

Sistema di Gestione per la Qualità

Secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000

Manuale

COPIA N.°

ASSEGNATA A

DATA

DISTRIBUZIONE

CONTROLLATA

Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o diffusa senza il consenso scritto dell'Istituto

08	20 11 09	Aggiornamento terminologia e norme	RGQ	DS
07	19 04 09	Nuovo elenco delle procedure. Aggiornato punto 7.5.4	RGQ	DS
06	7 04 08	Revisione completa	RGQ	DS
05	27 01 07	Revisione completa	RGQ	DS
04	29 11 05	Riferimento attività affidate a terzi	RGQ	DS
03	10 11 04	Aggiornamento dati	RGQ	DS
02	06.09.04	Adeguamento ai requisiti della DGR 13083 ed allegati di riferimento della Regione Lombardia	RGQ	DS
01	16. 04. 04	Riferimenti procedure sez 07	RGG	DS

00	12.01.04	Prima stesura	RGQ	DS	
REV.	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

INDICE	
FRONTESPIZIO	1
INDICE	2
0 INTRODUZIONE	
0.1 Presentazione della struttura	4
0.2 Dati Anagrafici	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1 Scopo	4
1.2 Campo di Applicazione	4
2.RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2.1 Responsabilità	5
2.2 Normativa di riferimento	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	5
Sigle utilizzate nel manuale	7
4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
4.0 Scopo	7
4.1 Requisiti generali	7
GRAFICO DEI PROCESSI	8
<i>Mappa dei servizi</i>	11
<i>Mappa delle procedure</i>	11
4.2 Requisiti relativi alla Documentazione	12
4.2.1 Generalità	12
4.2.2 Manuale Qualità	12
4.2.2.1 Responsabilità	12
4.2.2.2 Aggiornamento del Manuale qualità	13
4.2.2.3 Distribuzione del Manuale	13
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti	13
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI	14
5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	14
5.1 Impegno della Direzione	14
5.2 Attenzione Focalizzata all'utente	15
5.3 Politica della Qualità	15
5.4 Pianificazione della Qualità	15
5.4.1 Obiettivi per la qualità	15
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	16
5.5 Responsabilità autorità e comunicazione	16
5.5.1 Responsabilità ed autorità	16
5.5.2 Rappresentante della Direzione	22
5.5.3 Comunicazione interna	22
5.6 Riesame da parte della Direzione	23
5.6.1 Generalità	23
6 GESTIONE DELLE RISORSE	23
6.1 Messa a disposizione delle risorse	23
6.2 Risorse Umane	24
6.2.1 Generalità	24
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento	24
6.3 Infrastrutture	24
6.4 Ambiente di lavoro	25
7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	25
7.1 Pianificazione e realizzazione del prodotto/servizio	25

7.2 Processi relativi all'utente	26
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	26
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto	26
7.2.3 Comunicazione con il cliente	27
7.3 Progettazione e sviluppo	27
7.3.1 Pianificazione: elementi in ingresso e in uscita	28
7.3.2 Elementi di controllo	28
7.3.3 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione	28
7.4 Approvvigionamento	28
7.4.1 Processo di approvvigionamento	28
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento	29
7.4.3 Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati	29
7.5 Produzione ed erogazione del servizio	29
7.5.1 Gestione delle attività di produzione e di erogazione di servizi	29
7.5.2 Validazione dei processi produttivi e dell'erogazione di servizi	30
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità	30
7.5.4 Proprietà dei clienti	32
7.5.5 Conservazione dei prodotti	33
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	33
8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	33
8.1 Generalità	33
8.2 Monitoraggio e misurazione	33
8.2.1 Soddisfazione del cliente	34
8.2.2 Audit interni	34
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	35
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	35
8.4 Analisi dei dati	35
8.5 Miglioramento	36
8.5.1 Miglioramento	35
8.5.2 Azioni correttive	36
8.5.3 Azioni preventive	36
 Organigramma	 Allegato

00.1 Presentazione della struttura.

L'Istituto Tecnico Statale per il Turismo "Artemisia Gentileschi" nasce nel 1982 per soddisfare una crescente richiesta di formazione turistica e linguistica.

La missione del Gentileschi è di quella di fornire una buona formazione linguistica e turistica in grado di corrispondere alle aspettative del mondo del lavoro e della sua veloce trasformazione globale. La scuola, attraverso i vari insegnamenti disciplinari e le attività realizzate, intende inoltre formare cittadini responsabili e consapevoli, capaci di rapportarsi con la società e con i suoi mutamenti

L'Istituto propone due indirizzi: Turistico- Progetto ITER e Linguistico Moderno-Progetto Autonomo. Nell'indirizzo turistico il percorso formativo è finalizzato all'acquisizione di conoscenze e competenze efficaci e spendibili nelle imprese turistiche, alberghiere, dei trasporti e dei servizi sul territorio. Il diploma consente l'iscrizione a corsi IFTS e a facoltà universitarie. Il curriculum dell'indirizzo linguistico è finalizzato all'acquisizione di una solida preparazione culturale di base e linguistica. Il diploma, corrispondente alla licenza linguistica, consente l'iscrizione a corsi IFTS e alle facoltà universitarie.

Per ulteriori informazioni si fa riferimento al sito dell'Istituto

www.gentileschi.it

00.2 Dati anagrafici dell'Istituto Artemisia Gentileschi

Istituto Tecnico Statale per il Turismo e Linguistico Moderno "Artemisia Gentileschi"

Sede: Via G. Natta 11 - 20151 Milano

tel. 02 3088298

fax 02 33402661

e-mail itt@gentileschi.it

sito web: <http://www.gentileschi.it>

codice istituto MITN03000E

01 Scopo e campo di applicazione

01.1 Scopo

- Il presente Manuale Qualità descrive Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell'Istituto "A. Gentileschi", ed è articolato in sezioni che rispecchiano i capitoli nei quali è strutturata la norma.
- Esso riporta la Politica della Qualità dell'Istituto, gli obiettivi, le responsabilità, le interazioni tra i processi, le prescrizioni adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto.
- Il Manuale Qualità costituisce il documento di riferimento:
 - per le figure che operano nell'ambito dell'Istituto;
 - per gli utenti (gli studenti e le loro famiglie) e per l' Organismo di Certificazione.

01.2 Campo di applicazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutti i processi e le attività svolte all'interno e all'esterno dell'organizzazione ed a tutti i servizi erogati, ed ha come oggetto della certificazione la "Progettazione ed erogazione di attività di formazione didattica curricolare ed extracurricolare".

Viene escluso il punto 7.6 della norma in quanto non sono in uso strumenti che richiedano di tenere sotto controllo dispositivi di misurazione e monitoraggio.

02 Riferimenti normativi

02.1 Responsabilità

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di acquisire le norme legislative e i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera l'Istituto, che sono poi archiviati in Segreteria.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di acquisire ed archiviare la normativa ISO di riferimento e la documentazione pertinente.

02.2 Normativa di riferimento

L'istituto gestisce il proprio SGQ essenzialmente secondo le norme:

- UNI EN ISO 9000:2005 - *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie.*
- UNI EN ISO 9001:2008 - *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.*
- UNI EN ISO 9004:2009 - *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.*
- UNI EN ISO 19011:2003 – *Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.*
- UNI 10999:2002 – *Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità.*

Normativa scolastica

La maggior parte della normativa attualmente in vigore nella scuola è raggruppata nel Decreto Legislativo n. 297 del 16/4/94, mentre il DPR 275/99 contiene il Regolamento sull'Autonomia Scolastica. Quando i riferimenti sono differenti, nel Manuale sono richiamate le varie Leggi, Decreti, Ordinanze o Circolari Ministeriali.

Normativa Regionale

La normativa della Regione Lombardia cui si fa riferimento, riguarda il D.G.R. n. 6251 del 01/10/2001, emanato in attuazione dell'art. 4, comma 114, lettera e), della L.R. 5 gennaio 2000, n. 1, che regola "l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento". In particolare si fa riferimento all'allegato n. 1, "Note introduttive: caratteristiche del sistema e strumentazioni" e all'allegato n. 2, "Requisiti e criteri per l'accreditamento". Si fa riferimento inoltre al DGR 13083 del 23/05/03.

03 Termini e definizioni

Si rimanda alla norma ISO 9000:2005 [Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia] interpretate nello specifico contesto scolastico. Riportiamo di seguito, per comodità, alcune tra quelle più utilizzate nel MQ, assieme a definizioni proprie dell'istituzione scolastica.

Area di Progetto	Simulazione di un'attività o realizzazione di un progetto interdisciplinare specifico per l'indirizzo di studio. Viene svolto nelle classi IV e V.
Auditor della qualità	Persona qualificata ad eseguire audit della qualità
Cliente	Tutti gli alunni della scuola direttamente e le loro famiglie indirettamente.
Cliente Interno	Tutto il personale scolastico
Collegio Docenti	È formato da tutti i docenti della scuola ed è presieduto dal DS.
Comitato	L'insieme di tutti i rappresentanti di classe degli alunni, eletti (due per

Studentesco	ogni classe) da tutti gli alunni della scuola.
Comitato di Valutazione del servizio degli insegnanti	Formato dal DS (presidente), da 2 o 4 docenti (membri effettivi) e da 1 o 2 docenti supplenti, a seconda che la scuola abbia sino a 50 o più di 50 docenti.
Commissioni/Gruppi di lavoro	Gruppo di persone, delegate dal DS, con approvazione del CdD, che, all'interno della scuola, lavora con finalità o su progetti ben definiti, coerenti con le Politiche della Qualità e gli indirizzi generali della Carta dei Servizi. Possono essere formate da una o più componenti scolastiche.
Consiglio di Classe	Formato da tutti i docenti della classe, dal DS (presidente), dai due rappresentanti dei genitori e dai due rappresentanti degli alunni. Si riunisce nella versione chiusa (preside più docenti), o aperta ai rappresentanti dei genitori e degli alunni a seconda delle competenze.
Consiglio di Istituto	Nelle scuole con popolazione scolastica fino a 500 alunni, è costituito da 14 componenti, di cui 6 rappresentanti dei docenti, 1 del personale non docente, 3 dei genitori, 3 degli alunni e il DS. Nelle scuole con popolazione scolastica superiore a 500 alunni, è costituito da 19 componenti, di cui 8 rappresentanti dei docenti, 2 del personale non docente, 4 dei genitori, 4 degli alunni e il DS. Tutti i rappresentanti, tranne il DS, sono eletti nel corso delle elezioni delle rispettive componenti, che si tengono annualmente per gli alunni e ogni tre anni per le altre componenti. Il presidente è un genitore.
Contratto formativo	Accordo che si stabilisce all'inizio dell'anno scolastico tra i docenti di e gli alunni, che fissa le caratteristiche dell'attività didattica da svolgere nell'anno e il codice comportamentale da mantenere.
Documenti contrattuali	Il Piano per l'Offerta Formativa e la Carta dei Servizi riportata sul sito sotto la voce "Informazioni".
Organi Collegiali	Sono gli organismi previsti per realizzare la partecipazione nella gestione della scuola, nel rispetto degli ordinamenti della scuola, dello Stato e delle competenze fissate dalla normativa, dando alla scuola i caratteri di una comunità sociale e civica. Gli OO.CC. sono previsti a livello di Istituto e Circolo Didattico; a livello distrettuale; a livello provinciale; a livello nazionale. Gli OO.CC. a livello di Istituto sono: il Consiglio di Istituto, il Collegio dei Docenti, il Comitato di Valutazione del servizio degli insegnanti, il Consiglio di Classe.
Personale ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario, cioè tutto il personale scolastico non docente.
Piano per l'Offerta Formativa (POF)	Documento che racchiude l'offerta formativa della scuola.
Requisiti cogenti	Sono i requisiti stabiliti da leggi, regolamenti, direttive o ambiti regolamentati.
Processo	Tutte le attività che utilizzano risorse per trasformare elementi in entrata in elementi in uscita
Servizio	Risultato di attività svolte tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente.
Sottoprocesso	Insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita. Ogni sottoprocesso ha un solo responsabile.
Audit della qualità	Esame sistematico ed indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto stabilito, e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

