

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	1/56

MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Redatto in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**

Il presente MANUALE QUALITÀ non può essere assegnato e/o riprodotto (anche in parte) senza l'autorizzazione del Dirigente Scolastico e/o del Responsabile Qualità. I destinatari delle copie soggette a revisione del presente MANUALE QUALITÀ, qualora assumessero altro incarico all'interno della Scuola, in posizioni tali da non prevederne la assegnazione, o qualora abbandonassero per un qualunque motivo (trasferimento, esubero, ecc.), dovranno restituire la eventuale copia cartacea al Responsabile Qualità. Il sistema viene distribuito a tutte le funzione attraverso intranet della Scuola.

00	DG		RGQ		DG		01/09/2016
Rev.	Funzione	Firma	Funzione	Firma	Funzione	Firma	Data
	Redazione		Verifica		Autorizzazione all'emissione		

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	2/56

SOMMARIO

0.1.	Distribuzione	5
0.2.	Stato di revisione del manuale	5
0.3.	Descrizione della organizzazione.....	5
1.	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	6
1.1.	Architettura del sistema di gestione	6
1.2.	Campo di applicazione.....	7
1.3.	Esclusioni	7
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	8
2.1.	Riferimento di conformità	8
2.2.	Riferimenti per la realizzazione.....	8
2.3.	Priorità di validità.....	8
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	9
3.1.	Abbreviazioni e sigle.....	11
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	12
4.1.	Definizione del contesto.....	12
4.2.	Esigenze ed aspettative delle parti interessate	12
4.3.	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	12
4.4.	Definizione dei Processi	13
4.4.1.	Definizione dell'interazione tra i Processi	17
5.	LEADERSHIP	19
5.1.	Leadership e impegno della direzione	19
5.1.1.	Attenzione focalizzata al cliente.....	19
5.2.	Politica per la qualità	20
5.3.	Ruoli, responsabilità ed autorità dell'organizzazione	20
5.3.1.	Responsabilità ed autorità	20
5.3.1.1.	Comunicazione interna	21
6.	PIANIFICAZIONE DEL SGQ	22
6.1.	Rischi e opportunità	22
6.2.	Obiettivi per la qualità	22
6.2.1.	Definizione degli obiettivi	22
6.2.2.	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità.....	23
6.3.	Pianificazione delle modifiche al SGQ	23
7.	STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ.....	24
7.1.	Risorse.....	24

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	3/56

7.1.1.	Messa a disposizione delle risorse.....	24
7.1.2.	Risorse umane.....	24
7.1.3.	Infrastrutture	24
7.1.4.	Ambiente di lavoro.....	25
7.1.5.	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	25
7.1.6.	Conoscenza organizzativa.....	26
7.2.	Competenza	26
7.3.	Consapevolezza	27
7.4.	Comunicazione	27
7.5.	Informazioni documentate	27
7.5.1.	Generalità	27
7.5.1.1.	Manuale della qualità.....	28
7.5.2.	Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate	28
7.5.3.	Controllo delle informazioni documentate.....	29
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE	30
8.1.	Pianificazione e controllo operativi	30
8.1.1.	Processi relativi al cliente.....	31
8.1.1.1.	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio.....	31
8.1.1.2.	Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio	32
8.2.	Requisiti per i prodotti e i servizi.....	32
8.2.1.	Comunicazioni con il Cliente.....	32
8.2.2.	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	32
8.2.3.	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	33
8.2.4.	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi.....	33
8.3.	Progettazione e Sviluppo	33
8.3.1.	Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo	38
8.3.2.	Input alla Progettazione e Sviluppo	38
8.3.3.	Controllo della Progettazione e Sviluppo.....	38
8.3.4.	Output alla Progettazione e Sviluppo	38
8.3.5.	Modifiche alla Progettazione e Sviluppo.....	39
8.4.	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	39
8.4.1.	Processo di approvvigionamento	39
8.4.2.	Tipo ed estensione del controllo.....	39
8.4.3.	Informazioni ai fornitori esterni.....	40
8.5.	Produzione ed erogazione di servizi	40

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	4/56

8.5.1.	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	40
8.5.2.	Identificazione e rintracciabilità	45
8.5.3.	Proprietà del cliente	46
8.5.4.	Preservazione del prodotto	46
8.5.5.	Attività post consegna	46
8.5.6.	Controllo delle modifiche	46
8.5.7.	Rilascio di prodotti e servizi	46
8.5.8.	Controllo degli output non conformi.....	47
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	48
9.1.	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	48
9.1.1.	Generalità	48
9.1.2.	Soddisfazione del Cliente	49
9.1.3.	Analisi e valutazione.....	49
9.1.3.1.	Analisi dei dati	49
9.1.3.2.	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	50
9.2.	Audit interni	50
9.3.	Riesame delle direzione	51
9.3.1.	Generalità	51
9.3.2.	Elementi in ingresso per il riesame	51
9.3.3.	Elementi in uscita dal riesame.....	52
10.	MIGLIORAMENTO	53
10.1.	Generalità.....	53
10.2.	Non conformità e azioni correttive - tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.....	53
10.2.1.	Individuazione ed identificazione	54
10.2.2.	Trattamento delle non conformità	54
10.2.3.	Notifica e comunicazione esterna	54
10.2.4.	Registrazioni e loro gestione	55
10.2.5.	Azioni correttive.....	55
10.3.	Miglioramento continuo.....	56

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	5/56

GENERALITÀ

0.1. Distribuzione

Il presente manuale è distribuito in forma cartacea controllata presso tutte le funzioni aziendali, inoltre è sempre disponibile in formato elettronico nell'apposita cartella del server aziendale. Il manuale qualità può essere distribuito all'esterno a chi ne faccia richiesta motivata.

Il presente Manuale della Qualità (MGQ) è stato preparato dal Responsabile Qualità in collaborazione con tutte le Funzioni dell'Istituto.

Il Manuale è stato redatto per rispondere adeguatamente a quanto richiesto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015. Il Responsabile Qualità è l'unico Ente autorizzato ad apportare modifiche o aggiornamenti.

0.2. STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Edizione	Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00	00	----	NUOVA EDIZIONE	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ PER LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Gli aggiornamenti del Manuale sono gestiti dal Responsabile Qualità mediante la revisione del Manuale della Qualità e sostituzione integrale del precedente con quello aggiornato. I riceventi sono Responsabili dell'adeguamento delle proprie attività alla nuova revisione.

0.3. DESCRIZIONE DELLA ORGANIZZAZIONE

Denominazione:	Istituto di Istruzione Superiore "Primo Levi"
Sede:	TORINO 10135 – Corso Unione Sovietica 490
Collegamenti:	Tel. 011-39.13.030 Fax 011-34.72.032
	Sito Web: istitutoprimolevi.gov.it
	E-mail: info@istitutoprimolevi.gov.it
Indirizzi di studio:	<ul style="list-style-type: none"> • Corso Tecnico per Periti Industriali, diurno e preserale • Corso Liceo Scientifico • Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate • Liceo Scientifico Sportivo

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	6/56

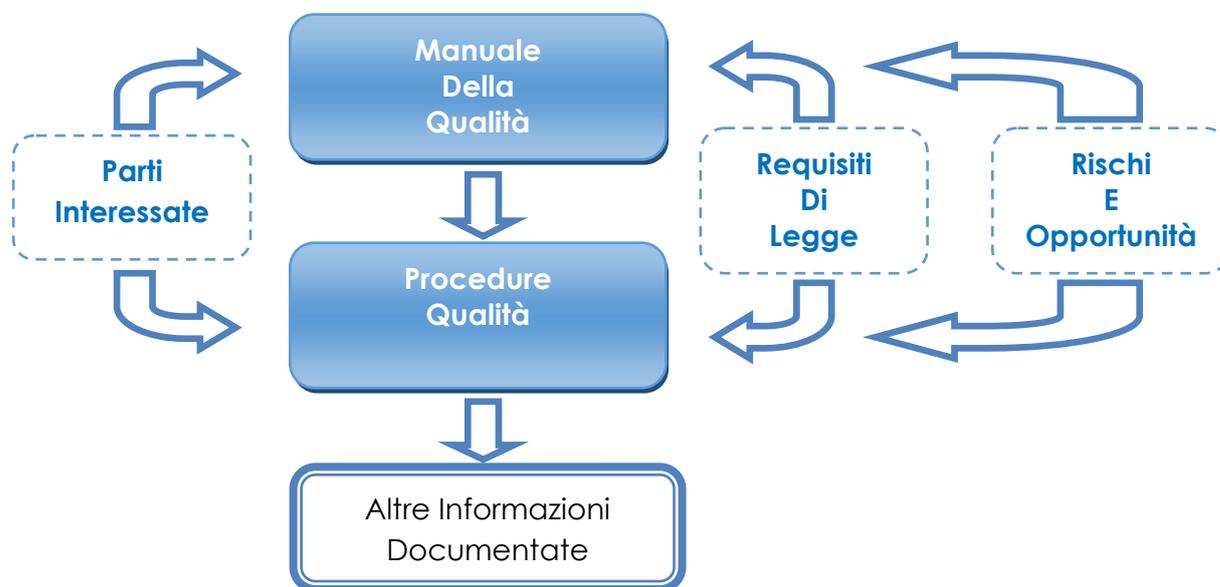
1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

L'Istituto "Primo Levi" ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti degli Utenti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa dalla Direzione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

1.1. Architettura del sistema di gestione

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	7/56

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla Qualità dei processi di realizzazione delle opere e delle prestazioni e forniture associate in ambito ai settori di intervento ed alle specializzazioni presenti nell'Istituto.

Nello specifico il campo di applicazione è relativo a:

Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione e formazione nella Scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo Tecnico (diurno-preserale) e Liceo Scientifico. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione superiore e continua.

Nel presente Manuale della Qualità vengono pertanto definiti o richiamati:

- La Politica e gli Obiettivi per la Qualità dell'Istituto;
- L'organizzazione gerarchica e funzionale dell'Istituto;
- Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- La struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto ed in particolare le procedure predisposte per l'attuazione ed il funzionamento della stessa;
- I diversi processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità e le interazioni fra gli stessi;
- I compiti, le responsabilità e l'autorità attribuite alle diverse funzioni interne inserite nell'organigramma, nonché le interfacce fra le funzioni stesse e con le organizzazioni esterne coinvolte e interessate dal Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola;
- I criteri ed i requisiti applicabili per le attività di controllo, assicurazione e gestione per la qualità e per la pianificazione ed attuazione del miglioramento continuo del Sistema e dell'organizzazione della Scuola.

Il Manuale, unitamente alle procedure ed alle istruzioni ad esso correlate, alle attività di coinvolgimento, informazione, formazione e addestramento del personale, veicola ai Responsabili di Funzione della Scuola la volontà della Direzione di adottare, ottimizzare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, a tutto il personale dipendente della Scuola, rientra fra le competenze prioritarie dei Responsabili di Funzione ed avviene mediante la divulgazione ed il sostenimento dell'attuazione dei criteri e delle prescrizioni definite nel presente Manuale e nelle procedure ed Istruzioni ad esso correlate ed attraverso la trasposizione costante delle informazioni necessarie a fornire, ai diversi livelli dell'organizzazione della Scuola, la consapevolezza dell'importanza del rispetto dei requisiti specificati, della soddisfazione del Cliente, cioè dell'utente finale e della partecipazione al miglioramento.

1.3. ESCLUSIONI

Risultano applicati tutti i requisiti della norma ISO 9001, relativamente al campo di applicazione del presente manuale

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	8/56

2. **RIFERIMENTI NORMATIVI**

2.1. **RIFERIMENTO DI CONFORMITÀ**

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti della seguente norma:

- **ISO 9001:2015** "Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti".

2.2. **RIFERIMENTI PER LA REALIZZAZIONE**

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- **ISO 9000:2015** "Sistemi di Gestione per La Qualità – Fondamenti e Terminologia.
- **ISO 9004:2009** "Sistemi di gestione per la Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni".
- **ISO 19011:2012** "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".
- **UNI 6806:1972** "Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra due serie di dati. Significatività della differenza fra due medie".
- **UNI 6809:1972** "Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra le dispersioni di due serie mediante il confronto delle varianze".

Esistono una serie di documenti che servono all'Istituto per il corretto svolgimento delle proprie attività; trattasi di:

- Documentazione permanente del sistema di gestione (Manuale, moduli, istruzioni di lavoro);
- Documentazione esterna di carattere generale (leggi, norme, circolari ministeriali, etc.)
- Documentazione di carattere generale relativa al funzionamento dell'Istituto (documenti contabili e amministrativi, didattica); salvo specifica indicazione la loro gestione non ricade nell'ambito del presente Manuale;
- RegISTRAZIONI attinenti il sistema di gestione per la qualità;
- Documentazione inerente il sistema di accreditamento regionale per l'erogazione di servizi formativi;

Gli stessi sono raccolti nell'Elenco documenti del sistema qualità.

