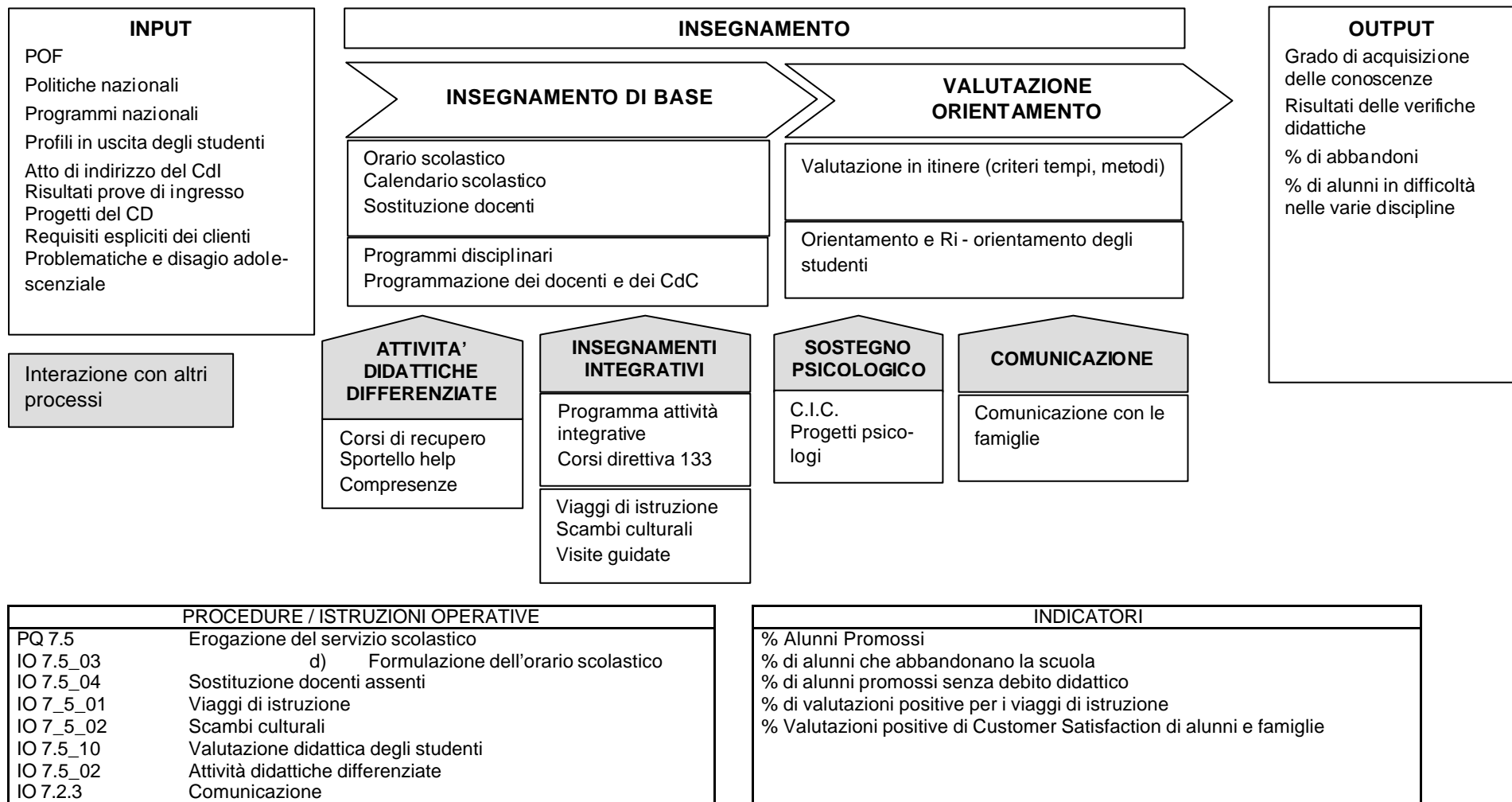
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
IO 7.5_01	Formazione delle classi
IO 7.5_06	Accoglienza
IO 7.5_07	Accoglienza in centralino e portineria