SIGLE UTILIZZATE NEL MANUALE

<i>SIGLA</i>	<i>Significato</i>	<i>SIGLA</i>	<i>Significato</i>
AI	Audit Interni	ITER	Progetto assistito dal M.P.I.
AC	Azioni Correttive	GE	Giunta Esecutiva
AP	Azioni Preventive	IO	Istruzione Operativa
A.S.	Anno Scolastico	ITST	Istituto Tecnico Statale Turismo
ATA	Amministrativo Tecnico Ausiliario	MQ	Manuale Qualità
Coo classe	Coordinatore di Classe	NC	Non Conformità
CdC	Consiglio di Classe	OO.CC.	Organi Collegiali
CdD	Collegio dei Docenti	POF	Piano dell'Offerta Formativa
CdI	Consiglio di Istituto	PRO	Procedura Qualità
Coo materia	Coordinatore di Materia	PRS	Processo Qualità
DS	Dirigente Scolastico	RGQ	Responsabile Qualità
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	RS	Responsabile Sicurezza
IFTS	Corsi di Istruzione e formazione tecnica superiore- sono un canale formativo alternativo ai percorsi universitari	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

04 Sistema di gestione per la qualità

04.0 Scopo

Scopo di questa sezione è descrivere i criteri, le responsabilità e le modalità operative adottate dall'Istituto "A. Gentileschi" per la predisposizione, l'attuazione, la gestione, la documentazione e il controllo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

04.1 Requisiti generali

L'Istituto Gentileschi ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità con i requisiti della norma di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008). A tal fine:

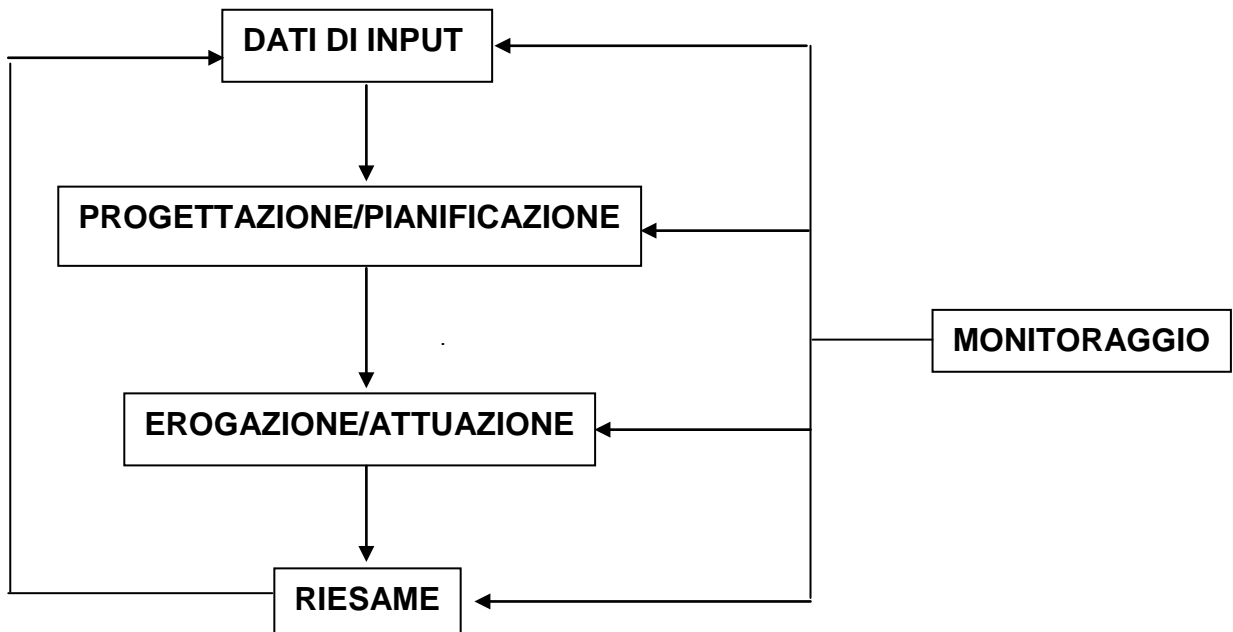
- ha identificato i processi necessari per l'applicazione del SGQ nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- ha stabilito la sequenza e le interazioni dei processi individuati;
- ha definito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi;

ha assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio delle attività svolte dall'organizzazione.

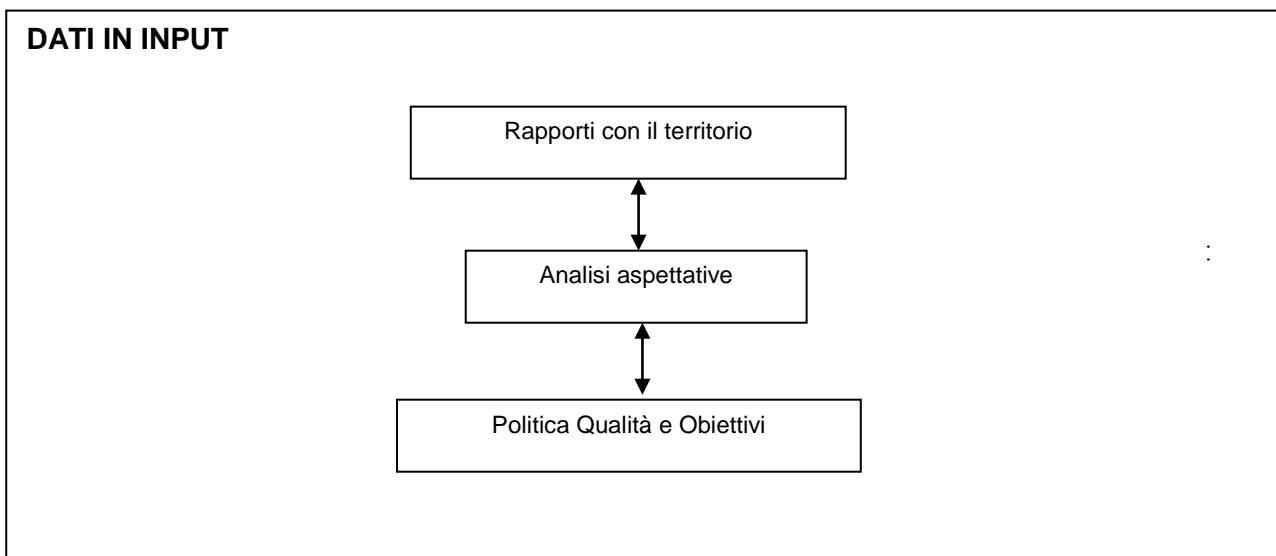
- ha definito criteri, le responsabilità e le modalità operative per monitorare, misurare ed analizzare i processi
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo del sistema stesso e dei processi dell'Istituto.

Quando l'Istituto Gentileschi sceglie di affidare a terzi processi che abbiano effetto sulla conformità del servizio ai requisiti, ne assicura il controllo.

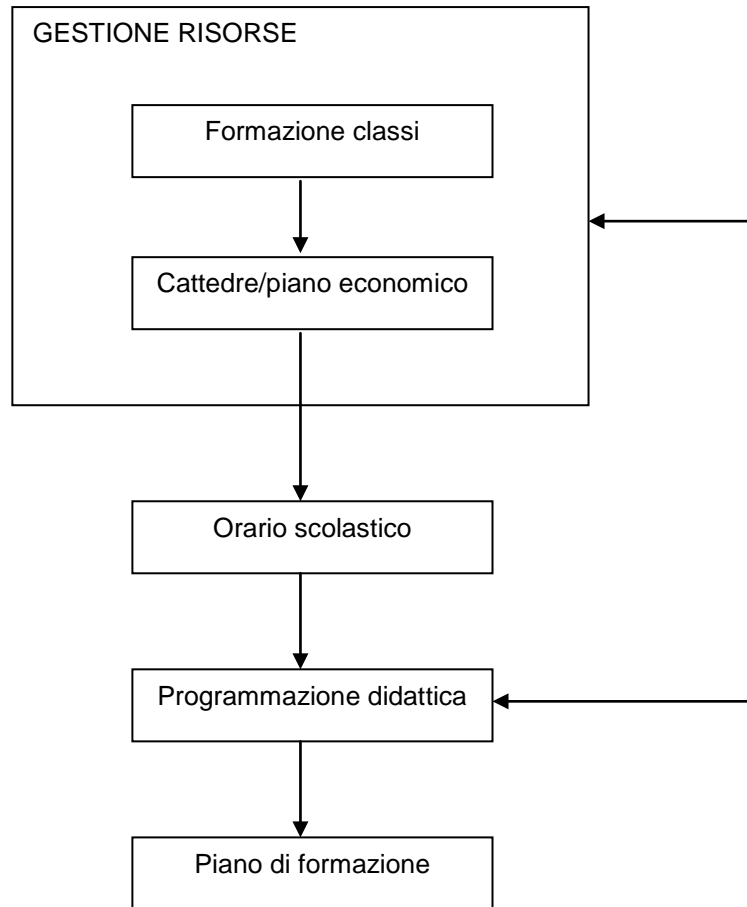
I *SERVIZI* erogati dall'Istituto Gentileschi rappresentano un insieme di processi realizzati di anno in anno, aventi determinati requisiti per rispondere agli obiettivi per la qualità.



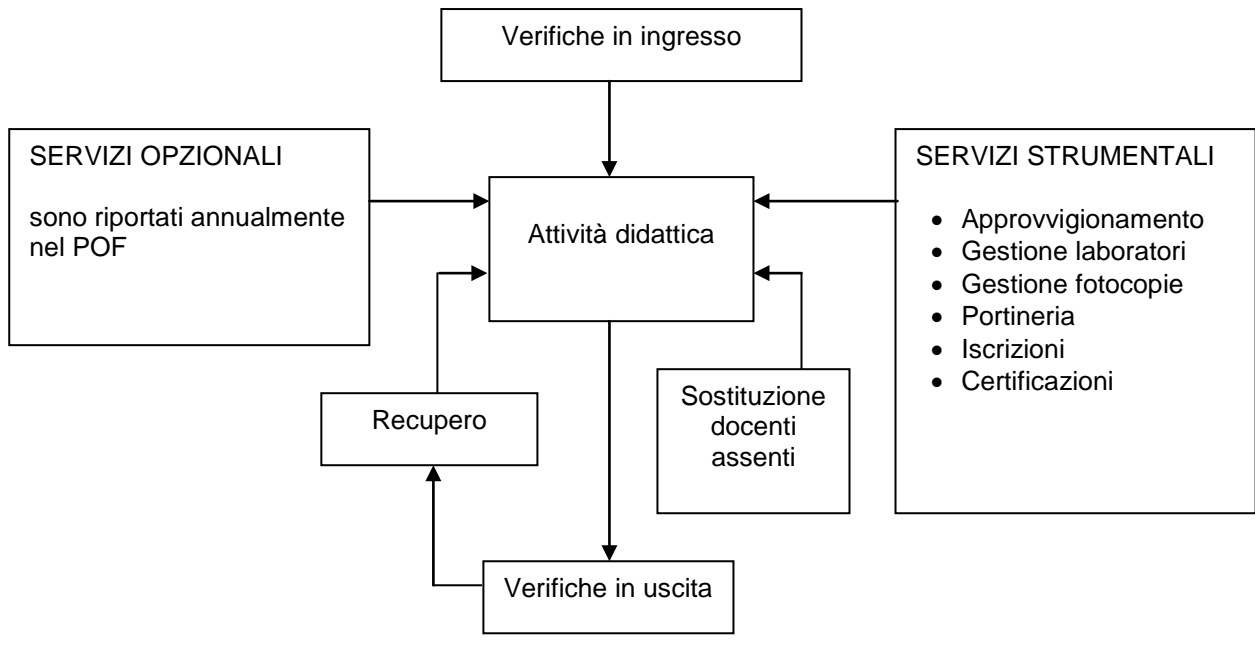
Le singole fasi, con la specificazione dei singoli processi costituenti e l'evidenziazione delle interazioni tra i processi sono invece le seguenti:



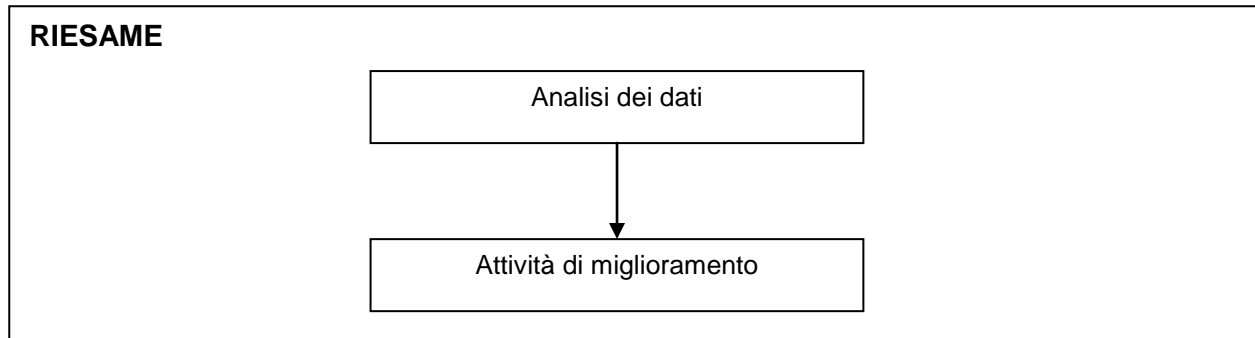
PROGETTAZIONE/PIANIFICAZIONE



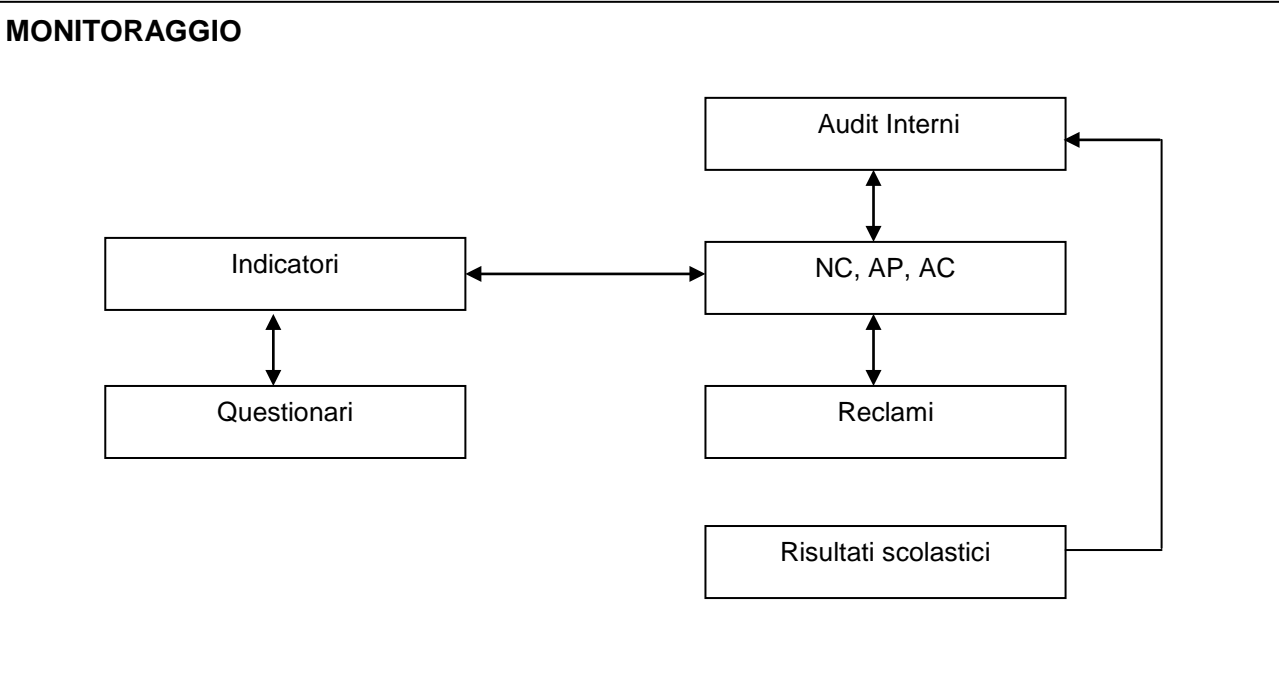
EROGAZIONE/ATTUAZIONE



RIESAME



MONITORAGGIO



Mappa dei Servizi dell'ITST GENTILESCHI

SERVIZI STRUMENTALI	SERVIZIO CENTRALE	SERVIZI OPZIONALI
I servizi offerti dal personale "ATA" necessari alla scuola per garantire il servizio centrale	"L'attività didattica"	I servizi finalizzati al "successo formativo" che arricchiscono il servizio centrale
<ul style="list-style-type: none"> - approvvigionamenti - iscrizioni - certificazioni - gestione laboratori - gestione fotocopie - portineria 	<ul style="list-style-type: none"> - docente - consiglio di classe - gruppo di materia - Collegio dei Docenti 	Vengono riportati annualmente nel POF

Mappa delle Procedure dell'ITST GENTILESCHI

Procedura	Attività
PRO 04 01	Gestione della documentazione e delle registrazioni
PRS 05 01	Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità e Riesame della Direzione
PRO 05 02	Gestione della Comunicazione interna
PRO 06 02	Gestione dei laboratori
PRO 06 03	Gestione della biblioteca-mediateca
PRO 06 04	Gestione dei sistemi informatici
PRO 06 07	Gestione per la sicurezza dell'ambiente di lavoro
PRS 07 02	Comunicazione dell' Offerta Formativa
PRS 07 03	Progettazione dell'Offerta Formativa
PRO 07 05	Approvvigionamento
PRS 07 07	Erogazione della formazione
PRO 07 13	Coordinamento delle riunioni di programmazione didattica
PRO 08 01	Audit Interni
PRO 08 02	Gestione delle Non Conformità
PRO 08 03	Gestione delle Azioni Correttive e Preventive
PRO 08 04	Misurazione della soddisfazione degli utenti

04.2 Requisiti relativi alla documentazione

04.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di gestione per la Qualità comprende:

- Il Manuale Qualità
- La Politica per la Qualità ed i relativi Obiettivi
- I Processi e le Procedure documentate
- Le istruzioni operative
- Le registrazioni richieste dalla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008
- I Moduli
- Il Piano annuale della qualità
- Norme, leggi, decreti
- I documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi, ivi compresi la raccolta dati, il calcolo, la valutazione continua ed il rendiconto finale degli indicatori, per gli Enti Accreditati dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/05/03 ed allegati di riferimento).

Sono inoltre tenuti sotto controllo i documenti contrattuali, le circolari interne e le comunicazioni da/per l'esterno, i dati riferiti all'organizzazione: elenchi docenti, elenchi alunni, elenchi risorse interne della scuola, ecc., e quelli riferiti agli indicatori degli obiettivi per la qualità.

A tale scopo l'istituto Gentileschi ha adottato la procedura

PRO 04 01 - Gestione della documentazione e utilizza elenchi riassuntivi che riportano lo stato delle revisioni.

I documenti possono essere in forma cartacea o elettronica.

04.2.2 Manuale della qualità.

Il Manuale della Qualità contiene le modalità con cui la scuola rispetta i requisiti fissati dalla norma stessa e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Manuale Qualità individua i processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto e le loro interazioni.

04.2.2.1 Responsabilità

Le responsabilità per l'elaborazione, la preparazione ed il controllo della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ed in particolare di questo Manuale, sono sintetizzate nel modo seguente:

- Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di approvare il Manuale Qualità le Procedure e tutta la documentazione. L'approvazione viene formalizzata firmando il documento nell'apposito spazio.
- Il Gruppo di lavoro per la Qualità, coordinato dal Responsabile Qualità, ha il compito di elaborare il Manuale Qualità.
- Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di:
 - Redigere il Manuale Qualità con la collaborazione del Gruppo di Lavoro Qualità
 - Verificarne la congruità con i requisiti della norma di riferimento, con le Procedure, le Istruzioni e tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità. La verifica di congruità viene formalizzata firmando nell'apposito spazio.
- Curare l'aggiornamento e la distribuzione del documento.

- Tutto il personale dell'Istituto è chiamato a contribuire all'applicazione, all'aggiornamento ed al miglioramento della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

04.2.2.2 Aggiornamento del Manuale Qualità

L'aggiornamento sistematico del Manuale è attuato dal Responsabile Qualità. Modifiche possono essere proposte da tutti i destinatari del documento. Il Manuale Qualità aggiornato è contraddistinto dal numero di revisione e dalla data di emissione e distribuito dopo essere stato firmato per redazione, verifica e approvazione.

Le modalità per la gestione del MGQ sono riportate nella procedura:

PRO 04 01 - Gestione della documentazione.

04.2.2.3 Distribuzione del Manuale Qualità

Il Manuale Qualità è reso disponibile in modalità elettronica ed è pubblicato sul sito dell'Istituto.

Una copia cartacea controllata è disponibile in Archivio Qualità.

Una copia cartacea controllata è consegnata al Dirigente Scolastico

L'Organismo di certificazione riceve una copia cartacea in forma controllata.

04.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

L'Istituto adempie ai requisiti della norma riguardante la tenuta sotto controllo dei documenti con la procedura:

PRO 04 01 – Gestione della documentazione

A completamento sono stati predisposti i seguenti elenchi:

Mod 04.01 Elenco dei processi e delle procedure

Mod 04.02 Elenco delle istruzioni

Riassumiamo di seguito alcuni punti fondamentali riguardanti il controllo della documentazione.

Approvazione dei Documenti

Il POF viene approvato dal CdD per gli aspetti didattici, dal CdI per quelli organizzativi, e viene emesso dal DS.

Le nuove edizioni del Manuale Qualità, le revisioni delle Istruzioni Operative, delle Procedure e dei Processi vengono approvate dal DS ed emesse dal RGQ.

La documentazione di supporto al SGQ viene approvata ed emessa dai responsabili delle diverse attività.

I dati riferiti all'organizzazione vengono verificati ed emessi dal DS in collaborazione con il personale Amministrativo e Tecnico, e, in alcuni casi, anche dal RGQ.

Le circolari interne e le comunicazioni da/verso l'esterno sono verificate, approvate ed emesse dal DS o da un suo delegato.

Revisione dei Documenti

La revisione di qualsiasi documento della qualità viene evidenziata tramite una linea nera verticale posta a fianco del testo modificato; tale modalità viene utilizzata anche per evidenziare le revisioni del MQ, delle Procedure e delle Istruzioni Operative.

Le modifiche sono di responsabilità del RGQ.

Anche la revisione della modulistica avviene a cura del RGQ sulla base delle osservazioni dei

responsabili delle singole attività/servizi che le utilizzano e sulla base dei risultati degli Audit Interni. Non è prevista la conservazione dei moduli superati.

Distribuzione dei Documenti

Le nuove edizioni del POF vengono pubblicate sul sito.