2.3. **PRIORITÀ DI VALIDITÀ**

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale della Qualità e riportati nelle Procedure e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola, per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

1. Normativa Italiana
2. Normativa Europea

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	9/56

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale della Qualità, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2005.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

Qualità

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;

Requisito

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;

Caratteristica

Elemento distintivo;

Soddisfazione del cliente

Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti;

Sistema

Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti;

Sistema di Gestione per la Qualità

Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità;

Politica per la Qualità

Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione;

Obiettivi per la Qualità

Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla Qualità;

Organizzazione

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni;

Programmazione

Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire;

Pianificazione

Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;

Pianificazione della Qualità

Parte della Gestione per la Qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la Qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi;

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	10/56

Prodotto

Risultato di un processo;

Progetto

Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;

Cliente

Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione;

Fornitore

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione;

Appaltatore

Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione;

Non conformità

Mancato soddisfacimento di un requisito;

Correzione

Azione per eliminare una non conformità rilevata;

Azione correttiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;

Azione preventiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;

Miglioramento continuo

Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti;

Procedura

Modo specifico per svolgere un'attività o un processo;

Documento

Informazioni con il loro mezzo di supporto;

Specifica

Documento che stabilisce i requisiti;

Registrazione

Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;

Evidenza oggettiva

Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	11/56

Ispezione, controllo e collaudo

Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri;

Prova

Determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura;

Verifica

Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;

Validazione

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;

Riesame

Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti;

3.1. ABBREVIAZIONI E SIGLE

SIGLA	TESTO ESTESO	SIGLA	TESTO ESTESO
DS	Dirigente Scolastico	VP	Vicario
RGQ	Resp. Sistema Gestione Qualità	CDS	Collaboratore Dirigente Scolastico
DSA	Direttore Amministrativo	RPRO	Responsabile Progettazione
RUT	Responsabile Ufficio Tecnico	RERG	Responsabile Erogazione
RPER	Responsabile del Personale	POF	Piano Offerta Formativa
ATA	Assistenti Tecnici Amministrativi	CF	Corsi Finanziati (FSE-IFTS-FESR)
AM	Amministrazione	CI	Consiglio di Istituto
OO.CC	Organi Collegiali	PCI	Presidente Consiglio di Istituto
CC	Consiglio di Classe	SCI	Segretario Consiglio di Istituto
CCC	Coordinatore Consiglio di Classe	CD	Collegio Docenti
TC	Tutor – Coordinatore di classe	RSPP	Resp. Servizio Prevenzione e Protezione
SG	Segreteria	FS	Funzione Strumentale
D	Docente	RAV	Rapporto di Autovalutazione

Qualsiasi altro/a termine/abbreviazione, definizione o sigla particolare, riportata nel contesto del presente Manuale della Qualità, per cui si renda necessaria una spiegazione, al fine di permetterne la comprensione del significato, viene definita e descritta direttamente nella sezione o nel capitolo di competenza.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	12/56

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1. Definizione del contesto

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

L'Istituto ha determinato i fattori esterni e interni, sia positivi sia negativi, rilevanti per le sue finalità e per gli indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.

L'azienda monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni.

La comprensione del contesto esterno considera i fattori che emergono dal territorio, dall'ambiente legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, sia esso, nazionale, regionale o locale. La comprensione del contesto interno considera i fattori relativi a valori, cultura, conoscenza e prestazioni della componente docente e non docente, di tutto il personale della scuola e per finire degli utenti cioè gli allievi e le loro famiglie.

Per ulteriori dettagli si rimanda al "**Registro di analisi del contesto e valutazione dei rischi**", aggiornato e/o confermato con cadenza almeno annuale in occasione del riesame o anticipatamente a fronte di modifiche sostanziali del contesto organizzativo.

L'allegato 4 al presente manuale (**MGQ_A4**), costituisce il documento ufficiale dal quale si evince una dettagliata analisi del contesto sia interno che esterno, in cui l'istituto opera, nonché l'evidenza della definizione delle parti interessate. Il documento che viene periodicamente aggiornato a seguito riesame ed approvazione del Collegio Docenti è tratto dal documento ufficiale denominato **RAV**: Rapporto di Autovalutazione.

4.2. Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Di seguito viene riportata la mappatura delle parti interessate con la definizione delle relative aspettative/esigenze, ovviamente nel dettaglio si rimanda all'allegato MGQ_01 del presente manuale. Per poter assicurare l'erogazione di servizi che soddisfino i requisiti dell'utente (alunni, famiglie e fabbisogno del territorio) e quelli cogenti applicabili, la scuola individua, monitora e riesamina i requisiti espressi dalle parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione ha definito quali output devono essere forniti alle parti interessate per acquisire e mantenerne il supporto e ridurre il rischio associato alle loro esigenze e aspettative.

Per ulteriori dettagli si rimanda al "**Registro di analisi del contesto e valutazione dei rischi**" aggiornato e/o confermato con cadenza almeno annuale in occasione del riesame o anticipatamente a fronte di modifiche sostanziali del contesto organizzativo.

4.3. Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Nel determinare il campo di applicazione del proprio sistema qualità, la scuola ha considerato:

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	13/56

- a) I fattori esterni e interni di cui al punto 4.1;
- b) I requisiti delle parti interessate rilevanti di cui al punto 4.2;
- c) I servizi formativi progettati ed erogati

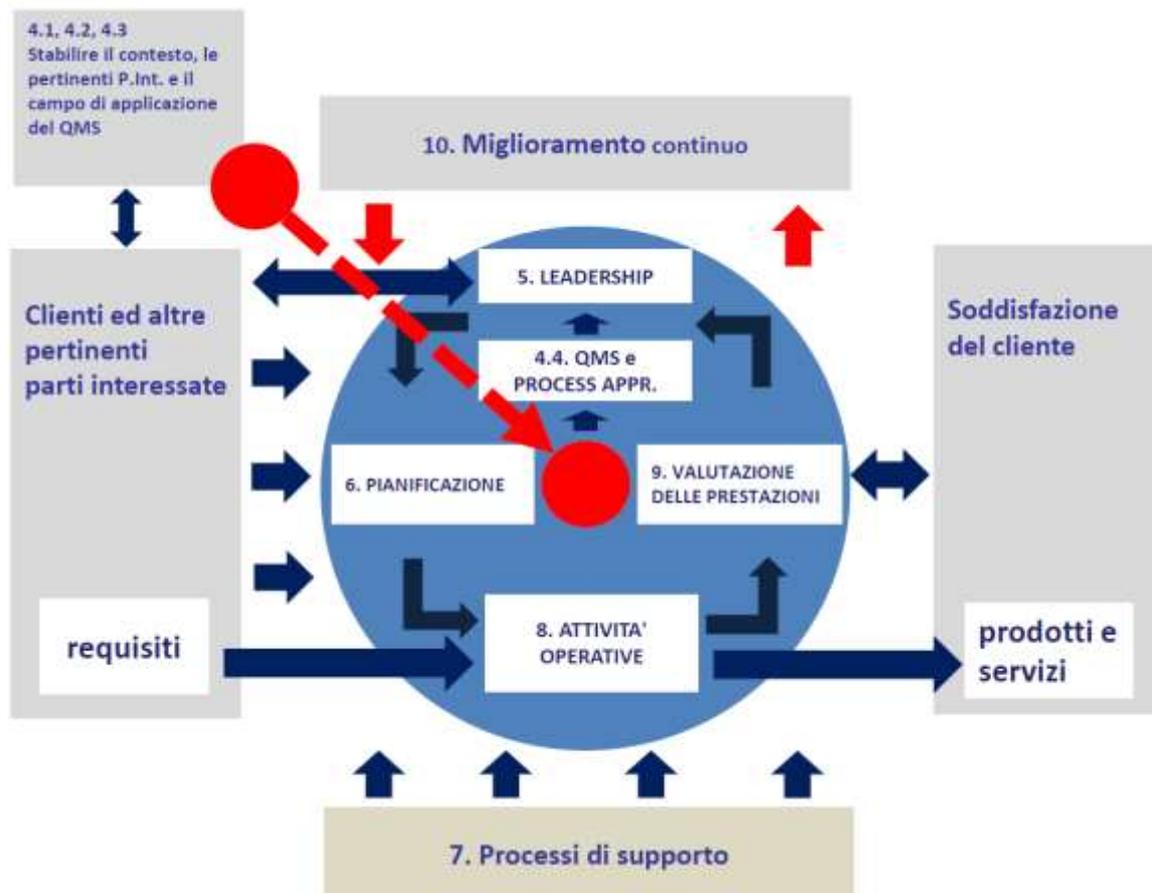
4.4. Definizione dei Processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

1. Identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
2. Stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. Stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. Garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. Definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RGQ in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	14/56

L'istituto ha identificato i processi interessati dal SGQ. Si distinguono tra processi primari e quelli di supporto. I processi primari e di supporto si definiscono nel seguente modo:

- ❖ **Processi primari:** creano direttamente un valore riconosciuto dall'utente e le loro prestazioni operative (erogazione servizi formativi, efficienza ed efficacia degli stessi, organizzazione del personale e gestione delle risorse, costi, qualità e tempi di erogazione) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- ❖ **Processi di supporto:** necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dall'utente finale.

Ogni processo comprende:

- **Input:** fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- **Attività:** azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- **Output:** rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- **Indicatori:** strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo (attività previste dal piano di miglioramento parte integrante del RAV). Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/complesso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

I processi operativi comprendono:

- Analisi del fabbisogno formativo e definizione del PTOF, definizione requisiti in ingresso, progettazione ed erogazione di servizi formativi, pianificazione dell'attività didattica curricolare, monitoraggio della formazione;
- Pianificazione e gestione delle risorse, monitoraggio efficacia ed efficienza delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro;
- Approvvigionamento di materiali e prestazioni professionali (consulenti, docenze esterne, esperti)
- Esecuzione, controllo e rilascio dei servizi formativi in generale e delle attività di orientamento ed alternanza Scuola-Lavoro.

I processi che vengono affidati all'esterno sono:

- Docenza per percorsi formativi specialistici;
- Consulenza in ambito pedagogico e sociale;
- Consulenza in Igiene e Sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Eventuale manutenzione ad attrezzature, impianti e laboratori.

Il sistema di gestione prevede e regola inoltre tutte le attività di supporto, verifica e miglioramento continuo:

- **Gestione della documentazione** permanente del sistema di gestione per la qualità e della documentazione operativa, compreso relativo aggiornamento, diffusione e archiviazione della normativa di riferimento;
- **Gestione risorse** - individuazione e messa a disposizione delle risorse materiali ed umane idonee necessarie per l'effettuazione delle attività conformemente alla politica per la qualità

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	15/56

- **Manutenzione** - tenuta in efficienza delle attrezzature e ambienti di lavoro necessari per l'espletamento della attività formative;
- Definizione delle **competenze professionali** richieste per ogni figura all'interno dell'istituto e:
 - Definizione degli Skill presenti in istituto e relativa analisi delle competenze;
 - Accertamento delle eventuali necessità di ulteriore addestramento e formazione;
 - Pianificazione delle attività formative ritenute necessarie;
 - Valutazione dell'efficacia dell'addestramento fornito;
- Valutazione preventiva e **monitoraggio** delle prestazioni di **fornitori** e subappaltatori;
- Raccolta, **analisi** e valutazione di informazioni pertinenti al grado di soddisfazione degli utenti (alunni, genitori e personale della scuola);
- Verifica sistematica dell'applicazione del sistema gestionale documentato, della sua efficacia e dell'opportunità di modificarlo
- **Riesame** sistematico degli inconvenienti operativi originati da errori o carenze da parte del personale della scuola (docenti, non docenti e personale ATA) o di fornitori o subappaltatori, allo scopo di individuare possibili modifiche del modo di operare o altri interventi migliorativi
- Analisi critica di processi o modalità operative per individuare possibili cause di problemi futuri ed individuazione dei provvedimenti opportuni
- Effettuazione sistematica di riesami, analisi e valutazioni da parte della Direzione, ed individuazione di eventuali azioni, relativamente a:
 - Miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità
 - Miglioramento della qualità dell'offerta formativa, dell'efficacia della formazione erogata, dell'efficienza dei costi sostenuti, successo scolastico e in generale della qualità di tutti i processi utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel RAV e valutazione dell'efficacia ed efficienza del piano di miglioramento adottato;
 - Ridefinizione dei ruoli sulla base di una dettagliata analisi delle risorse umane disponibili, nonché dei mezzi e delle attrezzature di cui si dispone;
 - Monitoraggio e misurazione delle prestazioni dei fornitori e subappaltatori.