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

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	46 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

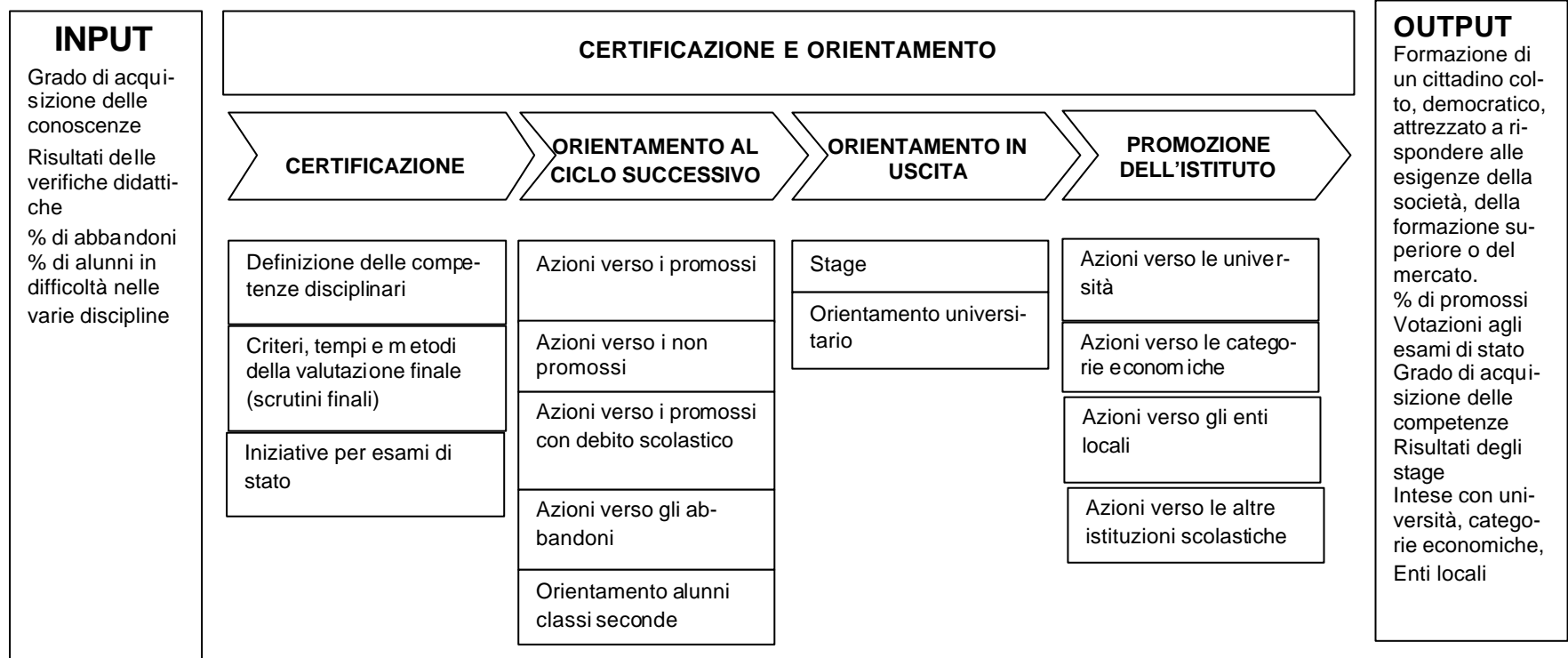
Responsabile del Processo: Dirigente scolastico



	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	47 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