Le Procedure, i Processi e le Istruzioni Operative vengono pubblicate sul sito e tutte le funzioni interessate, in carica nell'istituto nell'a.s. corrente, vengono invitate tramite circolare, a prendere visione della documentazione di loro competenza.

La distribuzione dei Documenti del SGQ, sia interna che esterna, viene curata dal RGQ.

Identificazione dei Documenti

Tutti i servizi sono documentati e identificati nella Mappa dei Servizi.

Le Procedure e le Istruzioni Operative sono identificate tramite i seguenti codici:

PRO n.n = Procedura Qualità numero n.n (sono le procedure direttamente connesse al sistema di gestione per la qualità)

PRS n.n = Processo n.n

Ist n.n. = Istruzione Operativa.

Ogni modulo a supporto dei documenti reca in alto a destra il riferimento al documento stesso.

Le circolari interne e le comunicazioni da/verso l'esterno recano il numero di protocollo ufficiale della scuola.

04.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni sono state predisposte per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità. Esse sono conservate in modo da risultare rintracciabili, facilmente identificabili e leggibili. L'Istituto tiene sotto controllo le registrazioni come da procedura:

PRO 04 01 – Gestione della documentazione

La procedura è stata predisposta 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.

L'elenco completo delle registrazioni è raccolto nel

Mod 04.04 Elenco delle registrazioni della qualità.

05 Responsabilità della direzione

05.1 Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico formula la Politica della Qualità dell'Istituto in accordo con gli altri organi della Direzione e definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata. Il Dirigente Scolastico si impegna ad assicurare il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Allo scopo il Dirigente Scolastico:

- diffonde all'interno dell'Istituto la Politica della Qualità;
- assicura la disponibilità di risorse adeguate;
- garantisce che siano definiti adeguati indicatori di prestazione del Sistema di Gestione per la Qualità dei suoi processi e che sia effettuato sistematicamente il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti;
- sottolinea l'impegno costante nel rispetto dei requisiti richiesti dalla Regione Lombardia (DGR 13083 del 23/05/03 ed allegati di riferimento), inclusi i valori-limite stabiliti per gli indici.
- Effettua periodicamente il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

05.2 Attenzione focalizzata all'utente

L'Istituto ha predisposto e avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative degli studenti e delle altre parti interessate basato sulla rilevazione delle non conformità, sul monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione dell'utente.

DS garantisce, tramite il SGQ, che i requisiti del servizio siano coerenti con quelli prefissati e che le esigenze e le aspettative dello studente, dei genitori e delle parti interessate siano pienamente comprese e soddisfatte. La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte di DIR.

05.3 Politica della Qualità

La Politica della Qualità dell'Istituto si articola nei seguenti punti:

1) Promozione del successo scolastico. Si tratta di uno degli obiettivi più importanti e qualificanti della politica per la qualità. Per conseguirlo la scuola, attraverso il Piano dell'Offerta formativa, prevede perciò interventi di sostegno e di recupero, curricolare ed extracurricolare, per studenti che si trovano in condizione di svantaggio o che hanno difficoltà nell'approccio allo studio.

2) Promozione dell'eccellenza. La scuola si è impegnata su questo piano favorendo le inclinazioni naturali e la disponibilità degli studenti a cui viene proposta una didattica curricolare supportata da progetti sperimentali volti all'apprendimento di discipline in lingua straniera (progetti ALI-CLIL); eventuali corsi extracurricolari per il conseguimento delle certificazioni linguistiche e corsi propedeutici alla certificazione ECDL (patentino informatico europeo).

3) Promozione dell'espressività. La scuola ritiene che la possibilità di manifestare di manifestare e liberare la propria creatività sia un momento importante nella crescita personale

4) Promozione e formazione del personale. La scuola ritiene che la formazione del personale sia determinante per il successo e pertanto facilita e valorizza corsi di formazione.

5) Promozione dell'integrazione con il territorio. In linea con la missione della scuola, l'istituto si propone di favorire progetti finalizzati all'integrazione con il territorio in un contesto cittadino provinciale e regionale.

05.4 Pianificazione della Qualità

05.4.1 Obiettivi per la Qualità

Gli Obiettivi per la Qualità sono determinati coerentemente con la Politica della Qualità.

Fanno parte integrante degli obiettivi gli indicatori di prestazione (*Efficienza ed efficacia*) previsti dal DGR n. 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento, che definisce i requisiti per l'Accreditamento regionale.

In particolare la Direzione stabilisce per i pertinenti livelli e funzioni, gli indicatori di prestazione necessari per ottemperare ai requisiti sul servizio reso per la Regione Lombardia, ed in particolare per assicurare il rispetto dei valore-limite degli indici.

Il Dirigente scolastico recepisce gli eventuali aggiornamenti apportati alle disposizioni citate ed informa il Collegio dei Docenti e il Responsabile per la Qualità in modo che attui gli opportuni aggiornamenti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto

0.5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene descritta nel Piano Annuale Qualità che include le modalità con cui si intende perseguire gli obiettivi della Qualità, I criteri, i metodi, le risorse necessari per assicurare l'efficace funzionamento, il controllo ed il monitoraggio dei processi e del sistema, sono periodicamente valutati in sede di riesame della direzione ed ogni qual volta si rendano necessari aggiornamenti e modifiche al sistema stesso.

05.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

05.5.1 Responsabilità ed autorità

La struttura organizzativa dell'Istituto è rappresentata graficamente nell'ORGANIGRAMMA FUNZIONALE in appendice al Manuale affisso in bacheca e pubblicato sul sito.

Le responsabilità e i rapporti di autorità sono definite e regolamentate dalle disposizioni legislative in materia di istituzioni scolastiche e dal contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale della scuola.

Le responsabilità includono anche quelle relative alla gestione degli indici richiesti dalla Regione Lombardia.

La Direzione è composta dalle figure e dagli organi collegiali seguenti, che costituiscono in senso lato, nell'ambito delle rispettive competenze, la Direzione dell'Istituto:

- Dirigente Scolastico
- Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- Collegio dei Docenti
- Consiglio d'Istituto

Le figure sopraindicate hanno le seguenti responsabilità e competenze seguenti:

- **Dirigente Scolastico**
 - Assicura la gestione unitaria dell'Istituto e ne ha la legale rappresentanza.
 - E' responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio.
 - Ha autonomi poteri di direzione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane, nel rispetto delle competenze degli organi collegiali scolastici.
 - Promuove l'esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto d'apprendimento degli alunni, la libertà d'insegnamento dei docenti, la libertà di scelta delle famiglie.
 - Organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative.
 - E' titolare delle relazioni sindacali.
 - Promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio.
 - Tutela l'esercizio della libertà di insegnamento, intesa anche come libertà di ricerca e innovazione metodologica e didattica, l'esercizio della libertà di scelta educativa delle famiglie e l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli alunni.
 - Adotta i provvedimenti di gestione delle risorse e del personale, nell'ambito delle funzioni attribuite alle istituzioni scolastiche.

- Presenta periodicamente al Consiglio di Istituto la relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica.
- **Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi**
 - Sovrintende con autonomia operativa, nell'ambito delle direttive di massima impartite dal Dirigente Scolastico e degli obiettivi assegnati, ai servizi generali amministrativo-contabili dell'Istituzione Scolastica e ne cura l'organizzazione ed il coordinamento del relativo personale.
 - Svolge funzioni di coordinamento, promozione dell'attività e verifica dei risultati conseguiti dal personale A.T.A. posto alle sue dirette dipendenze.
 - Ha responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile di ragioneria e di economato, che assumono, nei casi previsti, rilevanza anche esterna.
 - Assicura l'unitarietà della gestione dei servizi tecnici, amministrativi e ausiliari della scuola, in coerenza e strumentalmente rispetto alle finalità ed obiettivi dell'istituzione scolastica, in particolare del piano dell'offerta formativa.
 - In generale compete al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi la responsabilità per la funzione amministrazione, tramite la gestione dei settori:
 - Segreterie: Didattica, del Personale ed Amministrativa.
 - Ufficio acquisti, Centro Stampa e Laboratori.
- **Collegio dei Docenti.**
 - Assegna le Funzioni Strumentali.
 - Elege i docenti che fanno parte del comitato di valutazione del servizio dei docenti.
 - Elege i suoi rappresentanti nel consiglio d'istituto.
 - Delibera in materia di funzionamento didattico dell'istituto.
 - Formula gli indirizzi generali di intervento per le attività del Piano dell'Offerta Formativa.
 - Elabora il Piano dell'Offerta Formativa.
 - Adotta e promuove iniziative di sperimentazione.
 - Promuove iniziative di aggiornamento e di formazione dei docenti.
- **Consiglio d'Istituto**
 - Elabora e adotta gli indirizzi generali e determina le forme di auto finanziamento.
 - Delibera il bilancio preventivo e il conto consuntivo.
 - Dispone in ordine all'impiego dei mezzi finanziari per il funzionamento dell'organizzazione scolastica.
 - Adotta il Piano dell'offerta formativa elaborato dal Collegio dei Docenti.
 - Delibera, su proposta del Collegio dei Docenti, in merito ai criteri per la formazione delle classi prime e all'assegnazione delle cattedre.
 - Delibera il calendario scolastico su proposta del Collegio dei Docenti.
 - Delibera in merito all'orario di inizio e di fine delle lezioni quotidiane.
 - Delibera l'adozione del regolamento interno dell'istituto.
 - Delibera l'acquisto, il rinnovo e la conservazione delle attrezzature e dei sussidi didattici.

- Delibera i criteri generali per la programmazione educativa; le modalità per la programmazione e l'attuazione delle attività extrascolastiche; la promozione di contatti con il territorio; la partecipazione ad attività culturali, sportive e ricreative e a iniziative assistenziali.

Sono previsti anche i seguenti Organi con specifiche responsabilità:

- **Giunta Esecutiva**

Propone il Programma Annuale predisposto dal DSGA.

- **Organo di garanzia**

Dirime i conflitti insorti nell'ambito scolastico in merito all'applicazione del Regolamento di disciplina. Decide sui ricorsi, ovvero le sanzioni disciplinari di cui all'art. 2 lettera f del Regolamento di disciplina. Formula proposte al consiglio di istituto per la modifica del Regolamento di disciplina.

- **Comitato di valutazione del servizio dei docenti**

Composto dal Dirigente scolastico e da quattro docenti titolari e due supplenti nominati dal Collegio dei Docenti. Valuta le competenze previste dalla normativa in materia di anno di formazione del personale docente dell'Istituto e il servizio prestato dai docenti ogniqualvolta viene da essi richiesto

Nello svolgimento delle proprie funzioni organizzative ed amministrative, il Dirigente si avvale inoltre di docenti ai quali delega specifici compiti. La scelta è effettuata, fermo restando la natura fiduciaria dell'incarico, secondo criteri di efficienza ed efficacia del servizio scolastico.

In particolare:

- **Collaboratore Vicario**

- Collabora con Dirigente Scolastico nell'ordinario e quotidiano compito di organizzazione dell'istituzione scolastica.
- Riceve delega da parte di Dirigente Scolastico su materie diverse, nel rispetto dei criteri elaborati dagli organi collegiali e delle direttive impartite dal Dirigente scolastico.
- Su delega del Dirigente Scolastico, intrattiene rapporti con altre Istituzioni Scolastiche, con Enti e soggetti esterni all'Istituzione, per contatti preparatori ad accordi, intese e collaborazioni.
- In assenza del Dirigente Scolastico, assume decisioni ed emette atti non procrastinabili, nell'interesse degli utenti, dell'istituzione e dell'amministrazione.
- Mantiene rapporti stabili di collaborazione con Direttore dei Servizi Generali Amministrativi e con gli uffici di segreteria.