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità.

➤ **Processi Primari:**

- Responsabilità della direzione
- Responsabilità delle funzioni Strumentali e stesura del POF;
- Pianificazione e gestione dei servizi formativi curriculari ed extra-curriculari, orientamento ed Alternanza Scuola-Lavoro;
- Progettazione di nuovi percorsi didattici e formativi sulla base dell'analisi del Fabbisogni provenienti dalle parti interessate (territorio, ambiente socio-economico- circoscrizione, comune, regione, ecc);

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	16/56

➤ **Processi di supporto:**

- Gestione risorse umane
- Infrastrutture e materiali
- Approvvigionamento di materiali e prestazioni
- Sistema qualità
- Gestione delle non conformità e azioni correttive, azioni di miglioramento;
- Misurazioni, analisi e miglioramento
- Acquisizione e riesame dei requisiti degli utenti (alumni, famiglie e personale della scuola);

I processi **primari** individuati, ovvero quelli direttamente connessi alla realizzazione dei servizi, sono i seguenti:

Processo Nr.	Titolo	Rif. Norma	Scopo
P 01	Responsabilità della Direzione	CAP. 5 ISO 9001:2015	Impegno della Direzione per sostenere lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.
P 02	Progettazione ed Erogazione dei servizi formativi	CAP. 8 ISO 9001:2015	Definire le attività necessarie per la progettazione e la erogazione dei servizi formativi allo scopo di garantire che le esigenze dell'utente siano sempre soddisfatte nei tempi e nei modi previsti. Identificare gli aspetti significativi e, di conseguenza, definire modalità operative e obiettivi di miglioramento.
P 03	Approvvigionamento e Valutazione dei fornitori	Req. 8.4 ISO 9001:2015	Definire la metodologia per approvvigionare quanto necessario alla realizzazione dei servizi nel rispetto delle normative applicabili- verifiche su fornitori esterni - Definire la metodologia per valutare e selezionare i fornitori, in funzione degli effetti che il prodotto/servizio acquistato può avere sulla realizzazione del prodotto o sul prodotto finale, sulle prestazioni ambientali aziendali.

I processi di **supporto** individuati, ovvero quelli direttamente necessari per la corretta gestione ed il miglioramento continuo delle prestazioni, sono i seguenti:

Processo Nr.	Titolo	Rif. Norma	Scopo
S04	Gestione delle risorse umane	7.1 – 7.2 ISO 9001:2015	Definire la metodologia per garantire l'adeguata formazione, sensibilizzazione e il corretto coinvolgimento delle risorse umane necessarie per la produzione dei servizi e per la minimizzazione degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento delle attività aziendali
S05	Gestione delle attrezzature ed infrastrutture	7 ISO 9001:2015	Definire, predisporre, mantenere e distribuire opportune attrezzature e infrastrutture necessarie per la produzione dei servizi
S06	Gestione della qualità	9 – 10 ISO 9001:2015	Definire le modalità per garantire la corretta gestione del sistema qualità e ambiente e il continuo miglioramento delle performance aziendali

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	17/56

Per i suddetti processi sono state individuate le caratteristiche principali, gli obiettivi, gli indicatori misurabili e sono state definite le modalità di raccolta e di gestione dei dati per la verifica dell'efficacia – per maggiore dettaglio si rimanda al modulo 6.1_1 *REGISTRO DEI PROCESSI*

Tutti gli altri requisiti delle norme sono soddisfatti mediante la redazione e applicazione di specifiche procedure o istruzioni operative, il cui elenco è trasmesso come allegato 3, ovvero specificandone direttamente le modalità sul manuale della qualità e dell'ambiente o su altri documenti richiamati da ogni singolo processo.

I legami che collegano tra loro i singoli processi sono descritti nel seguente schema:

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Responsabilità della Direzione	P	I	Tutti
Progettazione ed erogazione dei servizi formativi	P	I	Gestione Utenti / Sviluppo ed erogazione dei servizi formativi
Approvvigionamento e Valutazione dei fornitori	P	I/E	Gestione Utenti / Sviluppo ed erogazione dei servizi formativi
Gestione delle risorse umane	S	I	Tutti
Gestione delle attrezzature ed infrastrutture	S	I	Tutti
Gestione della qualità	S	I	Tutti

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

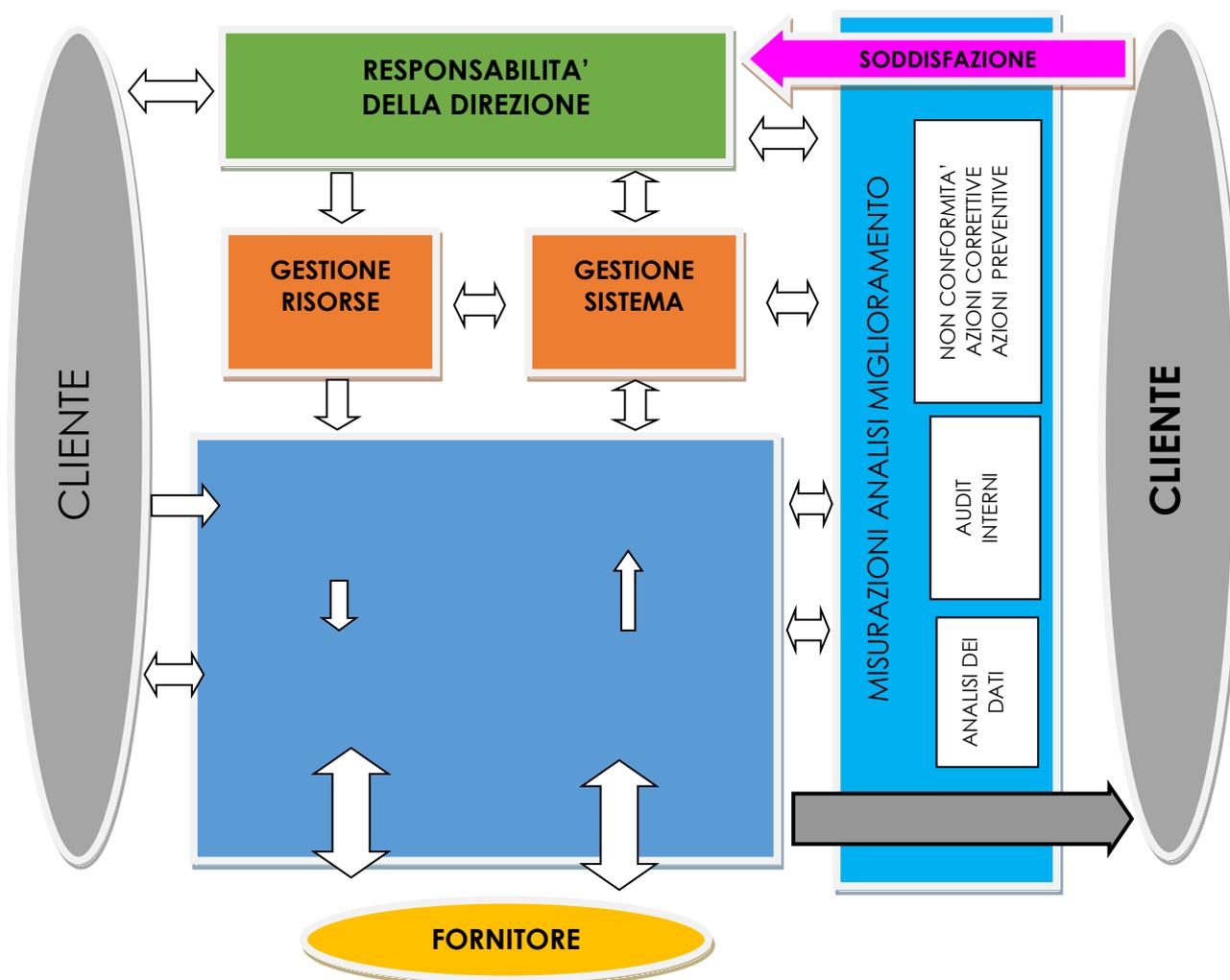
❖ **Processo affidati all'esterno:** Il Primo Levi si avvale di forniture esterne in outsourcing per l'esecuzione anche parziale di processi aziendali; in particolare possono essere demandate le seguenti attività:

- Docenza per percorsi formativi specialistici;
- Consulenza in ambito pedagogico e sociale;
- Consulenza in Igiene e Sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Eventuale manutenzione ad attrezzature, impianti e laboratori.

Per tali attività vengono applicate le metodologie operative descritte dal processo approvvigionamento e valutazione dei fornitori.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
01/09/2016	01/09/2016	00	00	18/56	

4.4.1. Definizione dell'interazione tra i Processi



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	19/56

5. LEADERSHIP

5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale è costantemente impegnata nel sostenere lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tale impegno si esplica con le seguenti attività:

- Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- Assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per relativi al sistema di gestione per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- Assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione;
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- Assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- Comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- Assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- Facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- Promuovendo il miglioramento;
- Fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

La Direzione, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità:

- Provvede a comunicare, nell'ambito della Scuola, l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posti dal Cliente;
- Definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Scuola;
- Effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.
- Incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

Tutto il personale e i fornitori della Scuola vengono informati sulla politica e gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità definito attraverso una comunicazione esposta in bacheca.

5.1.1. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Scuola assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione. L'attenzione focalizzata all'utente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della Scuola e per la strutturazione ed

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	20/56

attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità nonché, una parte dell'impegno della Direzione per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al servizio formativo da erogare, in fase progettuale dall'analisi del fabbisogno, in fase di sviluppo e a fine erogazione, nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione dell'utente, sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della Scuola nel corso della realizzazione e sviluppo dei servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.2. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale ha definito la Politica della Qualità attraverso il documento denominato "POLITICA PER LA QUALITÀ", allegato in calce al presente manuale; la Direzione assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Scuola attraverso le seguenti azioni:

- Riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità.
- Esposizione della Politica della Qualità in punti visibili dell'Azienda.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

5.3.1. Responsabilità ed autorità

Organizzazione societaria

La struttura organizzativa della Scuola è rappresentata dall'Organigramma funzionale riportato nell'Allegato 2 del presente Manuale che individua le principali mansioni e le responsabilità delle Funzioni che dirigono, eseguono e controllano le diverse attività in ambito ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola in relazione ai corrispondenti requisiti applicabili della norma di riferimento.

Responsabilità ed autorità delle funzioni interne

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della Scuola sono stati assegnati dalla Direzione, come riportato nella matrice citata al paragrafo precedente, e descritti nel dettaglio in apposita Procedura Gestionale (PG 5.3 MANSIONARIO FUNZIONALE).

Le mansioni di ogni funzione sono indicate sommariamente nei paragrafi del presente manuale che descrivono le specifiche attività e sono descritte in dettaglio all'interno della citata procedura che ne descrive l'impegno oltre alle specifiche professionalità.

Organigramma nominativo della Scuola

L'Organigramma nominativo della Scuola, necessario ad identificare le persone a cui sono state attribuite le funzioni indicate nei paragrafi precedenti, viene riportato in un documento, separato dal presente Manuale, emesso e mantenuto costantemente aggiornato dal Responsabile Qualità ed approvato dalla Direzione.

Tale documento viene distribuito in copia a tutti i responsabili di funzione della Scuola, anche attraverso esposizione in bacheca e l'originale viene archiviato e conservato presso il RGQ.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	21/56

5.3.1.1. Comunicazione interna

Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Scuola, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, la Direzione si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con gli utenti, il personale della scuola e con i collaboratori e fornitori esterni.

Per mezzo del RGQ, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene inoltre informato il personale della Scuola sulla Politica e gli Obiettivi per la Qualità stabiliti e sulle risultanze delle attività di verifica, analisi, valutazione e riesame dei diversi elementi del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di determinarne la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

PROCEDURE APPLICABILI

PG 5.3 Organizzazione Societaria

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	22/56

6. PIANIFICAZIONE DEL SGQ

6.1. RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato vitale nel Sistema di Gestione per la Qualità della scuola.

L'istituto considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La scuola adotta per l'appunto una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per la scuola "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

La pianificazione del sistema di gestione per la qualità considera i fattori di cui al punto 4.1 e i requisiti di cui al punto 4.2 nonché i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- Fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti desiderati;
- Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento mediante la definizione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità;
- Definire le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità (vedere punto 4.4) e valutarne l'efficacia.