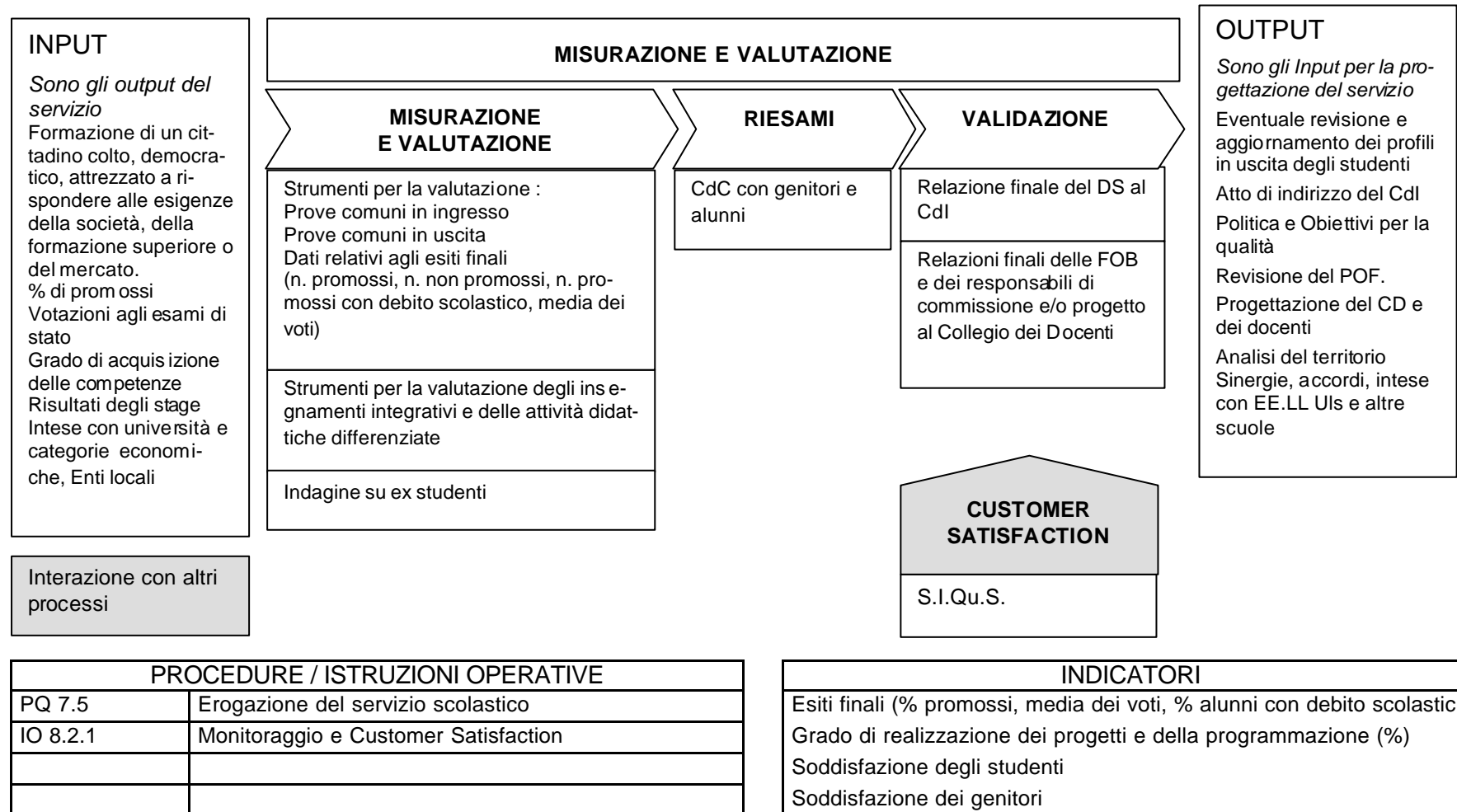
PROCEDURE / ISTRUZIONI OPERATIVE	
PQ 7.5	Erogazione del servizio scolastico
IO 7.5_11	Valutazione didattica finale degli studenti
IO 7.5_12	Organizzazione Stages aziendali


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

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI	Capitolo	7
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	48 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data inizio validità	20/09/2010

PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Responsabile del Processo: Dirigente Scolastico



	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	49 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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

L'organizzazione deve pianificare ed effettuare le attività di produzione e di erogazione del servizio in condizioni controllate. Tali condizioni devono comprendere, per quanto applicabile:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto,
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessarie,
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee,
- la disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature di monitoraggio e di misurazione,
- l'attuazione del monitoraggio e della misurazione;
- l'attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive alla consegna del prodotto.