- **Collaboratori della presidenza**

- Partecipano al Consiglio di Presidenza.
- Preparano i lavori del Collegio dei Docenti.
- Collaborano con il docente vicario e con la segreteria didattica, nell'ambito dell'organizzazione ordinaria dell'istituzione scolastica.

- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**

- E' responsabile della messa a norma di sicurezza di tutti gli impianti e gli spazi della scuola.
- Elabora il piano di evacuazione della scuola,
- Pianifica ed organizza le esercitazioni di evacuazione della scuola.

L'Area dei Docenti

La Funzione docente si fonda sull'autonomia culturale e professionale dei docenti ed è svolta da tutto il personale docente della Scuola, sia individualmente (Singolo docente e Funzioni Strumentali), sia collegialmente, tramite il Collegio dei Docenti, i Consigli di classe, i Gruppi di Materia, le Commissioni ed i Gruppi di Lavoro.

In particolare le figure e gli organi sopra citati ed i rispettivi coordinatori sono in sintesi:

• **Docenti**

I docenti realizzano il processo di insegnamento/apprendimento volto a promuovere lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli alunni, sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dagli ordinamenti scolastici.

In attuazione dell'autonomia scolastica i docenti, nelle attività collegiali, elaborano, attuano e verificano, per gli aspetti pedagogico – didattici, il piano dell'offerta formativa, adattandone l'articolazione alle differenziate esigenze degli alunni e tenendo conto del contesto socio - economico di riferimento.

Alla funzione docente compete:

- La progettazione del processo di insegnamento e di apprendimento.
- La pianificazione e la programmazione operativa delle attività nell'ambito del calendario scolastico proposto.
- L'attuazione e la gestione dei processi di insegnamento/apprendimento con l'utilizzo di metodi e di strumenti idonei al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Il coordinamento interdisciplinare.
- Il monitoraggio costante delle prestazioni dei singoli studenti e del gruppo classe.
- Il controllo delle fasi di attuazione della programmazione e il riesame, sistematico e quando necessario, della stessa.
- La programmazione ed attuazione del lavoro di sostegno, recupero, consolidamento e potenziamento.
- Il controllo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, mediante l'analisi e la valutazione, intermedia e finale, dei risultati conseguiti.
- Lo scambio di informazioni con i genitori sull'andamento scolastico degli studenti.
- La partecipazione alle attività di aggiornamento formazione in servizio.

Consigli di Classe

Sono formati da tutti i docenti della classe, dai rappresentanti di classe degli studenti e dei genitori. Hanno funzioni di programmazione e gestione della didattica previste dai regolamenti. Sono presieduti dal Preside o da un suo delegato con funzioni di coordinamento. La verbalizzazione è effettuata da un segretario. I lavori dei consigli sono gestiti dai Coordinatori di Classe.

In particolare i Consigli di Classe costituiti dai soli docenti hanno i seguenti compiti:

- Elaborano il piano di lavoro della classe, il documento di programmazione annuale che presentano ai rappresentanti degli studenti e dei genitori.
- Redigono il documento finale per gli Esami di Stato o la relazione didattica finale per le classi intermedie e provvedono alle valutazioni periodiche e finali degli studenti.
- Formulano al Collegio dei Docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e a iniziative di sperimentazione.
- Esercitano le competenze in ordine ai provvedimenti disciplinari a carico degli studenti.
- Favoriscono la comunicazione tra le componenti del Consiglio di Classe.
- Curano le relazioni scuola/famiglia e studenti/docenti del Consiglio di classe.

- **Dipartimenti di materia**
 - Sono costituite dai docenti della stessa materia. I lavori dei dipartimenti sono gestiti dai Coordinatori di Materia.
 - Individuano gli obiettivi disciplinari, articolano la programmazione didattica, stabiliscono le prove di ingresso ed elaborano i criteri di valutazione.
 - Informano i docenti nuovi su scelte didattiche e modalità operative.
 - Formulano proposte di aggiornamento disciplinare e di corsi di formazione.
 - Favoriscono la comunicazione tra le diverse componenti dei dipartimenti.

- **Funzioni Strumentali al Piano dell'Offerta Formativa (POF)**
 - Vengono individuate dal collegio dei docenti, in base alle rispettive competenze e capacità, alle esperienze professionali e culturali acquisite ed agli specifici corsi di formazione ed aggiornamento seguiti.
 - Rappresentano la soluzione organizzativa alla realizzazione del POF

In particolare:

- **Funzione Strumentale – POF**
 - Pianifica la progettazione dell'Offerta Formativa, sulla base dei criteri indicati dal Collegio dei Docenti.
 - Gestisce e controlla la pianificazione.
 - Predisponde Report per Dirigente Scolastico e Staff.
 - Cura l'organizzazione e il corretto svolgimento delle attività pianificate.
 - Cura il monitoraggio delle attività svolte.
 - Restituisce al Collegio i dati elaborati.

- **Funzione Strumentale - Amministratore di Rete**

Cura la realizzazione e la gestione della rete informatica per:

 - implementazione, configurazione e amministrazione della rete informatica dell'Istituto;
 - controllo delle installazioni effettuate, struttura del dominio, collegamenti alle unità condivise, stato della sicurezza, servizi implementati, ecc...;
 - definizione e applicazione delle modalità di salvataggio dei dati presenti sui server installati, per il recupero delle funzionalità del sistema informativo e dei dati personali degli utenti;
 - aggiornamento e configurazione di software antivirus;
 - applicazione degli aggiornamenti rilasciati dal produttore del sistema;
 - mappatura del dominio Gentileschi;
 - Gestione delle risorse condivise in rete e delle modalità per la creazione di utenti e gruppi;
 - Manutenimento e pubblicazione sul sito www.gentileschi.it di informazioni e servizi interattivi;
 - Supporto alla didattica, pubblicazione di informazioni e lavori elaborati dagli studenti e dai docenti;
 - Coordina il proprio gruppo di lavoro.

Funzione Strumentale - Orientamento in entrata

- Incontra gli studenti, i loro genitori e i docenti delle scuole medie inferiori e fornisce loro le informazioni sull'Istituto.

- Organizza le giornate di scuola aperta, la partecipazione ai campus ed alle iniziative di informazione dell'offerta didattica delle varie scuole del territorio, in tutte le sue forme (stages all'interno dell'Istituto, incontri presso scuole o circoli didattici etc).
- Coordina il proprio gruppo di lavoro.

Referenti di Progetto

Realizzano i progetti approvati dal Collegio dei Docenti e coordinano i relativi gruppi di lavoro.

I Responsabili di Funzione e i Referenti dei Gruppi di lavoro/progetto collaborano con il Responsabile Qualità per tutti gli aspetti operativi connessi all'aggiornamento, all'implementazione ed al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità.

In particolare le figure Referenti di progetto sono :

- **Responsabile per la Qualità**

- Collabora con la Direzione per la definizione della Politica per la Qualità del Gentileschi e dei principi generali su cui essa si basa.
- Redige ed aggiorna il Manuale della Qualità.
- Identifica i processi necessari per l'efficace attuazione del sistema di gestione per la qualità e le interazioni tra questi processi.
- Documenta i processi nella misura necessaria per assicurarne l'efficace funzionamento e controllo, individuando le procedure e le istruzioni da emettere e la relativa modulistica, in base alle richieste ed i suggerimenti dei Responsabili di Funzione.
- Coordina la redazione delle procedure e delle istruzioni e la preparazione della modulistica.
- Verifica la conformità dei documenti ai requisiti della norma di riferimento ed il loro sistematico aggiornamento.
- Riesamina, tramite le verifiche ispettive interne, lo stato di attuazione del Sistema Qualità.
- Concorda con le Funzioni interessate le azioni correttive e migliorative necessarie alla soluzione delle problematiche riscontrate.
- Fornisce supporto alla Direzione per il riesame periodico dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità ed in genere nelle attività di monitoraggio e verifica.

- **Referente Orientamento in uscita**

- Assicura un servizio informativo e formativo alle classi quarte e quinte attraverso incontri con esperti delle università e del mondo del lavoro.

- **Referente Stage aziendale**

- Promuove la cultura dello stage aziendale.
- Cura i rapporti con le aziende.
- Organizza il piano annuale degli stage.
- Cura e partecipa ai consigli di classe la valutazione (da parte dell'azienda e dello studente) dello stage avvenuto.

- **Referente Stage Linguistico**

- Analizzano le esigenze di docenti e studenti.

- Verificano, curano la rispondenza al capitolato richiesto e presentano al Consiglio di Istituto le offerte delle agenzie.
- Curano tutti i rapporti con le agenzie di viaggio dopo la scelta della vincitrice dell'appalto.
- Curano la verifica degli esiti didattici dello stage.

Il Personale ATA

- **Personale amministrativo**
 - Segreteria didattica:
 - Svolge attività di informazione per i genitori e gli studenti.
 - Ha competenza e responsabilità diretta sulla tenuta degli archivi.
 - Concorre con i docenti al buon funzionamento dell'organizzazione scolastica.
 - Segreteria amministrativa:
 - Svolge compiti di custodia, verifica e registrazione delle entrate e delle uscite del materiale e dei beni in giacenza.
 - Ha competenza e responsabilità diretta sulla tenuta degli archivi e del protocollo.
- **Personale tecnico**
 - E' responsabile della conduzione tecnica dei laboratori e ne garantisce l'efficienza e la funzionalità.
 - Fornisce supporto tecnico allo svolgimento dell'attività didattica.
- **Collaboratore scolastico**
 - Svolge compiti di accoglienza, sorveglianza e vigilanza nei confronti degli studenti.
 - Cura la pulizia dei locali e degli spazi della scuola e dei suoi arredi.
 - Presta ausilio agli studenti portatori di handicap.

05.5.2 Rappresentante della direzione

Il **Rappresentante della direzione** è il Responsabile Qualità che ha l'autorità per svolgere il ruolo previsto dalla normativa di riferimento.

05.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna viene gestita secondo la procedura PRO 05 02 Comunicazione interna. La Direzione definisce ed attua modalità diversificate e a più livelli per garantire la comunicazione, a tutto l'istituto di politica e strategie, requisiti, obiettivi e risultati relativi alla Qualità.

Tali modalità comprendono:

- la comunicazione diretta allo staff – incaricato poi della diffusione – da parte del DS, nel riesame di Direzione, nelle riunioni di staff o su temi specifici
- la comunicazione di tutte le informazioni rilevanti e significative riguardanti il funzionamento della scuola e del SGQ, tramite mezzi e modalità diversificate.
- utilizzo di posta elettronica e del sito web della scuola
- raccolta di comunicazioni e suggerimenti, sia dirette che attraverso registrazioni dei Consigli di classe, degli OO CC, dei Gruppi di Lavoro etc..

È responsabilità di tutto il personale verificare e migliorare l'efficacia della comunicazione interna secondo la propria posizione e le proprie competenze.

05.6 Riesame da parte della Direzione

05.6.1 Generalità

Lo stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene annualmente riesaminato, tramite riunione documentata dal Responsabile Qualità e presieduta dal Dirigente Scolastico.

Il riesame da parte della direzione si svolge secondo quanto descritto nel processo:

PRS 05 01 Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità e Riesame della Direzione.

Il Riesame ha lo scopo di verificare l'adeguatezza del SGQ e l'efficacia nel soddisfare sia i requisiti delle Norme ISO 9001: 2008, sia la politica e gli obiettivi della qualità fissati.

I dati di ingresso su cui effettuare il Riesame vengono raccolti dal RGQ e sono costituiti da:

- livello di raggiungimento degli obiettivi della qualità;
- risultati di indagini statistiche;
- sintesi delle AC/AP
- proposte del personale scolastico;
- proposte dei clienti;
- segnalazioni e/o reclami registrati;
- sintesi delle verifiche ispettive interne.