I dettagli operativi sono riportati dalla procedura "Analisi dei rischi".

6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

6.2.1. Definizione degli obiettivi

Gli obiettivi per la Qualità strategici per la scuola sono quelli contenuti nel RAV ed approvati dal collegio dei Docenti ad essi vanno aggiunti:

1. La soddisfazione dell'utente (alumni e genitori), personale della scuola;
2. La formazione e la motivazione del personale;
3. La verifica sistematica che il SQ scelto sia attuato, sia efficace ed efficiente nel tempo;
4. Efficacia del sistema di gestione della qualità;
5. Riduzione delle non conformità;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	23/56

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo dalla Direzione e dal RGQ, attraverso analisi dei dati e divulgati attraverso incontri con i responsabili di funzione al primo livello in organigramma, che rendono partecipi i propri collaboratori delle decisioni prese.

La Direzione, in collaborazione con i diretti responsabili, definisce annualmente gli obiettivi della Qualità d'ogni funzione. Essi sono formalizzati nel modulo "analisi dati-obiettivi", durante la riunione di riesame del SQ da parte della Direzione.

Gli obiettivi per la qualità vengono altresì definiti, coerentemente con la politica, attraverso l'emissione ed il riesame periodico di Piani di Miglioramento che per ogni obiettivo specificano attività, responsabilità, risorse e tempistiche di riferimento, nonché riferimenti misurabili per consentire una verifica oggettiva del loro raggiungimento.

I Piani di Miglioramento possono contenere obiettivi generali, o specifici per le diverse funzioni e livelli, comprendendo anche obiettivi legati al rispetto dei requisiti relativi ai servizi.

6.2.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

È cura della Direzione e del RGQ assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Scuola, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- La preparazione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione della Qualità;
- L'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- La definizione dei processi organizzativi;
- La gestione di documenti di Registrazione della Qualità.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di accrescere la Soddisfazione dell'utenza.

La Direzione ed il RGQ assicurano che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento del sistema stesso.

6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE AL SGQ

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) la Direzione provvede a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il sistema di gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

Tali considerazioni vengono documentate all'interno del riesame della direzione ovvero in relazioni specifiche emesse da DG.

Possono rendersi necessarie modifiche del sistema di gestione nel caso, ad esempio, di acquisizioni di aziende, introduzione di nuovi prodotti o servizi, ecc.

PROCEDURE APPLICABILI

PG 6.1 valutazione dei rischi

PG 9.3 Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	24/56

7. STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ

7.1. RISORSE

7.1.1. Messa a disposizione delle risorse

Congiuntamente alla strutturazione organizzativa ed all'individuazione e definizione dei processi aziendali, la Direzione Generale ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie a:

- Applicare e mantenere il sistema di gestione per la qualità, perseguendo il miglioramento continuo della sua efficacia
- Accrescere la soddisfazione dell'utente nel rispetto dei requisiti dello stesso.

7.1.2. Risorse umane

Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, possiede un adeguato livello di competenza.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile in funzione delle responsabilità e delle mansioni del personale:

- Adeguato Grado di Istruzione;
- Esperienza lavorativa;
- Addestramento e formazione continua;
- Aperto scambio di informazioni in tutta l'organizzazione;
- Autoaggiornamento;

Per assicurare l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e il controllo dei propri processi, l'azienda determina il proprio fabbisogno di personale, ne riasamina periodicamente l'adeguatezza, e rende disponibili le persone necessarie.

7.1.3. Infrastrutture

La Direzione garantisce che per tutte le attività dell'organizzazione siano disponibili risorse di personale ed attrezzature adeguate riferite ai seguenti temi:

- Uffici
- Magazzino
- Laboratori e attrezzature
- Sistemi informativi sia hardware che software
- Sistemi di comunicazione

Tali infrastrutture sono conservate in efficienza attraverso le opportune attività di manutenzione, eseguite sia da personale interno sia, ove necessario, da personale esterno specializzato.

La manutenzione viene effettuata dal personale che ha in carico i mezzi e le attrezzature, sotto la supervisione del Direttore Tecnico, secondo le prescrizioni riportate sui libretti di uso e manutenzione forniti dai costruttori e secondo le prescrizioni di legge.

Per ogni attrezzatura è stata preparata una SCHEDA MANUTENZIONE (MOD 7.1.3_1), in cui sono riportate le caratteristiche della stessa, e in cui vengono registrate le manutenzioni effettuate.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	25/56

7.1.4. Ambiente di lavoro

I servizi erogati e l'ambiente di lavoro costituiscono in istituto una combinazione di fattori umani e fisici. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale, come pure la qualità dei servizi forniti.

Questi possono pure influenzare il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

A tale scopo sono tenuti sotto controllo i seguenti fattori:

- Condizioni di salute e di sicurezza;
- Metodi di lavoro;
- Condizioni dell'ambiente di lavoro

Condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro

La Direzione, in collaborazione con RSPP ed il medico competente, ha redatto l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, ex D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani, (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).

Metodi di lavoro

La Direzione favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutto il personale interno nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli.

7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La scuola in ambito al proprio Sistema di Gestione per la Qualità ha individuato le attività di monitoraggio e misurazione associate alla gestione dei processi di erogazione delle prestazioni correlate nonché ai processi finalizzati alla gestione dell'organizzazione della Scuola e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti.

La definizione delle specifiche esigenze di misurazione dei servizi erogati avviene a cura del RGQ con il RPROG e il RERG in fase di programmazione e pianificazione della attività formativa, in funzione dei requisiti specificati nelle linee guida dettate dal POF e dal sistema di accreditamento regionale, e viene documentata attraverso documenti di pianificazione delle fasi di realizzazione e controllo predisposti ed applicabili allo scopo.

I dispositivi utilizzati dalla Scuola per il monitoraggio e la misurazione dei servizi erogati e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità si identificano sostanzialmente con gli strumenti normalmente impiegati per la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati (verifiche in itinere, prove parallele, prove INVALSI, colloqui, esercitazioni pratiche, stage e attività di alternanza Scuola-Lavoro) ovvero attraverso strumenti non di misura ma utili per il monitoraggio e la misurazione del processo di erogazione allo scopo ultimo di valutarne il livello di conformità ai requisiti.

La Scuola pertanto **non** dispone di strumenti ed apparecchiature di misura propriamente detti in quanto non necessari alla verifica delle condizioni richieste dall'utenza. Si avvale in ogni caso di strumenti di monitoraggio necessari a garantire il soddisfacimento dei requisiti richiesti dall'utente e dalla normativa vigente. Per tali strumenti la Scuola esegue attività necessarie ad assicurare l'adeguatezza degli stessi allo scopo di garantirne l'efficacia e li sottopone a continue validazioni durante le riunioni dei consigli di classe, dei dipartimenti e dei vari collegi docenti effettuati nel corso dell'anno scolastico.

Il presente documento è di esclusiva proprietà del IIS "Primo Levi" ed è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Scuola medesima.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	26/56

7.1.6. Conoscenza organizzativa

Per conseguire la conformità dei propri servizi, l'azienda considera fondamentale determinare, mantenere e condividere la propria conoscenza organizzativa.

La conoscenza organizzativa dell'azienda è basata su:

- Risorse interne (vedi 7.1.2)
- Risultati dei miglioramenti ottenuti nella gestione dei processi e dei servizi;
- Risorse esterne (norme, circolari ministeriali, leggi in vigore, fonti accademiche, conferenze, raccolta di conoscenze da fornitori esterni, ecc.)

7.2. COMPETENZA

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e nel raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità. Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- Individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- Addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- Valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'organizzazione ha stabilito, e documenta attraverso i curricula personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, occorrerà formarlo a mezzo di adeguate azioni di addestramento. Successivamente, in occasione delle VI interne, sarà verificata l'efficacia della formazione effettuata.

Le attività di addestramento e formazione sono gestite con la PROCEDURA PG 7.1.2 Gestione delle risorse umane. Il responsabile qualità, con la collaborazione dei responsabili delle funzioni competenti, ha il compito di individuare le esigenze di formazione, di analizzare i profili professionali disponibili e, sulla base del loro confronto, individuare il personale a cui erogare la formazione. Sulla base delle esigenze formative rilevate il responsabile qualità redige/aggiorna un piano di formazione che diventa operativo con l'approvazione della Direzione Generale.

Sulla base di quanto pianificato viene erogato la formazione da qualificati docenti interni o esterni mediante l'informazione, la formazione o la qualifica; successivamente viene valutata l'efficacia della formazione attraverso mezzi adeguati.

Il responsabile qualità ha il compito di raccogliere e archiviare le registrazioni relative alla formazione ed alla competenza del personale.

La Direzione si assicura e verifica inoltre che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	27/56

7.3. **CONSAPEVOLEZZA**

Il personale deve essere sensibilizzato circa l'importanza della propria attività, il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di qualità e l'efficacia del sistema di gestione e della conseguente performance dell'organizzazione.

A questo scopo l'istituto ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/addestramento periodico circa la diffusione

- Della politica per la qualità;
- Dei pertinenti obiettivi per la qualità;
- Del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- Delle Implicazioni derivanti dalle Implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

7.4. **COMUNICAZIONE**

La comunicazione sia interna sia esterna riveste un ruolo fondamentale nel funzionamento dei processi aziendali e quindi nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Nella definizione e mantenimento del sistema di gestione la Direzione Generale assicura che siano attivati i processi di comunicazione necessari al buon funzionamento del sistema stesso.

Le modifiche del sistema di gestione per la qualità vengono comunicati alle parti interessate:

- Interne: divulgazione attraverso comunicazioni espone in bacheca aziendale
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata.

Qualora le modifiche abbiano impatto sulle risorse interne le stesse verranno formate/addestrate come definito al § 7.2.

7.5. **INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

7.5.1. **Generalità**

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i Documenti relativi ai rapporti con i Fornitori e i Clienti in materia di Gestione per la Qualità.

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

Documenti di origine interna:

Il sistema di gestione per la qualità è stato documentato attraverso:

- La politica aziendale per la qualità ed i relativi obiettivi (vedere par. 5)
- Il presente manuale della qualità; definisce le prescrizioni generali da seguire e le principali responsabilità per l'attuazione della politica della qualità e per l'applicazione della norma di riferimento
- Le procedure documentate richiamate ed evidenziate in grassetto negli specifici paragrafi del manuale; definiscono le modalità operative e le responsabilità per

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	28/56

l'esecuzione controllata dei processi aziendali in accordo con quanto descritto sul manuale e con i requisiti della norma di riferimento

- Le istruzioni documentate richiamate nelle procedure del sistema, o comunque nell'elenco dei documenti del sistema; fissano i passi da seguire per l'esecuzione pratica di una specifica attività in accordo con quanto descritto sulle procedure qualità
- Gli altri documenti specifici necessari alla pianificazione, funzionamento e controllo dei processi, richiamati nelle procedure e istruzioni del sistema, o comunque nell'elenco dei documenti del sistema
- Le registrazioni che forniscono l'evidenza di applicazione del sistema di gestione (vedere par. 4.2.4); sono rappresentate da documenti cartacei o informatizzati, spesso supportati da specifica modulistica.

Documenti di origine esterna:

- Leggi, decreti, circolari e regolamenti applicabili;
- Norme tecniche e di sistema;
- Documentazione fornita da enti esterni.

7.5.1.1. Manuale della qualità

Il presente Manuale Qualità è redatto in tutte le sue parti, dal RGQ, con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni aziendali ed approvato dalla Direzione Generale.

Viene diffuso con servizio di aggiornamento o meno in base ai seguenti criteri:

- Ente Certificatore e tutto il personale della scuola in formato digitale attraverso l'intranet di istituto, ovviamente con distribuzione in forma controllata;
- Utenti o altri richiedenti: distribuzione in forma non controllata, (salvo diversa disposizione della Direzione).

L'aggiornamento del manuale di qualità è effettuato dal RGQ, qualora si verificano durante l'anno, modificazioni sostanziali necessarie per lo snellimento delle procedure, integrazione dello stesso manuale, ecc.

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dalla Direzione Generale include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- L'identificazione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni.

7.5.2. Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

La Scuola ha predisposto una procedura documentata (PG 7.5 Gestione e controllo dei documenti) al fine di stabilire modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, incluse le informazioni documentate della Qualità.