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 di produzione e di erogazione del servizio nel caso in cui risultato non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione e, di conseguenza, le carenze possono evidenziarsi solo quando il prodotto è già in uso o il servizio è stato erogato.

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

Per questi processi l'organizzazione deve stabilire disposizioni comprendenti, per quanto applicabile:

- criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi,
- approvazione delle apparecchiature e ~~alla~~ qualificazione del personale,
- utilizzo di metodi e di procedure specifici;
- requisiti per le registrazioni (vedere 4.2.4),
- 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 il prodotto con mezzi adeguati lungo tutta la sua realizzazione.

L'organizzazione deve identificare lo stato del prodotto con riferimento ai requisiti di monitoraggio e di misurazione lungo tutta la sua realizzazione.

Qualora la rintracciabilità sia un requisito, l'organizzazione deve tenere sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto e mantenerne registrazioni (vedere 4.2.4).

Nota In taluni settori industriali, la gestione della configurazione è un mezzo con cui mantenere l'identificazione e la rintracciabilità.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	50 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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 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 della proprietà del cliente quando è sotto il proprio controllo o viene utilizzata dall'organizzazione stessa. L'organizzazione deve identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente fornita per essere utilizzate o incorporate nel prodotto. Se qualsiasi proprietà viene smarrita, danneggiata o riscontrata comunque inadeguata all'utilizzazione, l'organizzazione deve riferirlo al cliente e mantenere le relative registrazioni (vedere 4.2.4).

Nota La proprietà del cliente può comprendere proprietà intellettuale e dati personali.

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.

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	51 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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.

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 conservare il prodotto durante le operazioni interne e fino alla consegna alla destinazione prevista, al fine di mantenere la conformità ai requisiti. Per quanto applicabile, la conservazione deve comprendere l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione. La conservazione deve applicarsi anche alle parti componenti di 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 determinare le attività di monitoraggio e di misurazione da effettuare nonché le apparecchiature monitoraggio e di misurazione necessarie a fornire evidenza della conformità del prodotto ai requisiti determinanti

L'organizzazione deve stabilire processi per assicurare che il monitoraggio e la misurazione possano essere e siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Ove necessario per assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione devono:

a) essere tarate e/o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, deve essere registrato (vedere punto 4.2.4) il riferimento utilizzato per la taratura o la verifica;

b) essere regolate o regolate di nuovo, quando necessario;

c) avere un'identificazione, al fine di determinarne lo stato di taratura;

d) essere protette da regolazioni che potrebbero invalidare il risultato delle misurazioni;

e) essere protette dal danneggiamento e dal deterioramento durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.

Inoltre, l'organizzazione deve valutare e registrare la validità dei risultati delle precedenti misurazioni qualora si riscontrino che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. L'organizzazione deve intraprendere azioni appropriate sull'apparecchiatura e su ogni prodotto coinvolto. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della taratura e della verifica. Quando viene utilizzato un software per monitorare e misurare requisiti specificati deve essere confermata la sua capacità di soddisfare l'applicazione prevista. Questa conferma deve precedere l'utilizzazione iniziale e, per quanto necessario, deve essere ripetuta.

Nota La conferma della capacità del software di soddisfare l'applicazione prevista comprende generalmente la sua verifica e la gestione della sua configurazione affinché ne sia conservata l'adeguatezza all'utilizzazione.

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"

	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	7
		Pagina	52 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

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