Sui dati di base raccolti il DS, in collaborazione con il RGQ, elabora le proposte di miglioramento e le sottopone all'approvazione del CdD e del Cdl per le delibere di rispettiva competenza.

Le proposte di miglioramento possono consistere in:

- ridefinizione della politica per la qualità;
- individuazione di necessità di aggiornamento/training;
- potenziamento strumentazione e/o strutture;
- modifiche di procedure;
- altre proposte.

Il verbale di Riesame, redatto dal DS, viene archiviato dal RGQ assieme alle registrazioni del SGQ.

06 Gestione delle risorse

06.1 Messa a disposizione delle risorse

Le risorse per attuare, tenere aggiornato e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità sono specificamente il Gruppo di lavoro Progetto Qualità e il Referente del Gruppo di lavoro.

Di volta in volta vengono identificati i docenti, il personale ATA coinvolti nella gestione dei processi e delle attività inerenti la Qualità e la soddisfazione degli utenti.

In sede di pianificazione vengono identificate anche le risorse finanziarie necessarie al sostegno del Sistema di Gestione per la Qualità.

06.2 Risorse Umane

06.2.1 Generalità

Il Dirigente scolastico, con la collaborazione di Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e dei Responsabili di Funzione, analizza e valuta le competenze del personale docente, tecnico-amministrativo e dei collaboratori scolastici ed assegna i compiti e le responsabilità nei rispettivi settori di attività, rispettando i criteri di legge e valorizzandone le competenze. Il Dirigente scolastico comunica in forma scritta ad ogni funzione le proprie responsabilità, sottoscritte da tutti gli interessati. Le competenze del personale sono gestite in accordo con le disposizioni ministeriali e le normative di legge.

06.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

In aggiunta alle competenze richieste e definite dalle disposizioni di legge possono essere individuate di volta in volta, quelle necessarie per attività e casi specifici.

Nel caso in cui siano evidenziate carenze viene anche identificata e proposta una conseguente attività di addestramento.

In presenza di esigenze individuali di formazione, aggiornamento e addestramento gli interessati ne fanno richiesta. La formazione si attua anche con partecipazione a convegni o a gruppi di lavoro o con attività di auto-formazione.

Il Dirigente Scolastico predispone di concerto con lo Staff il Piano di formazione, aggiornamento e addestramento e propone le varie attività per l'approvazione al Collegio dei Docenti ed al Consiglio di Istituto per le parti di loro competenza

Al personale cui vengono affidati nuovi incarichi viene data specifica informazione e formazione. La documentazione relativa al grado di istruzione, all'aggiornamento e addestramento del personale, e alle esperienze professionali dello stesso, costituisce registrazione del Sistema di gestione per la qualità e documentazione formale dell'Istituto.

I documenti vengono conservati in originale nel Fascicolo Personale degli interessati, archiviato in Segreteria.

La documentazione specifica relativa ai corsi, seminari e alle altre attività formative, viene archiviata in segreteria.

06.3 Infrastrutture

Le infrastrutture dell'Istituto sono descritte nel sito.

Il Dirigente Scolastico con il supporto del Direttore Servizi Generali Amministrativi, recependo le segnalazioni delle parti interessate, provvede sistematicamente alla definizione del piano di approvvigionamento dei materiali di consumo, delle attrezzature e delle altre risorse necessarie alle attività. Il piano viene sottoposto agli organi collegiali preposti nell'ambito della programmazione annuale.

Il Dirigente Scolastico si attiva presso l'Ente Provincia, segnalando l'esigenza di approvvigionamento di materiali di consumo e la sostituzione di arredi danneggiati o deteriorati dall'uso. Le aule per l'attività didattica normale e i laboratori destinati all'attività didattica specifica sono mantenute in esercizio anche avvalendosi della collaborazione di fornitori esterni in grado di assicurarne il buon funzionamento.

Relativamente agli indici richiesti dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento), particolare attenzione è rivolta al rispetto dei requisiti B.1.2(Dotazione strutturale) - B.1.5.(Adeguatezza delle Banche Dati)

La gestione delle infrastrutture ai fini organizzativi, di supporto all'attività didattica e di gestione del SGQ dell'Istituto si avvale delle seguenti procedure :

PRO 06 02 Gestione dei laboratori

PRO 06 03 Gestione della biblioteca- mediateca

PRO 06 04 Gestione della rete informatica

Ambiente di lavoro

Le modalità di pulizia degli ambienti dell'istituto sono definite nel mansionario dei collaboratori scolastici e nel capitolato di appalto per le pulizie fatte da impresa esterna.

Le problematiche della sicurezza sono analizzate e valutate nel rispetto delle norme vigenti in materia

La gestione delle infrastrutture ai fini dell'igiene e della sicurezza è descritta nella procedura:

PRO 06 07 Gestione per la sicurezza dell'ambiente di lavoro

Relativamente agli indici richiesti dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento), particolare attenzione è rivolta al rispetto del requisito B.1.1 "Adeguatezza dei locali".

07 Realizzazione del servizio.

07.1 Pianificazione e realizzazione del prodotto/ servizio

L'istituto Gentileschi pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità e con i requisiti cogenti applicabili.

Tale pianificazione si esplicita

- nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) che rappresenta il documento di "identità culturale e progettuale" dell'istituto (D.P.R. 275/99, art.3) e che ogni anno è riesaminato, verificandone l'adeguatezza e la coerenza con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità
- nelle Procedure, Processi e Istruzioni Operative e nei documenti di programmazione educativa e didattica, ai differenti livelli dell'organizzazione (dipartimento, classe, docente) che, nel loro insieme, forniscono evidenza della pianificazione della realizzazione dei processi individuati e del prodotto da conseguire.

Nel pianificare la realizzazione del servizio, l'istituto definisce:

- gli obiettivi per la qualità e i requisiti relativi al servizio offerto
- le modalità di attuazione (attività, fasi, tempi, risorse), di controllo e di documentazione dei processi
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi e il servizio risultante soddisfino i requisiti

I processi relativi alla pianificazione e realizzazione del prodotto sono descritti dettagliatamente nei:

PRS 07 03 Progettazione dell'offerta formativa

07.2 Processi relativi all'utente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

L'Istituto Gentileschi rileva ogni anno le aspettative dei clienti tramite l'elaborazione dei risultati dei questionari di Customer, le attività di orientamento in ingresso e ne utilizza i risultati per l'impostazione del proprio POF.

Analogamente, le attività di orientamento in uscita vengono usate per sondare le aspettative dei clienti in uscita dalla nostra scuola.

Il contratto tra scuola e famiglia viene formalizzato al momento dell'iscrizione dell'alunno

Il Piano dell' Offerta Formativa, come descritto nel

PRS 07 03 Progettazione dell'Offerta Formativa

esplicita gli impegni contrattuali dell' Istituto, che vengono completati dal *Regolamento d'Istituto*, (documento che fissa le norme di comportamento all'interno dell'Istituto, delle entrate in ritardo, delle uscite anticipate, delle giustificazioni di assenze) e dal Regolamento di disciplina (documento che fissa le sanzioni disciplinari).

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Il riesame periodico dei documenti contrattuali, e quindi dei requisiti relativi al prodotto, è descritto nel processo:

PRS 07 03 Progettazione dell'Offerta Formativa

L'attività di riesame dei documenti contrattuali viene svolta periodicamente ad intervalli prestabiliti, rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, soprattutto alla luce della valutazione del progetto scolastico nel suo insieme.

Il Riesame del POF viene effettuato dalla Funzione Strumentale "gestione POF", a cui è affidato il monitoraggio delle attività previste dal POF e la preparazione della valutazione finale.

Fondamentali per il Riesame sono i pareri delle diverse componenti scolastiche.

Gli strumenti da utilizzare per il riesame sono:

- risultati delle indagini statistiche
- normativa scolastica.

Durante il riesame bisogna:

- individuare i requisiti principali della richiesta formativa da parte dell'utenza e dell'offerta formativa della scuola;
- individuare i requisiti non richiesti dall'utenza, ma necessari per la buona riuscita del processo;
- risolvere gli eventuali scostamenti tra requisiti richiesti e offerti, e requisiti dettati dalla normativa scolastica;
- verificare le capacità della scuola di soddisfare i requisiti richiesti;
- analizzare i risultati scolastici per una valutazione delle ricadute del POF.

Il CdD e il CdI approvano le parti di propria competenza.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'Istituto *Gentileschi* attua le seguenti forme di comunicazione con il cliente:

- Consegna di documentazione cartacea (Regolamento di Istituto, alcune delle circolari interne consegnate agli alunni, pagelle)
- Comunicazione orale (durante le riunioni dei consigli di classe aperti ai genitori e agli studenti, del Comitato dei Genitori e del Comitato Studentesco)
- Pubblicazione di documentazione all'albo della scuola (risultati scolastici, orari delle classi, orari di ricevimento dei docenti ecc.)
- Sito web: www.gentileschi.it

La comunicazione con il cliente viene descritta nei seguenti documenti:

PRS 07 02 Comunicazione dell' Offerta Formativa
PRO 0804 Misurazione della soddisfazione degli utenti

Relativamente a quanto richiesto dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento), particolare attenzione è rivolta al rispetto degli indici e dei requisiti.

07.3 Progettazione e sviluppo

Nel settore formativo la progettazione ricopre un ruolo fondamentale perché costituisce uno strumento di prevenzione per disservizi o eventuali criticità.

Il processo di progettazione dell'Istituto Gentileschi è finalizzato alla definizione del servizio formativo, delle modalità di erogazione, delle attività per valutare e controllare le caratteristiche del servizio e della sua realizzazione.

La progettazione, così come definita al requisito 7.3 della norma di riferimento, viene anche applicata nel caso di nuove iniziative didattiche e, più in generale, nel caso di nuovi servizi.

L'attività di progettazione vede coinvolti tutti i docenti dei Coordinamenti di Materia, i docenti responsabili di Commissioni e Progetti, i Consigli di Classe. La responsabilità della progettazione è del Collegio dei Docenti e del Dirigente Scolastico per la parte didattico - educativa e del Consiglio d'Istituto per la parte amministrativo - contabile e gestionale.

Le fasi della progettazione prevedono:

- La pianificazione della fasi e delle attività di progettazione
- La raccolta dei dati sul fabbisogno educativo e professionale del territorio e l'analisi dei bisogni interni
- La definizione del prodotto atteso dal processo di progettazione
- I riesami in itinere e finale della progettazione
- La verifica dei risultati
- La diffusione del prodotto finale (P.O.F.)
- La validazione della progettazione

Le modalità di progettazione e tenuta sotto controllo dell'offerta formativa sono descritte nel processo

PRS 07 03 Processo di progettazione dell' Offerta Formativa

7.3.1 Pianificazione: elementi in ingresso e in uscita

Il processo, come più dettagliatamente indicato nel PRS 07 03 Processo di progettazione dell' Offerta Formativa, inizia con la *pianificazione* delle fasi, dei tempi e con la definizione dei responsabili dell'attività di progettazione. Il Collegio dei Docenti , prende in esame gli *elementi in ingresso* necessari alla definizione del P.O.F., quali il fabbisogno educativo e professionale degli studenti, le indicazioni provenienti dal territorio, i profili professionali specifici di una scuola turistica.

Lo Staff partendo dagli ambiti e dalle priorità di intervento deliberati dal collegio dei docenti in considerazione dei fabbisogni educativi valuta che i progetti didattico-educativi presentati siano conformi alle indicazioni date e stila un elenco da sottoporre all'approvazione del Collegio dei Docenti. La delibera del CD viene sottoposta al Consiglio d'Istituto per l'approvazione economica.