La procedura documentata definisce:

Il presente documento è di esclusiva proprietà del IIS "Primo Levi" ed è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Scuola medesima.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	29/56

- Le funzioni responsabili, in fase di prima emissione, di redigere, verificare, ed approvare i documenti;
- Il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del SGQ;
- Le modalità per revisionare/modificare i documenti (funzioni responsabili di aggiornare, verificare ed approvare i documenti revisionati e modalità per identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti);
- Le modalità di distribuzione, archiviazione e conservazione della documentazione.

7.5.3. Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate della qualità sono conservate dall'azienda per dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e l'efficacia del SGQ attuato.

I documenti di registrazione della qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RGQ nella valutazione dell'andamento della qualità e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La documentazione utilizzata in azienda è suddivisa in documentazione di origine esterna (es.: leggi, norme, decreti, regolamenti) e di origine interna (procedure, istruzioni, moduli, altri documenti). Per entrambe le tipologie è previsto un sistema di controllo tale da garantire:

- Azioni di verifica ed approvazione prima della loro emissione effettuate da personale competente ed autorizzato;
- Riesame, aggiornamento (se necessario) e riapprovazione dei documenti
- Identificazione della natura delle modifiche ed evidenziazione dello stato di modifica dei documenti tramite opportuni indicatori
- Disponibilità nei luoghi di utilizzo di documentazione aggiornata ad uso del personale della struttura;
- Continua leggibilità ed identificabilità dei documenti;
- Identificazione e distribuzione controllata dei documenti di origine esterna;
- Pronta eliminazione o identificazione con dicitura "superato" dei documenti obsoleti.

I documenti che dimostrano la conformità ai requisiti e l'efficace attuazione del sistema (registrazioni) possono essere sia in formato cartaceo sia in formato elettronico. Tutte le registrazioni sono leggibili, facilmente identificabili e conservate in modo da essere prontamente rintracciabili, in condizioni idonee a prevenire danni o smarrimenti. Un sistema di backup garantisce l'adeguata conservazione delle registrazioni informatiche.

La procedura "Gestione dei documenti aziendali" definisce in dettaglio i documenti appartenenti ad ogni tipologia sopra descritta, riportando per ognuno le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità, il tempo di conservazione e le modalità di eliminazione.

PROCEDURE APPLICABILI

PG 7.1.2 Gestione delle risorse umane

PG 7.5 Gestione e controllo dei documenti

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	30/56

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione dei prodotti ed all'erogazione delle prestazioni da parte della Scuola e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti da realizzare ed alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Detti processi, come definiti e procedurizzati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della Scuola ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle commesse acquisite.

La Direzione Generale, pur riservandosi l'autorità sulle decisioni, in merito alla programmazione, alla pianificazione ed alle modalità di sviluppo dei servizi erogati ed all'impiego o approvvigionamento delle risorse necessarie, ha affidato le responsabilità per il corretto svolgimento del processo di erogazione dei servizi formativi e delle prestazioni e per il coordinamento, lo svolgimento e la rendicontazione delle attività necessarie al RGQ e RPROG.

Tale funzione si interfaccia con le altre funzioni gestionali della Scuola per la definizione dei requisiti, l'analisi delle problematiche, l'individuazione delle risorse, la programmazione e pianificazione delle attività di esecuzione e controllo e lo sviluppo delle metodologie esecutive, ed è coadiuvata dal personale tecnico a disposizione per l'esecuzione e la registrazione delle attività inerenti la realizzazione dei prodotti e l'erogazione delle prestazioni previste/i e definite/i.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- Adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- Attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- Individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- Individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- Definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- Definizione e pianificazione dei controlli finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- Informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- Identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

In seguito all'approvazione da parte del Collegio Docenti e ratifica del Consiglio di Istituto, La Direzione Generale mette a disposizione delle funzioni competenti, tutta la documentazione relativa e quella inerente le condizioni di realizzazione del servizio da erogare.

La Direzione Generale, debitamente informata, con il RGQ e con i responsabili delle funzioni interessate, da avvio alle attività finalizzate alla definizione e organizzazione, la programmazione e la pianificazione generale della attività formativa.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	31/56

Durante tali attività viene sostanzialmente definito il piano di programmazione (nei vari livelli: dipartimento, consiglio di classe e disciplinare) con riferimento alle fasi essenziali del processo, alle risorse disponibili ed ai fabbisogni ed alle attività fondamentali applicabili per la erogazione ed il controllo del servizio progettato e pianificato nonché delle prestazioni previste, associate ad una programmazione temporale che copre la completa esecuzione dell'intervento formativo dichiarato.

Parallelamente vengono definite le modalità per la gestione del processo di erogazione delle prestazioni e l'entità e la tipologia dei controlli, delle prove intermedie e finali, necessari a garantirne il continuo monitoraggio, a favorirne la valutazione e a determinarne l'accettazione e la validazione da parte dell'utenza finale (allievi e famiglie).

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura vengono documentate su apposita modulistica, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti (coordinatori di classe, referenti di dipartimento, tutor, esperti, ecc.), le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo di erogazione, le modalità del controllo previste.

L'istituto per pianificare, attuare e tenere sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti per l'erogazione dei servizi e per attuare le azioni determinate al punto 6, ha stabilito:

- I requisiti per i servizi;
- I criteri per i processi e per l'accettazione di prodotti e servizi;
- Le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- Le modalità e le responsabilità di controllo dei processi in conformità ai criteri;
- Le modalità e le responsabilità per determinare, mantenere e conservare le informazioni documentate necessarie:
 - Ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;
 - Per dimostrare la conformità dei servizi ai relativi requisiti definiti.

L'istituto tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

L'azienda assicura che anche i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo (vedere punto 8.4).

8.1.1. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

8.1.1.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

L'istituto ha delegato alle funzioni strumentali di riferimento la responsabilità di definire le linee guida del POF e il collegio docenti per la relativa approvazione. Le funzioni strumentali avranno il compito di determinare un piano dell'offerta formativa che tenga conto dei:

- a) Requisiti specificati dalle parti interessate (allievi, genitori, circoscrizione, regione, territorio in generale), attraverso una attenta analisi del fabbisogno formativo recependo le specifiche richieste anche documentate al fine di individuare le aspettative e le prescrizioni in essere previste e richieste.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	32/56

- b) Eventuali requisiti non precisati dalle parti interessate, ma necessari per lo sviluppo di tutte le fasi di erogazione del servizio, inclusi quelli che non sono a conoscenza dell'utente finale ma che influiscono sulla funzionalità finale.
- c) I requisiti cogenti, i regolamenti e quant'altro necessario.
- d) Requisiti aggiuntivi emersi nel corso di elaborazione ed analisi del servizio.

8.1.1.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio

La scuola esegue un completo riesame dei requisiti relativi al servizio in piena collaborazione con le parti interessate al fine di evitare ogni possibile inconveniente.

Questo riesame può includere anche incontri con le famiglie, gli allievi, con enti e personale esterno. Gli esiti di tali incontri sono verbalizzati su apposite registrazioni predisposte dalla Direzione Generale e/o dalla Vice Presidenza.

A completamento delle suddette fasi, comunque la Direzione Generale si è assicurato che:

- I requisiti del servizio formativo siano definiti e concordati con l'utente e con la legislazione vigente;
- Siano state risolte eventuali divergenze tra i requisiti in ingresso e quanto espresso in precedenza.
- Che la scuola abbia le capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate dalla Direzione Generale in appositi Registri dei verbali.

8.2. REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.2.1. Comunicazioni con l'utenza

La comunicazione con gli utenti (allievi, famiglie e personale interno alla scuola) gestita dall'istituto prevede:

- La fornitura di informazioni relative ai servizi (brochure, locandine, sito internet, open day, orientamento, filmati web, ecc.)
- L'ottenimento, da parte dell'utenza, delle informazioni di ritorno relative ai servizi, compresi i reclami.
- La gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà dell'utenza;
- La definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La determinazione dei requisiti dei servizi si esplica attraverso le fasi di:

- Definizione delle direttive formalizzate durante le riunioni di dipartimento;
- Formulazione dei percorsi formativi extra-curricolari dedotti dall'analisi dei fabbisogni e formalizzati sul POF;
- Riesame e verifica della fisica fattibilità dei progetti individuati;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	33/56

- Riesame e verifica della disponibilità delle risorse umane e logistiche per il soddisfacimento dei requisiti richiesti dall'utenza.

8.2.3. Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Il riesame dei requisiti dei servizi erogati si esplica attraverso le fasi di:

- Definizione e accettazione da parte del collegio docenti del POF;
- Definizione ed accettazione da parte del Consiglio di Istituto di nuovi percorsi formativi extra curricolari e riconosciuti da Ente Accreditato;
- Gestione di eventuali e successive modifiche ai progetti dei percorsi formativi individuati.

In particolare la fase di riesame ha lo scopo di accertare che:

- Tutti i requisiti siano stati adeguatamente definiti, comprese le indicazioni non documentate, che vengono tuttavia confermate da parte dell'istituto;
- Siano state chiarite eventuali discordanze fra quanto definito sul POF e dai Dipartimenti e quanto precedentemente definito sull'analisi dei fabbisogni formativi;
- L'istituto abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

8.2.4. Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Quando i requisiti dei servizi vengono modificati, l'istituto assicura che le pertinenti informazioni documentate siano aggiornate e che tutti siano resi consapevoli in merito ai requisiti modificati.

8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La scuola ha stabilito, applicato e mantiene attivo un processo per la Progettazione e lo Sviluppo.

Da sottolineare che in tale processo rientra lo sviluppo delle attività di progettazione necessarie per garantire la corretta erogazione dei servizi formativi distinti in due tipologie: attività curricolari ed attività extra-curricolari.

Il Riesame, la verifica e la validazione sono effettuati dalla responsabile del sistema di gestione qualità e dalla Direzione Generale.

Di seguito si riportano, sulla base delle specifiche attività svolte in istituto, le principali fasi inerenti la progettazione e lo sviluppo delle singole tipologie di interventi formativi.

Progettazione dell'attività didattica in ordinamento (curricolari)

All'avvio di ogni anno il Collegio Docenti si riunisce per definire le attività di pianificazione delle attività di progettazione. Le attività definite e decise durante questa fase dal Collegio Docenti e dai Consigli di Classe sono contenute in apposito verbale del collegio docenti e dei consigli di classe, registrate e messe agli atti presso la Segreteria dell'Istituto, così come previsto dalla normativa vigente.

Le attività di progettazione di dettaglio dei corsi sono descritte nella tabella successiva.

Una volta riesaminati i documenti di progetto definiti dai singoli docenti e definite le eventuali

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	34/56

correzioni necessarie, è possibile avviare le attività di formazione secondo i programmi stessi.

Le attività di formazione hanno termine secondo le date definite nel calendario scolastico e, verso la metà di giugno, ha la sua conclusione il processo di progettazione dei corsi.

In tale periodo, infatti, i docenti sono tenuti a presentare i programmi effettivamente svolti nel corso dell'anno, debitamente firmati dal docente, nonché a presenziare al consiglio di classe per gli scrutini e per le valutazioni sul livello di preparazione e di conoscenza raggiunto dagli allievi.

In relazione alle richieste della norma UNI EN ISO 9001:2015 le attività di progettazione dei corsi possono quindi essere così riassunte:

Fase	Attività		Note/Doc.	Responsabile
Pianificazione attività di progettazione	SETTEMBRE	Valutazione attività di recupero	Sono valutate le attività di recupero svolte dagli studenti che ne hanno usufruito	Collegio Docenti
		Definizione Suddivisione anno scolastico	È definita la suddivisione dell'anno scolastico in trimestri o in quadrimestri.	Collegio Docenti
		Definizione Calendario scolastico	È definito il calendario scolastico inteso come giorni di lezione, chiusure per feste, durata dei periodi di vacanza, ecc.	Collegio Docenti (Con successiva approvazione del Consiglio di istituto)
	OTTOBRE	Programmazione disciplinare	A cura dei singoli docenti sono progettati i corsi per ogni singola materia che compone il corso di studi completo.	Ogni docente produce i documenti di progetto relativi alla propria materia.
Primo consiglio di classe		È il consiglio che ha l'obiettivo di definire la struttura definitiva del corso, e consentire quindi l'avvio delle attività di formazione secondo quanto contenuto nei singoli programmi.	Verbale	Consiglio di Classe

Definizione elementi in ingresso	Prerequisiti (conoscenze di base degli allievi), Indicazioni programmatiche ministeriali, Fabbisogni e sbocchi occupazionali, Modalità e Obiettivi specifici dell'Istituto	Verbale	Collegio Docenti
Riesame elementi in ingresso	Questa attività di riesame è svolta nell'ambito del Collegio Docenti al termine della definizione dei requisiti di cui sopra	Verbale	Collegio Docenti

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	35/56

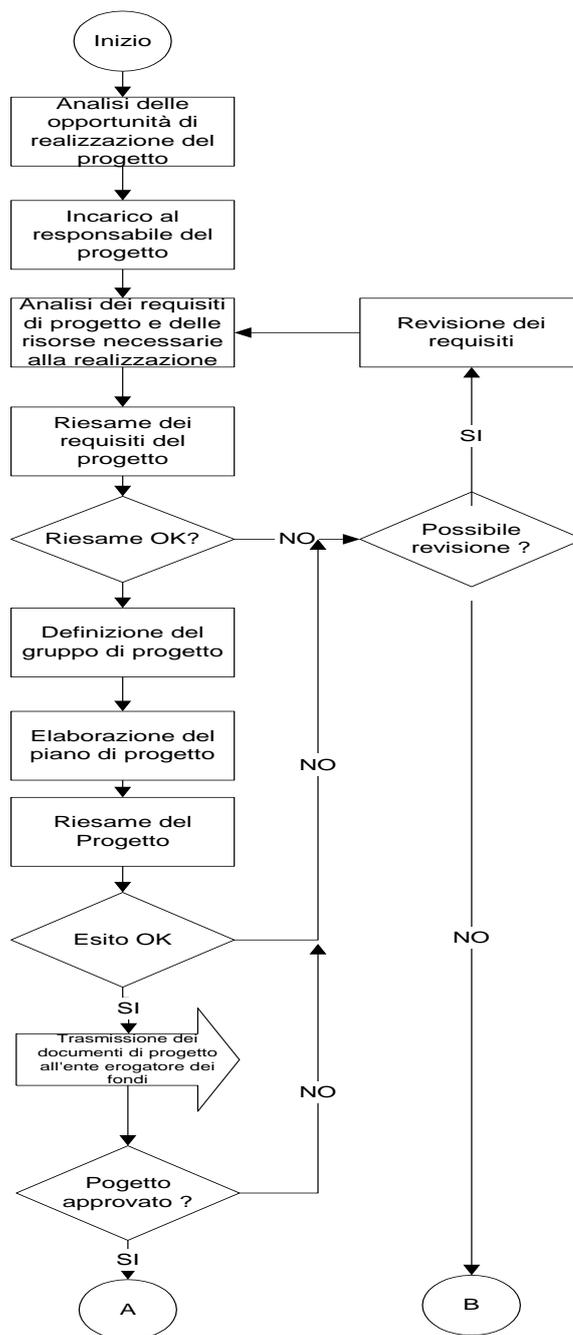
Fase	Attività	Note/Doc.	Responsabile
Riesame elementi in ingresso	La valutazione dei prerequisiti è effettuata dai singoli docenti durante i primi giorni di corso. Valutazione del livello iniziale degli studenti	Relazione	Docente
Definizione elementi in uscita	Nella Riunione per Materia (discipline) si procede alla stesura di un documento che contiene tutti i punti sotto elencati in coerenza con i requisiti individuati nel Collegio Docenti: <ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi didattico-educativi: • Obiettivi disciplinari • Contenuti del corso (riferimento ai programmi ministeriali) • Tipologia di insegnamento • Calendarizzazione del corso (tempi-obiettivi) • Mezzi (struttura didattica e supporti per la formazione) • Tipologia di Valutazione (in accordo con quanto deliberato dal Collegio Docenti) • Verifiche da effettuare durante il corso (interrogazioni, compiti in classe, ecc.) (in accordo con quanto deliberato dal Collegio Docenti) • Modalità e frequenza di esecuzione delle verifiche (in accordo con quanto deliberato dal Collegio Docenti) • Attività di recupero (per allievi con debiti formativi) (in accordo con quanto deliberato dal Collegio Docenti) 	Verbale	Riunioni per Discipline
Verifica elementi in uscita	Questa attività di verifica è compiuta da ogni singolo docente al termine della preparazione del documento indicato sopra, contenente tutti i riferimenti sulla struttura del corso.	Documento di progetto del corso.	Docenti
Verifiche del progetto	In considerazione della valutazione degli studenti e del progetto emesso nelle riunioni per materia, i singoli docenti provvedono alla stesura del progetto relativo alla propria materia.	Documento di progetto del corso.	Docenti
Riesame della progettazione	Questa attività di riesame degli obiettivi didattici e formativi, rispetto alla calendarizzazione, della programmazione e del livello degli studenti, è svolta nel corso di un consiglio di classe inerente la programmazione	Verbale	Consiglio di classe
Validazione preliminare della progettazione	Questa attività di riesame è svolta nel corso di un consiglio di classe mediante la valutazione di: Progetti simili con esito positivo, della congruenza del corso rispetto al POF, rispetto della calendarizzazione e della programmazione inerente la programmazione	Verbale	Consiglio di classe
Erogazione dei corsi	Esecuzione corso con le modalità e termini definiti in progettazione	Erogazione corso	Docenti
Validazione della progettazione	Valutazioni durante il corso e al termine dello stesso degli obiettivi didattici e formativi, rispetto della calendarizzazione, della programmazione, e del successo formativo Stesura della Relazione Finale: relazione complessiva dell'andamento del corso e raggiungimento o meno degli obiettivi, firmata dal docente. Attività inerenti gli scrutini di fine anno e/o esami di idoneità	Relazione Finale Rif. Scrutini di fine anno ed eventuali esami di idoneità.	Docenti Consiglio di classe
Modifiche al progetto	Valutazione della necessità di introdurre modifiche al gruppo di progetto (incarichi), al piano di progetto (fasi e tempi) e avviare azioni correttive	Verbale	Consiglio di classe

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	36/56

Progettazione corsi finanziati (extra curricolari)

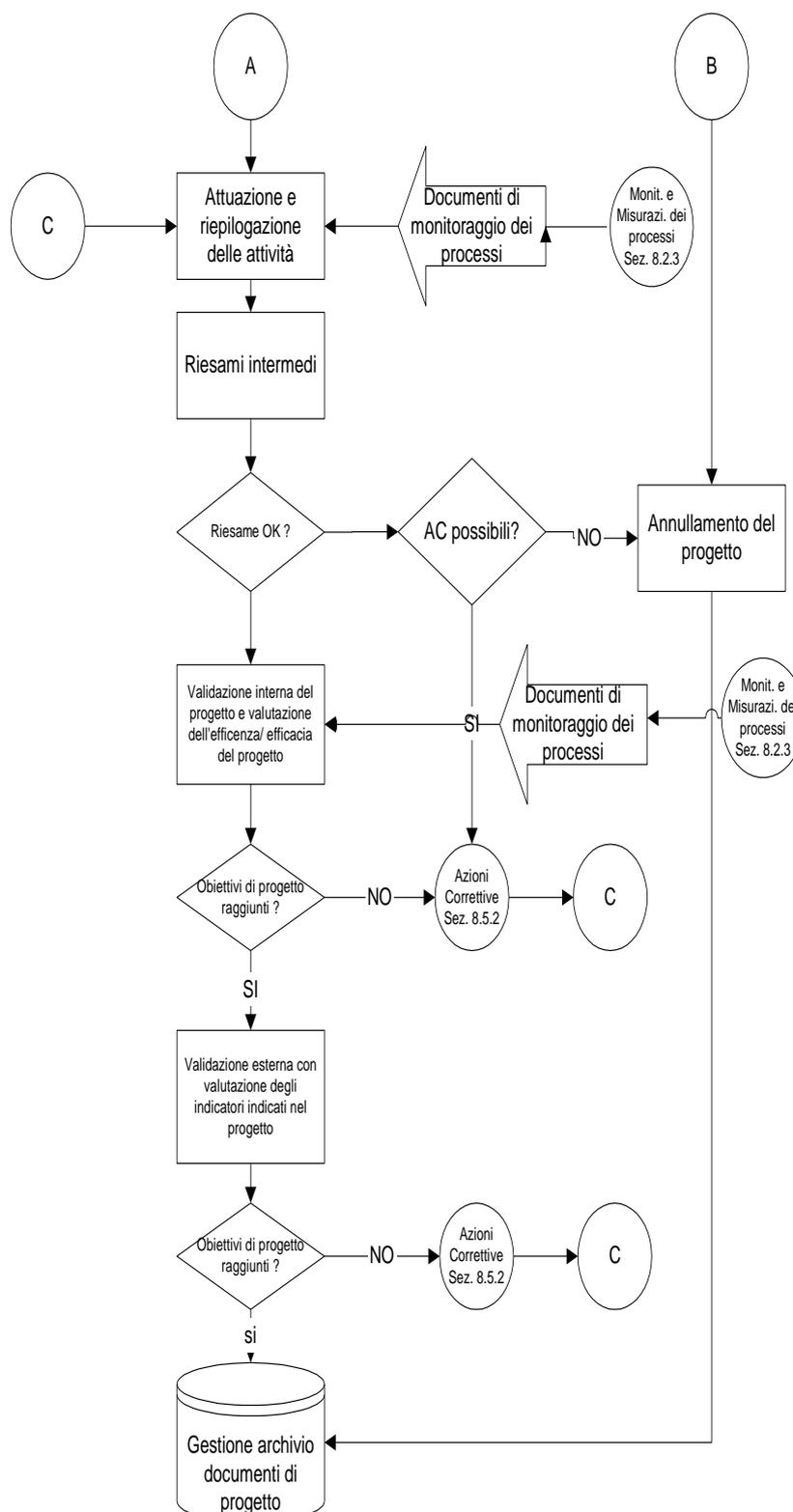
Le attività di progettazione dei corsi finanziati (extra curricolari) sono descritte nei diagramma di flusso seguenti e per le modalità operative si rimanda alla procedura di riferimento ed al manuale sinottico della Regione Piemonte per l'accreditamento delle agenzie formative.

Processo gestione della progettazione dei corsi FSE e speciali



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	37/56

Continua dalla pagina precedente



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	38/56

8.3.1. Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo

Nel definire le fasi ed il controllo della Progettazione e dello Sviluppo, l'istituto considera:

- La natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo, sulla base delle specifiche richieste provenienti dal POF e dall'analisi del fabbisogno del Territorio;
- Requisiti che forniscono indicazioni in merito a particolari fasi del processo, inclusi i riesami della Progettazione e Sviluppo.
- Le necessità o richieste di verifica e validazione.
- Le autorità e le responsabilità connesse con il processo di Progettazione e Sviluppo.
- Le necessità di coinvolgere le parti interessate e/o l'Utilizzatore nel processo.
- La necessità di produrre informazioni documentate a conferma che i requisiti della progettazione e dello Sviluppo siano stati rispettati.

8.3.2. Input alla Progettazione e Sviluppo

L'istituto ha determinato:

- I requisiti essenziali per lo specifico servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, requisiti funzionali e prestazionali;
- Le leggi ed altri codici cogenti applicabili;
- Gli standard che l'istituto è impegnato ad applicare;
- Le risorse interne ed esterne per il processo di Progettazione e Sviluppo;
- Le conseguenze potenziali di errori, in relazione alla natura del servizio erogato;
- Il livello di controllo del processo atteso dall'utente e da tutte le parti interessate;

Gli inputs devono essere adeguati, completi, non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input.

8.3.3. Controllo della Progettazione e Sviluppo

L'Istituto tiene sotto controllo la Progettazione e lo Sviluppo in modo che:

- I risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti (normalmente erogazione del servizio nei termini stabiliti e nel rispetto dei requisiti iniziali).
- I riesami della Progettazione e Sviluppo siano pianificati.
- Opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli inputs siano stati considerati.
- Opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e il fine per cui il servizio è stato erogato.

8.3.4. Output alla Progettazione e Sviluppo

L'Istituto assicura che gli Output dalla Progettazione e Sviluppo:

- Soddisfano gli input alla progettazione e allo sviluppo.
- Forniscono adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione di servizi.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	39/56

- Contengono o richiamano i criteri di misura e controllo del prodotto, ed i criteri di accettazione, se applicabile.
- Precisano le caratteristiche dei servizi che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione.
- Tutti gli Output della Progettazione e Sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.5. Modifiche alla Progettazione e Sviluppo

L'istituto riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate agli Input ed agli output della Progettazione e Sviluppo. E' verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del Servizio progettato.

Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1. Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento si sviluppa attraverso le fasi di:

- Scelta e valutazione dei fornitori
- Emissione ordini, definizione contratti con i fornitori (informazioni per l'approvvigionamento)
- Verifica del prodotto/servizio approvvigionato
- Rivalutazione dei fornitori.