7.3.2 Elementi di controllo

Il processo di progettazione viene *riesaminato* al termine dell'attività attraverso il confronto e l'approvazione da parte del Collegio Docenti e *verificato* dal DS e DSGA. Evidenza dei riesami e delle verifiche dei risultati viene data nei verbali dei CD . La *validazione* della progettazione avviene successivamente con una approvazione del Consiglio d'Istituto, sulla base delle indicazioni ricevute attraverso il riesame e la verifica precedente. La documentazione dell'avvenuta validazione è rintracciabile nei verbali degli OO.CC competenti.

7.3.3 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Nel caso dovessero rendersi necessarie modifiche alla progettazione, richieste dagli organi preposti alla verifica e al riesame, o nascessero nuove esigenze non considerate tra gli elementi in ingresso, il Collegio dei Docenti esamina le richieste e decide se attivare una nuova progettazione e quindi riesaminare la documentazione relativa.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Le attività di approvvigionamento nel mondo scolastico si riferiscono a quattro aree particolari:

- materiale: acquisti di materiale scientifico-didattico o di funzionamento;
- libri: scelta dei libri di testo e acquisto libri per la biblioteca scolastica;
- docenti: stesura contratti a tempo determinato;
- servizi in genere (agenzie di viaggi, esperti esterni, ecc.).

Di fondamentale importanza, per quanto riguarda il punto 1 sono le limitazioni e i requisiti cogenti imposti dalla normativa scolastica Per quanto riguarda il punto 2, la scelta dei libri di testo è regolamentata dalla Circolare Ministeriale emanata annualmente dal MPI, che fissa le responsabilità di scelta, gli organismi ad essa preposti e le riunioni che devono essere effettuate a tale scopo.

Il punto 3 è regolamentato dalle Ordinanze Ministeriali emanate saltuariamente dal MPI.

Il punto 4 è regolamentato dalla raccolta di informazioni sui fornitori di servizi.

Per quanto riguarda il punto 1 ed il punto 4, il DSGA è responsabile dell'aggiornamento

dell'“ Elenco fornitori”, riportante indicazioni valutative sulle forniture a seconda delle diverse tipologie e del settore di intervento.

Il processo di approvvigionamento è descritto nella procedura:

PRO 070 05 Approvvigionamento

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

L'approvvigionamento avviene:

a) tramite richiesta nominativa di preventivi che devono contenere i seguenti dati.

- fornitore;
 - descrizione completa della fornitura richiesta, con l'indicazione dei requisiti tecnici;
 - quantità richieste e modalità di consegna;
 - le eventuali clausole di tipo amministrativo e di legge esistenti;
 - eventuali modalità di valutazione delle forniture
 - eventuale qualifica richiesta al personale.
-
- Nei viaggi di istruzione bisogna specificare:
 - classi partecipanti, numero di alunni e di accompagnatori;
 - itinerario e date di svolgimento;
 - fornitura di alloggio e pasti.

b) tramite pubblicazione del bando sul sito per consentire a chiunque di partecipare.

7.4.3 Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

I beni materiali acquistati vengono valutati dalla Commissione Tecnica, nominate una volta all'anno dalla presidenza, in base alle competenze richieste.

La Commissione Tecnica, dopo avere effettuato la verifica del prodotto acquistato, redige il verbale di collaudo che viene consegnato al DSGA.

In caso di parere negativo il DS invita il fornitore a sanare le non conformità.

Il fornitore che non provvede a correggere le non conformità viene esclusa dall'Albo dei Fornitori .

La prestazione degli esperti viene valutata dal coordinatore appositamente nominato o dai docenti coinvolti nell'attività.

7.5 Produzione ed erogazione del servizio

7.5.1 Gestione delle attività di produzione e di erogazione di servizi

In questo paragrafo viene approfondito l'aspetto della *progettazione tecnica* del servizio scolastico, cioè quello che stabilisce le modalità di erogazione di un prodotto/servizio già progettato e sviluppato.

La progettazione tecnica, infatti, è finalizzata ad assicurare che tutte le attività direttamente influenti sulla qualità vengano realizzate in condizioni controllate e che quindi i relativi processi di produzione rimangano costantemente sotto osservazione.

Lo strumento che concretizza la progettazione tecnica è la scheda “Piano di lavoro”.

Per ciascun servizio vengono specificati i seguenti aspetti ritenuti rilevanti per l'organizzazione e la gestione interna di tutti i servizi:

- le fasi e le singole attività per la realizzazione

- i responsabili delle diverse fasi
- le attività e i dispositivi di monitoraggio e misurazione.

Vengono inoltre considerate sia le risorse strutturali, quali apparecchiature e materiale cartaceo, sia le risorse professionali, come personale con competenze specifiche necessarie alla realizzazione del servizio.

7.5.2 Validazione dei processi produttivi e dell'erogazione di servizi

Il rispetto della scheda "Piano di lavoro", delle Procedure e delle Istruzioni Operative garantisce la buona riuscita dei servizi, pertanto la competenza professionale dei docenti, unita agli Audit Interni (v. PRO 8.2.2) fanno sì che il processo di erogazione sia mantenuto all'interno dei criteri di accettabilità fissati. A fine anno le relazioni finali delle Funzioni competenti all'interno dell'istituto, nonché le relazioni finali dei docenti sul lavoro svolto, permettono il riesame dei processi e consentono di adottare miglioramenti all'interno del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'erogazione dei servizi è descritta dettagliatamente nel processo

PRS 07 07 Processo dell'Erogazione della Formazione

Le modalità delle riunioni di coordinamento vengono descritte nella procedura:

PRO 07 13 Coordinamento delle riunioni

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Nel campo dei servizi, il "prodotto" è di natura non materiale e quindi può essere identificato e rintracciato solo per mezzo di documenti. Gli elementi che costituiscono il servizio sono ricavabili dai documenti che vengono elaborati nelle varie fasi del processo di realizzazione del servizio.

In questo paragrafo pertanto vengono descritte le modalità con cui viene effettuata l'identificazione e la rintracciabilità degli elementi costituenti i servizi.

Tutti i servizi erogati dalla scuola sono documentati attraverso Procedure, Processi, Istruzioni Operative e relativi moduli utilizzati.

Procedure, Processi, Istruzioni Operative e moduli sono identificati per mezzo di codici.

Documenti che descrivono la "storia" del servizio

La storia del servizio scolastico è descritta, nelle sue linee generali dai *Verbali* del CdD e Cdl e, in modo dettagliato, dai verbali dei CdC, dei Gruppi di Materie e delle varie Commissioni.

La storia dei singoli alunni viene descritta, dal punto di vista dei risultati didattici, dalle loro *pagelle*, dal punto di vista delle informazioni generali, dalla scheda personale dell'alunno.

Elementi che costituiscono il servizio di cui si garantisce la rintracciabilità.

Contenuti del servizio formativo

Il contenuti disciplinari del servizio didattico erogato sono rintracciabili nei diversi documenti di programmazione approntati durante l'anno (programmazione per materie, programmazione dei singoli docenti); nei *registri di classe* e nei *registri dei docenti* vengono registrati i contenuti svolti durante le varie lezioni; nei *verbali dei CdC* e dei *Gruppi di Materie* vengono registrati gli avanzamenti nei contenuti delle varie discipline.

Nominativi dei soggetti coinvolti

Per quanto riguarda gli *utenti*:

- o elenco nominativo nei *registri di classe* e dei *singoli docenti*;
- o elenco nominativo nei *registri degli Interventi Didattici, Educativi e Integrativi*;
- o gli elenchi nominativi dei partecipanti ai viaggi di istruzione, alle uscite didattiche, agli stage sono conservati in segreteria didattica.

Per quanto riguarda i *soggetti erogatori*:

- o *quadro della composizione delle cattedre*: contiene le informazioni sul numero di classi funzionanti nell'anno, l'elenco dei docenti, la composizione delle loro cattedre; viene redatto dal DS e reso disponibile all'interno dell' Istituto;
- o *orario delle lezioni*: viene redatto a cura dei Collaboratori del DS e reso disponibile in più parti della scuola ;
- o *assegnazione ai piani del personale ausiliario*: viene redatto ad opera del DSGA e reso disponibile all' interno dell' istituto;
- o *orari degli assistenti tecnici*: viene redatto da DSGA e reso disponibile all' interno dell'Istituto;
- o *quadro riassuntivo delle funzioni*: viene redatto ed emesso dal RGQ. Viene affisso nella sala insegnanti oppure nella bacheca antistante la Vicepresidenza.

Date e sedi di erogazione

orario delle lezioni: contiene tutte le informazioni sull'orario delle singole classi giorno per giorno;

schema della disposizione delle aule: documento redatto a cura del DSGA, viene affisso nell'atrio antistante la segreteria didattica (centralino) e vicino agli ascensori o bidellerie

Materiali didattici impiegati

sono rilevabili dai documenti di Programmazione per Materie e di programmazione dei singoli docenti.

Esiti dei controlli intermedi e finali

- o *libretto personale con registrazione dei voti*
- o *pagelle* (consegnate a febbraio);
- o *quadri dei voti* (esposti a giugno);
- o *registri personali dei docenti*;
- o *registro generale dei voti* (in segreteria didattica).

Stato di avanzamento dei prodotti

I documenti su cui è possibile reperire le informazioni sullo stato di avanzamento del prodotto e sulle prove effettuate, relativamente ai servizi e alla valutazione del sistema scolastico in generale e al servizio centrale "Attività Didattica" sono descritti di seguito.

Stato di avanzamento relativo ai servizi e alla valutazione del servizio scolastico in generale

Poiché per i servizi opzionali e strumentali vengono proposti questionari di gradimento, di efficacia e di efficienza dell'erogazione del servizio, lo stato di avanzamento del prodotto è ricavabile dai documenti relativi elaborati a cura dei singoli responsabili.

Stato di avanzamento relativo al servizio centrale "Attività Didattica"

I documenti dai quali è possibile ricavare informazioni immediate sullo stato di avanzamento del prodotto, durante tutte le fasi di erogazione del servizio didattico sono:

- o *registri dei singoli docenti*, su cui vengono registrate tutte le prove effettuate fino al momento, con il relativo esito (voto, giudizio).
- o *Registri degli Interventi Didattici, Educativi ed Integrativi*.
- o *Registrazioni quadrimestrali* (febbraio). Si tratta della pagella del I quadrimestre e del registro generale dei voti presente in segreteria didattica.
- o *Registrazione finale* (giugno). Si tratta di:
 - o tabellone dei voti esposto al pubblico;
 - o pagella finale, conservata in segreteria didattica;
 - o registro generale dei voti, conservato in segreteria didattica.
- o *verbali dei Consigli di Classe*. Su questi viene registrato lo stato di avanzamento della programmazione annuale, e quindi quello delle prove e controlli.

Soltanto i registri personali dei docenti e quelli degli Interventi Didattici, Educativi ed Integrativi riportano il numero e il tipo di prove effettuate fino al momento, tutti gli altri documenti di registrazione si limitano a fornire l'esito momentaneo o finale del percorso didattico degli alunni. È possibile individuare lo stato dei controlli da parte del DS sui registri personali dei docenti dalla firma e data apposta all'interno degli stessi.

7.5.4 Proprietà dei clienti

La proprietà dei clienti è costituita dai dati personali e dai documenti degli studenti, dei docenti e del personale non docente – amministrativo, tecnico ed ausiliario.

L'Istituto tratta tali dati in conformità alla normativa sulla privacy. L'accesso alle informazioni rientranti in questo ambito è tenuto sotto controllo e protetto, sia nella forma cartacea che su supporto elettronico.

I dati su supporto cartaceo sono custoditi in modo da consentire l'accesso solo alle persone autorizzate e per le necessità specifiche del servizio.

Il dati trattati in forma elettronica sono custoditi in computer amministrati da server ed accessibili mediante password criptate.

Proprietà degli studenti

Per ogni studente dell'Istituto viene creato all'atto dell'iscrizione il Fascicolo Personale in cui vengono conservati tutti i documenti ed i dati di sua pertinenza lungo tutto il percorso scolastico.