Tutte le fasi del processo sono descritte in dettaglio nelle procedure "Processo di approvvigionamento".

La valutazione e la scelta di fornitori si basa sull'analisi della loro capacità potenziale di soddisfare i requisiti della fornitura. Questa valutazione viene denominata preventiva e si basa su una serie di criteri tali da oggettivare, per quanto possibile, le capacità del fornitore.

I fornitori valutati positivamente secondo almeno uno dei criteri di valutazione sono inseriti nella lista dei fornitori qualificati e sottoposti a rivalutazione periodica delle loro capacità, sulla base dei risultati delle forniture.

8.4.2. Tipo ed estensione del controllo

I prodotti/servizi approvvigionati sono verificati all'atto del ricevimento o durante l'uso, al fine di accertarne la rispondenza ai requisiti specificati per la fornitura; il tipo e l'entità dei controlli sono variabili in funzione dell'affidabilità del fornitore, di eventuali controlli documentati precedenti ed in generale della criticità della fornitura; tipicamente si eseguono:

- Verifiche di rispondenza ai documenti di approvvigionamento (ordini/contratti)
- Verifiche di corrispondenza tra quanto consegnato e quanto indicato sui documenti di trasporto
- Verifiche del rispetto dei tempi di consegna
- Verifiche qualitative inerenti il servizio subappaltato

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	40/56

Qualora l'istituto prevedesse di verificare presso la sede del fornitore il prodotto acquistato, i documenti di acquisto includeranno o richiameranno le modalità e le responsabilità per l'esecuzione del controllo ed il rilascio del prodotto.

I dettagli operativi dell'attività sono descritti nella procedura "**Processo di approvvigionamento**".

8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni

Le informazioni per l'approvvigionamento sono rappresentate dai i documenti (es.: ordini, contratti) che specificano l'oggetto della fornitura e definiscono in modo univoco:

- Caratteristiche tecnico - qualitative del prodotto/servizio;
- Riferimenti a normative, specifiche di erogazione e documenti del sistema qualità applicabili
- Eventuali requisiti di approvazione o qualificazione del prodotto/servizio, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature
- Eventuali requisiti di qualificazione del personale
- Eventuali requisiti del sistema di gestione per la qualità
- Caratteristiche quantitative del prodotto/servizio
- Aspetti economici
- Tempi e modalità di consegna o di conclusione.

All'interno degli ordini sono forniti al fornitore tutte le specifiche necessarie alla propria attività, comprese eventuali competenze, qualifiche del personale impiegato, documenti da fornire, metodologie di validazione e controllo, qualora necessari.

I documenti di acquisto sono siglati per verifica ed approvazione prima della loro trasmissione al fornitore. I dettagli operativi dell'attività sono descritti nella procedura "Processo di approvvigionamento".

8.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

8.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi

Il processo di erogazione dei servizi è svolto in condizioni controllate, sotto la responsabilità di RGQ in collaborazione con LA Direzione Generale, in quanto vengono messe a disposizione, tramite il sistema di gestione per la qualità, le informazioni presenti nel Manuale e nelle Procedure correlate.

Il processo si compone delle seguenti fasi significative:

- Pianificazione attività
- Erogazione dei servizi
- Verifiche in itinere e finali
- Validazione del processo di erogazione

Ogni servizio erogato viene programmato, sviluppato, monitorato, documentato in modo da garantire il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. A tal proposito sono previsti:

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	41/56

- Diagrammi di flusso che descrivono, le modalità attuative e di controllo del processo, nonché le relative registrazioni
- Istruzioni di lavoro e informazioni documentate che definiscano le caratteristiche, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire e i risultati da conseguire
- Documenti contenenti le specifiche dei servizi
- Aggiornamento della legislazione e delle norme tecniche applicabili ai servizi
- Apparecchiature idonee per l'erogazione del servizio e adeguatamente mantenute
- Esecuzione di attività di misurazione e monitoraggio
- Personale qualificato ed addestrato a svolgere le attività di propria competenza
- L'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;

8.5.1.1. APERTURA E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO

Il Responsabile dell'erogazione del corso (RERG) pianifica le attività di erogazione del corso tenendo attentamente sotto controllo l'avanzamento.

L'esecuzione è studiata e pianificata, a partire dalla documentazione prodotta in fase progettazione e/o studio di fattibilità del corso, in una serie di riunioni cui partecipano il responsabile della progettazione, il RGQ e la Direzione Generale.

La pianificazione del corso comprende le seguenti informazioni:

1. Le caratteristiche e la tipologia del corso:
2. I dati e i requisiti richiesti dal POF o dalla scheda progetto
3. I referenti esterni (consulenti e/o collaboratori)
4. La squadra di gestione e il personale proprio necessario
5. L'analisi delle forniture con le relative criticità, la decisione di quali eseguire direttamente e quali subappaltare,
6. L'elenco del materiale didattico e delle attrezzature necessarie all'erogazione del corso (aula, LIM, aula multimediale, video proiettore, ecc.)
7. L'eventuale necessità e disponibilità di specifiche istruzioni di lavoro, come conseguenza di criticità di determinate attività;
8. Le attrezzature e mezzi d'opera occorrenti
9. Il registro presenze e controlli
10. Gli adempimenti amministrativi di commessa necessari

L'istituto ha pianificato e svolge le attività di erogazione dei servizi assicurando la disponibilità di:

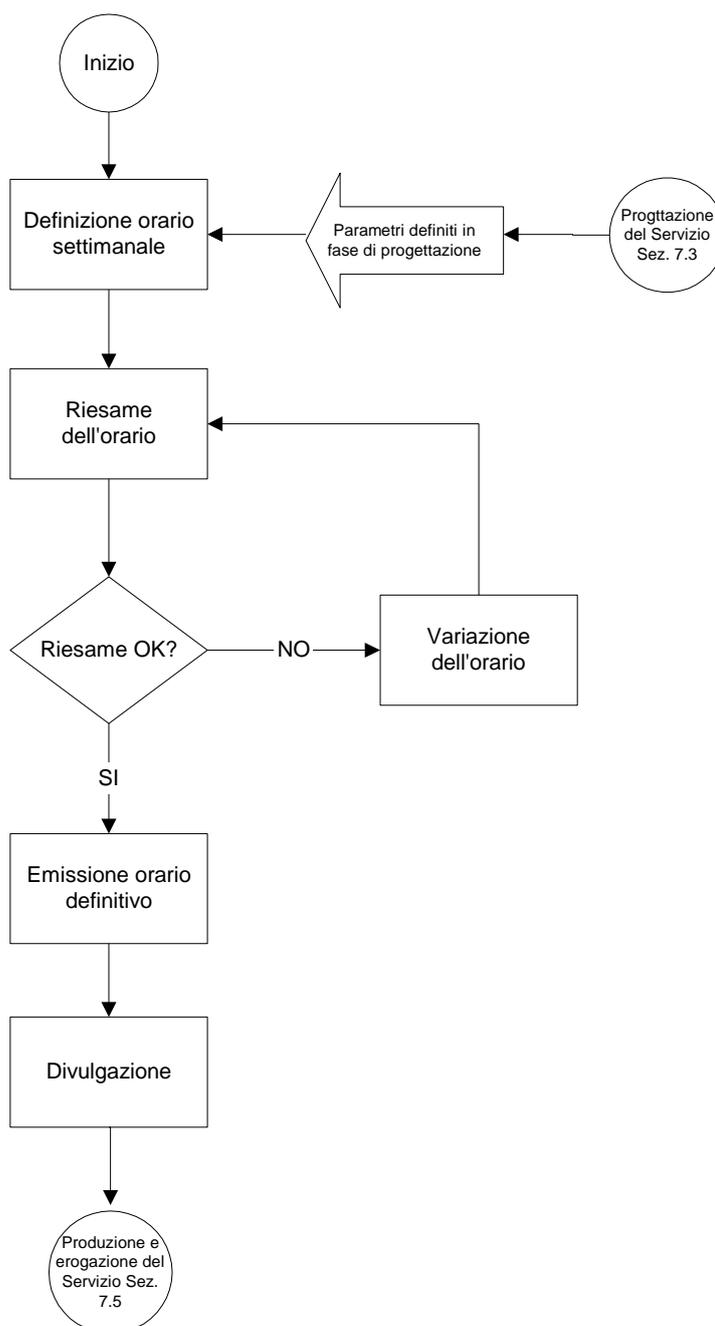
- a) Informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio:
- b) Infrastrutture idonee
- c) Attività di monitoraggio e misurazione del servizio

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	42/56

d) Attività per l'assistenza dopo vendita

In particolare quanto indicato al punto d) è intesa come gestione dei reclami dell'utenza.

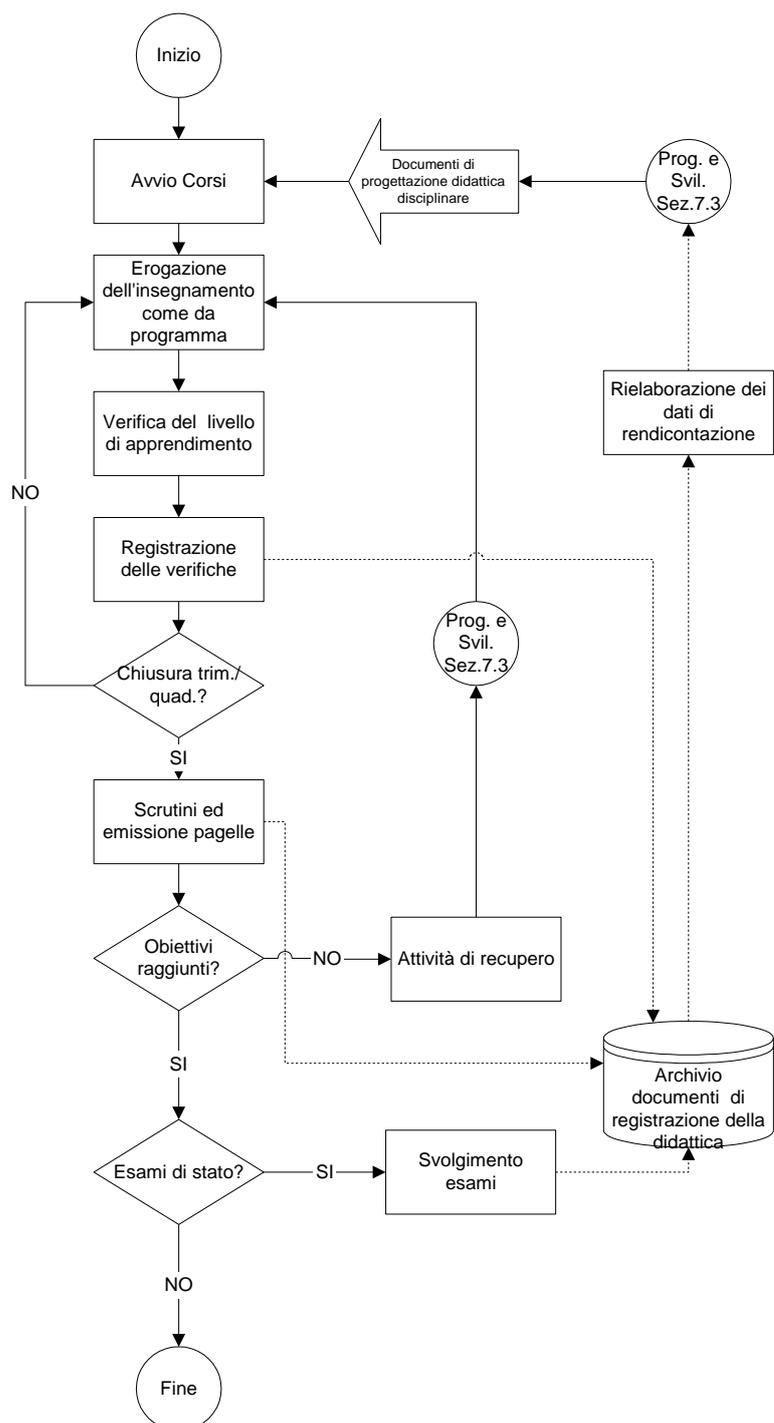
Programmazione della didattica



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	43/56

Le attività di erogazione dei corsi e le relative modalità di controllo sono definite sia nei progetti definiti dai singoli docenti, sia nei riferimenti normativi specifici di settore e nelle circolari periodiche emesse dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Mediante il seguente diagramma di flusso si riassume la programmazione didattica curricolare.