Proprietà dei Docenti

Per il personale docente dell'Istituto viene predisposto, all'atto dell'assunzione dell'incarico presso l'Istituto stesso, il Fascicolo Personale ove vengono conservati in originale o in copia i documenti relativi al titolo di studio, all'abilitazione, ai corsi seguiti prima dell'assunzione e durante il periodo di incarico, alle funzioni assunte nell'Istituto ed ogni altro documento utile a documentare il curriculum personale dell'interessato.

Proprietà del personale ATA

Per il personale non docente dell'Istituto viene predisposto, all'atto dell'assunzione presso l'Istituto stesso, il Fascicolo Personale ove vengono conservati in originale o in copia i documenti relativi al titolo di studio, ai corsi seguiti prima dell'assunzione e durante il periodo di incarico, alle funzioni assunte nell'Istituto ed ogni altro documento utile a documentare il curriculum personale dell'interessato.

La documentazione relativa costituisce registrazione del SGQ e documentazione formale dell'Istituto.

La corretta gestione delle proprietà degli studenti e delle altre parti interessate consente all'Istituto

di garantire l'identificazione, la rintracciabilità e la conservazione dei documenti di proprietà degli studenti e delle altre parti interessate per garantire l'integrità e la protezione degli stessi anche ai fini della normativa sul trattamento dei dati personali e della privacy.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Poiché il prodotto del servizio scolastico è non materiale, questo punto della norma, più che al prodotto, può applicarsi a ciò che rappresenta la testimonianza del prodotto, cioè a tutti i documenti che, all'interno della scuola, sono collegabili al servizio scolastico.

Non sono previste particolari procedure per la conservazione dei documenti, perché, sia la tradizione, sia la stessa normativa scolastica, ne regolamentano la conservazione in buono stato. Per la conservazione dei documenti in entrata e in uscita si fa riferimento alla procedura

PRO 04 01 "Gestione della documentazione"

La conservazione/archiviazione di altra documentazione è responsabilità del personale amministrativo.

07.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misurazione e monitoraggio

Non applicabile

08 Misurazioni, analisi e miglioramento

08.1 Generalità.

L'Istituto Gentileschi pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a dimostrare la conformità dei servizi, assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Individua inoltre i metodi applicabili, incluse modalità statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

Le attività di controllo consistono nella *raccolta dati* (provenienti dalle registrazioni della qualità) e nel successivo processo *monitoraggio, misurazione e analisi dei risultati* riguardante:

- la soddisfazione del cliente relativa sia alla percezione sui servizi erogati dalla scuola sia alle segnalazioni pervenute, in forma scritta o verbale, all'Istituto durante l'anno scolastico (vedere 8.2.1);
- gli Audit interni (vedere 8.2.2)
- l'efficacia e l'efficienza dei processi in atto e dei prodotti/servizi erogati attraverso specifici indicatori di servizio (vedere 8.2.3)
- la frequenza e la gravità delle Non Conformità rilevate (vedere 8.3)
- l'efficacia delle Azioni Correttive e Preventive (vedere 8.4.2)

Tutte le analisi citate forniscono gli elementi di base per le attività di riesame da parte della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità e quindi per tutte le attività di miglioramento.

08.02 Monitoraggio e Misurazioni.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Il processo di *monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente*, attuato sia al termine dell'anno scolastico sia in itinere (attraverso la gestione delle segnalazioni comunque pervenute in Istituto), consente di ottenere informazioni precise sulla percezione dell'utenza relative ai servizi scolastici di cui usufruisce e quindi sull'efficacia ed efficienza dell'intero "sistema scuola" valutato dall'esterno.

La misurazione prevede inoltre una valutazione della soddisfazione del personale interno (docente e ATA) coinvolto nell'erogazione dei vari servizi.

La misurazione dell'intero processo viene attuata dall'Istituto Gentileschi attraverso due canali:

1. esame dei rapporti generati da segnalazioni pervenute sia in forma scritta (reclami), sia in forma verbale (segnalazioni apparentemente marginali) in occasione di incontri, colloqui con i genitori, lamentele segnalate in segreteria, ecc.
2. somministrazione di questionari a un campione di riferimento.

Valutazione della soddisfazione del cliente

La valutazione viene effettuata di solito al termine dell'anno scolastico a partire dai seguenti parametri:

- livello di soddisfazione rispetto alla comunicazione;
- livello di soddisfazione rispetto all'organizzazione del sistema scolastico in tutte le sue attività e i suoi servizi;
- livello di soddisfazione rispetto alle attività di orientamento e di accoglienza;
- livello di soddisfazione rispetto alla progettazione e allo svolgimento dell'attività didattica;
- misura della percentuale dei questionari pervenuti (sul totale inviati).

La gestione della rilevazione della soddisfazione si avvale della procedura
PRO 08 04 Misurazione della soddisfazione degli utenti

8.2.2 Audit interni

Gli audit interni sono tutti gli esami sistematici ed indipendenti atti a determinare se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se, quanto è stato predisposto, viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Pianificazione

Gli audit all'interno dell'Istituto Gentileschi riguardano tutte le attività, richiamate dalla Norma ISO 9001:2008, svolte dalle funzioni presenti nella scuola.

Essi vengono eseguiti annualmente dagli auditor interni della scuola, in quanto personale con qualifica di "Auditor interno del SGQ" e/o competenza, relativamente a servizi o a sottoprocessi di cui non hanno diretta responsabilità. Gli auditor interni possono essere affiancati da consulenti esterni.

Gli auditor hanno in particolare compiti di:

- predisporre la pianificazione degli audit interni, sulla base dell'importanza dei servizi e dei risultati dei precedenti AI
- elaborare strumenti per l'organizzazione e l'esecuzione degli AI
- fornire indicazioni di volta in volta per la predisposizione degli AI
- relazionare periodicamente al DS circa l'andamento degli AI.

È compito del gruppo degli auditor attenersi a quanto specificato nel processo in particolare:

- curare e gestire opportunamente la documentazione relativa agli audit interni. In particolare il programma degli AI, il rapporto degli AI e il rapporto di NC;
- rispettare i tempi e i modi previsti
- concordare le AC con i responsabili e verificarne l'attuazione e l'efficacia

A proposito del proprio comportamento gli auditor interni sono tenuti a:

- agire con obiettività ed etica professionale;
-

- attivare strategie idonee per capire se il personale intervistato è in possesso dei documenti di propria competenza e se questi sono sufficientemente conosciuti, compresi ed utilizzati;
- gestire con riservatezza le informazioni.

I risultati degli Audit Interni sono parte integrante del Riesame del SGQ.

Le modalità di svolgimento degli Audit Interni sono definite nel processo

PRO 08 01 Audit Interni

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti

Il monitoraggio e la misurazione dei processi viene effettuata utilizzando gli appositi indicatori definiti nei processi stessi e sintetizzati nella Tabella indicatori (Cruscotto)

Il Riesame viene effettuato periodicamente come descritto nel

PRS 05 01 Processo pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e Riesame

Il Monitoraggio e la Misurazione del prodotto / servizio vengono presi in considerazione anche nel processo di erogazione della formazione.

08.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Nell'ambito del processo erogazione della formazione sono previste varie modalità di verifica della rispondenza dell'attività di formazione agli obiettivi prefissati e in presenza di inadeguatezze (NC) si interviene con azioni adeguate.

Il verificarsi di una NC può avvenire in qualsiasi processo o servizio offerto dalla scuola, così come può riguardare Il Sistema. La sua identificazione può avvenire sia a seguito di Audit Interni sia a seguito di segnalazioni e/o reclami, sia a seguito del mancato rispetto dei valori limite fissati dalla Regione Lombardia.

I dettagli operativi per la gestione dei prodotti non conformi sono descritti nella

Pro 08 02 Gestione delle Non Conformità

08.4 Analisi dei dati

L'Istituto Artemisia Gentileschi raccoglie e analizza i dati:

- per verificare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;
- per ottenere informazioni sulla soddisfazione degli studenti, delle famiglie e delle parti interessate;
- per verificare la conformità ai requisiti dei clienti/utenti, dei processi operativi, dei servizi e del loro andamento, dei fornitori.

Mediante l'analisi dei dati la Direzione individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma di riferimento e alle aspettative degli utenti e delle parti interessate (es. indicatori richiesti dalla Regione Lombardia per l'attività finanziata).

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in % e trend;
- ove opportuno, rappresentazioni grafiche dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

08.5 Miglioramento

08.5.1 Miglioramento

L'attività di miglioramento viene perseguita tramite il monitoraggio e le misurazioni operate sul sistema, l'analisi dei dati, l'analisi degli AI e il trattamento delle NC, l'attuazione delle AC e delle AP, che, nel loro insieme, consentono alla direzione, ogni anno, di:

- effettuare un Riesame del SGQ
- fissare la politica per la qualità
- fissare gli obiettivi della qualità.

Di fondamentale importanza è la gestione delle NC e l'attuazione di AC e AP.

Se la causa delle NC è profonda, non è sufficiente "risolvere" la NC, ma è necessario individuare un'Azione Correttiva.

Se, invece, si constata che è possibile prevenire una NC, si deve intervenire con un'Azione Preventiva.

Le AC e le AP sono tutte le attività che, eliminando le cause effettive o potenziali delle NC, impediscono il loro verificarsi o ripetersi.

08.5.2 Azioni correttive

La Scuola ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per NC di prodotto/ servizio e di sistema/processo, prevedendo azioni appropriate per eliminare le cause di NC.

In generale le AC devono essere impostate secondo i seguenti criteri:

- devono prevedere un'azione immediata volta all'eliminazione del disservizio causato dalla NC;
- devono prevedere azioni a medio termine volte ad analizzare, identificare ed eliminare le cause della NC, per evitare che si possano ripetere in futuro;
- devono prevedere attività di controllo a medio termine dell'efficacia delle AC adottate.

Se, nonostante tutti gli interventi, la NC dovesse perdurare, allora la si accetta momentaneamente, in attesa del riesame da parte della direzione.

Tutti i servizi che hanno subito adeguamenti, al fine di eliminare le NC, dovranno essere sottoposti a ricontrollo da parte della stessa funzione che ne ha curato la prima emissione, per decidere se, alla luce dei risultati, debbano essere effettuati cambiamenti e se siano soddisfatti tutti i requisiti specificati.

Le responsabilità di gestione delle azioni correttive e le modalità del loro trattamento sono descritte nella procedura

PRO 08 03 Gestione delle azioni correttive e preventive

08.5.3 Azioni preventive

L'Istituto Artemisia Gentileschi ha definito le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a NC, prevedendo azioni adeguate ad eliminare le cause di NC potenziali.

Si può avviare un'AP sulla base di:

- analisi delle AC intraprese durante l'erogazione del servizio, in sede di Riesame del SGQ;
- segnalazioni dal mondo esterno;
- segnalazioni e/o reclami del personale interno, degli studenti, delle famiglie;
- risultati di audit interni;
- indagini statistiche e conseguenti trend evidenziati.

Qualora uno o più motivi legati alle suddette fonti di informazioni facciano ritenere di essere in presenza di una situazione di potenziale criticità, allora è possibile avviare un'AP.

Una volta stabilito il bisogno di una AP, si individuano le attività più idonee a prevenire il verificarsi delle nuove NC o il ripetersi di quelle passate.

In particolare si stabiliscono:

- attività
- responsabilità
- risorse
- tempi di realizzazione
- attività di valutazione di efficacia delle AP.

Il risultato delle AP attuate viene successivamente discusso in sede di Riesame della direzione.

Le responsabilità di gestione delle azioni preventive e le modalità del loro trattamento sono descritte nella procedura

PRO 08 03 Gestione delle azioni correttive e preventive