	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	44/56

In particolare:

Avvio Corsi

I corsi sono avviati secondo la pianificazione stabilita nell' orario definitivo e secondo i parametri definiti all'interno dei progetti dei singoli corsi.

Verifica Corsi

Durante lo svolgimento dei corsi sono previste attività di verifica per controllare il grado di apprendimento degli allievi. Se le verifiche risultano negative, è compito del docente definire la necessità o meno di avviare le attività di recupero previste nel progetto del corso.

I risultati delle verifiche effettuate sono registrati nel Registro Personale del Docente gestito elettronicamente. Giornalmente sono riassunte le attività svolte, le assenze e le votazioni riportate dagli allievi ed i compiti assegnati.

L'art.14 del DPR 122/2009 ha stabilito la frequenza minima di almeno tre quarti dell'orario annuale personalizzato, in difetto del quale l'alunno non può essere scrutinato. A tal fine viene eseguita con particolare cura la registrazione delle assenze orarie nelle singole discipline.

Quando il corso giunge alla fine del trimestre/quadrimestre (secondo suddivisione definita ad inizio anno), il Consiglio di Classe procede alla valutazione di tutti gli allievi, mediante gli scrutini. Al termine di questi sono emesse le relative pagelle per ciascun allievo.

Dall'anno scolastico **2012/13** è entrata in vigore, con la circolare n°89 del 18/10/2012, la valutazione con voto unico alla fine del trimestre/quadrimestre.

Con il D.M. n°9 DEL 27.01.2010 vige l'obbligo della certificazione delle competenze acquisite dagli studenti che completano il proprio ciclo decennale di studi.

Sono coinvolte **tutte le discipline**. Il processo che porta alla certificazione, d'altronde, è competenza del consiglio di classe e quindi frutto di una operazione e decisione di tipo collegiale.

Dal momento che la certificazione riguarda le competenze, che sono cosa ben diversa da conoscenze e abilità, prove finalizzate alla valutazione di tale aspetto devono soddisfare le seguenti finalità:

- Fornire elementi di oggettività alla valutazione delle competenze;
- Evitare che la certificazione delle competenze si traduca in una semplice traslazione della valutazione disciplinare espressa in relazione alle conoscenze;
- Costituire una documentazione attestante e motivante il giudizio espresso in sede di consiglio di classe, anche allo scopo di evitare eventuali contestazioni da parte delle famiglie.

L'atto formale che spetta alle scuole a fine anno è **la compilazione del modello di certificazione delle competenze per ciascuno studente**, a termine dello scrutinio finale delle seconde classi, senza soluzione di continuità tra gli adempimenti di scrutinio e quelli relativi alla certificazione, che conseguentemente appare come logica conclusione del lavoro collegiale del Consiglio di Classe.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	45/56

Al termine dell'ultimo anno di corso, sono previsti gli esami di stato, cui l'allievo accede dopo l'esito degli scrutini. Lo svolgimento dell'esame di stato segue i disposti normativi previsti dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Archivio Documentazione

Tutti i documenti relativi alle attività di erogazione dei corsi sono conservati a cura della Segreteria secondo le vigenti disposizioni di legge.

Le pagelle originali ed i documenti relativi alle valutazioni conseguite dall'allievo sono conservate a cura della Segreteria nella cartella intestata allo studente stesso. L'alunno, alla fine dei cinque anni di scuola e con apposita richiesta scritta, potrà ritirare tutti i suoi documenti originali, attestanti il suo percorso formativo. Agli atti resteranno copie dei relativi documenti.

Gestione e controllo dei corsi finanziati (extra curricolari)

Le modalità e i documenti di controllo dei corsi finanziati (extra curricolari) sono definiti nell'ambito degli specifici progetti. Nel monitoraggio dei corsi, come richiesto dall'organo finanziatore, si effettuano analisi sul servizio erogato e si attuano azioni correttive di miglioramento per la progettazione dei successivi corsi.

Docenti coinvolti nei corsi finanziati (extra curricolari)

I docenti esterni all'Istituto coinvolti dalla gestione progetti nei corsi finanziati (extra curricolari) sono selezionati e qualificati in base ai parametri richiesti dallo specifico bando di assegnazione dei fondi.

La Segreteria mantiene un elenco aggiornato di tali docenti e conserva tutti gli attestati di qualificazione relativi, al fin di creare un archivio di nominativi qualificati da utilizzare durante la progettazione dei corsi.

8.5.1.2. GESTIONE DELLE VARIANTI IN CORSO D'OPERA

Tutte le varianti in corso d'opera rese necessarie per problemi tecnici-organizzativi e approvate dal RPROG devono essere documentate.

8.5.1.3. VALIDAZIONE DI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Validazione dei processi di erogazione di servizi non è un requisito applicabile se non come attività svolta in itinere durante l'attività di erogazione dei servizi dovuta alla specificità dell'attività didattica svolta.

8.5.2. Identificazione e rintracciabilità

Il requisito di identificazione è da considerarsi applicabile in riferimento all'identificazione degli studenti e della relativa documentazione connessa e riguardante le attività di formazione svolte.

In questo senso sono quindi da considerare come criteri di identificazione degli studenti all'interno dell'istituto e quindi di ogni singola classe, la cartella nominativa che contiene tutta la documentazione dello studente e del suo percorso di formazione, nonché il registro personale del docente nel quale sono elencati tutti gli studenti di una singola classe e le relative registrazioni di merito sul livello di preparazione ed i risultati conseguiti.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	46/56

L'attività di rintracciabilità non è un requisito applicabile se non come possibilità di collegare ogni singolo studente alla documentazione che ne attesta il percorso formativo ed i risultati conseguiti. Come indicato sopra, il primo elemento è la cartella personale conservata dalla Segreteria, che contiene tutti i documenti relativi alla carriera scolastica dello studente stesso, nonché tutti i documenti che nascono nel corso dell'anno scolastico, siano essi relativi a valutazioni, comunicazioni scuola-famiglia, provvedimenti disciplinari, ecc.

Ulteriori elementi identificazione delle attività svolte da ogni singolo studente sono i Registri di Classe, nei quali sono riportati a cura del docente le attività svolte in classe, le assenze e gli eventuali provvedimenti disciplinari presi durante le lezioni, ed i Registri Personali dei docenti, nei quali sono riportate invece le valutazioni conseguite nella singola materia da parte di ogni studente.

8.5.3. Proprietà del cliente

Il requisito si applica non esclusivamente fissando le regole per la custodia e la vigilanza delle proprietà del cliente (zaini, vestiti negli spogliatoi, ecc.) ma si prendono in considerazione anche la proprietà intellettuale (pagine web, particolari elaborati durante le esercitazioni, ecc.) ed documenti di proprietà degli studenti o delle loro famiglie, tra cui i dati personali, consegnati all'Istituto; la conservazione di tali documenti è garantita dall'applicazione delle leggi in merito alla tutela della privacy, sotto la responsabilità del Dirigente Scolastico.

8.5.4. Preservazione del prodotto

Il requisito relativo alla conservazione di beni e prodotti è applicabile solo alla documentazione di valutazione degli studenti che vengono conservati presso la Segreteria fino al ritiro da parte dell'utente e/o della scuola di ordine superiore.

8.5.5. Attività post consegna

L'Istituto nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, ha considerato:

- I requisiti cogenti;
- Le potenziali conseguenze indesiderate associate ai servizi;
- La natura dei suoi servizi;
- I requisiti del cliente;
- Le informazioni di ritorno da parte dell'utenza.

Generalmente non sono previste attività di assistenza post vendita.

8.5.6. Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.5.7. Rilascio di prodotti e servizi

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	47/56

L'istituto monitora e misura le caratteristiche del servizio per verificare che i requisiti siano stati soddisfatti, l'evidenza della conformità ai requisiti viene conservata presso gli archivi (cartacei o informatici) della scuola.

8.5.8. Controllo degli output non conformi

Il requisito è inteso a evitare che i servizi non conformi siano oggetto di reclamo e di ingiustificata insoddisfazione da parte dell'utenza.

Una volta identificato, indipendentemente da quando ciò accada (es. durante il processo di erogazione), qualsiasi non conformità da l'avvio a un processo in base al quale un soggetto autorizzato e competente deve decidere che cosa fare.

Il processo è regolamentato secondo quanto meglio descritto in § 10.1 e in procedura di riferimento specifica.

PROCEDURE APPLICABILI

P7.5 -GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

P8.4 - FORNITORI

P10.2 - NC - AP - AC

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	48/56

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1. Generalità

La Scuola ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita dal DS.

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguata implementazione:

- Le prestazioni erogate in relazione ai requisiti applicabili;
- I rapporti con l'utenza e con il personale interno (docente e non docente, personale ATA), in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- L'organizzazione e la gestione della Scuola, in funzione delle esigenze interne individuate;
- I rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Scuola, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei prodotti e delle prestazioni della Scuola
- La verifica costante dell'efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita da DG ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- Il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo, prova e collaudo delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- L'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- L'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- L'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	49/56

evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

9.1.2. Soddisfazione del Cliente

La Scuola consapevole dell'importanza della soddisfazione dell'utenza per il consolidamento della propria posizione e per lo sviluppo e la crescita delle proprie potenzialità ha attivato un processo di rilevazione, raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni necessari a determinarne il perseguimento e assicurarne il miglioramento.

La misurazione del grado di soddisfazione si basa rispettivamente su una valutazione quantitativa derivante dall'analisi dei dati inerenti le segnalazioni e dei reclami pertinenti e su una valutazione qualitativa rilevata attraverso la raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni in merito alla percezione degli stessi nei confronti delle qualità dei servizi erogati e delle prestazioni fornite dalla Scuola.

Per tale ragione il RGQ all'inizio e alla fine dell'anno scolastico richiede la compilazione del questionario predisposto dalla Scuola. In questo modo l'utenza ha la possibilità di riportare i propri commenti sul livello di soddisfazione e sul livello di qualità percepito.

9.1.3. Analisi e valutazione

9.1.3.1. Analisi dei dati

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza.

Periodicamente il Responsabile Qualità provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza.

Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi de Sistema di Gestione per la Qualità:

- Le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- La gestione e l'utilizzo delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture;
- L'esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di Gestione dei reclami dei Clienti;
- I risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- I risultati di eventuali audit interni nei confronti della Scuola da parte di organizzazioni esterne e/o di Clienti/Committenti;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	50/56

- Le prestazioni e lo stato di conformità dei processi di erogazione dei servizi;
- Lo stato e l'efficacia delle azioni correttive e preventive definite ed attuate.
- Il raggiungimento o meno degli obiettivi e traguardi definiti.

La raccolta e l'analisi dei dati è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate in una relazione riepilogata a cura del Responsabile Qualità e costituisce uno degli input di cui la Direzione Generale nella persona del DS ne fa uso per la stesura del RAV (rapporto di autovalutazione).

9.1.3.2. Monitoraggio e misurazione dei processi

L'istituto utilizza metodi atti a misurare, tenere sotto controllo e migliorare in modo continuo l'efficienza dei processi correlati alla gestione SQ.

I metodi applicati sono finalizzati a valutare rispetto a target di riferimento l'effettivo stato di attuazione dei principali processi ed a rivedere periodicamente i target.

Le misurazioni da effettuare ed i dati da raccogliere ed elaborare sono definiti, di volta in volta, dai responsabili di funzione in collaborazione con RGQ, i quali mettono a disposizione i supporti, mezzi e formazione necessari al personale preposto alle misurazioni, raccolta ed elaborazione dati.

Le misurazioni sono mirate a confermare la capacità dei singoli processi di soddisfare con continuità i requisiti stabiliti.

9.2. AUDIT INTERNI

In ambito Scuola vengono eseguite periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare attraverso gli Audit interni la Scuola si propone di:

- Valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- Valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- Possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Scuola;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	51/56

- È indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- Assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- È stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

La pianificazione degli Audit Interni è attuata da RGQ secondo criteri che tengono conto dell'importanza e criticità delle aree oggetto di verifica e dei risultati di precedenti verifiche.

Gli Audit Interni avvengono sulla base di apposite liste di riscontro e le registrazioni degli esiti sono documentate, sottoposti all'attenzione dei responsabili coinvolti e conservati da RGQ.

Le responsabilità, le modalità ed i requisiti per la conduzione delle verifiche ispettive sono definiti nella procedura Audit interni, cui si rimanda.

9.3. RIESAME DELLE DIREZIONE

9.3.1. Generalità

Il DS sottopone periodicamente a riesame (almeno una volta all'anno) il Sistema di Gestione per la Qualità della Scuola per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, in virtù della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti e dei requisiti cogenti applicabili ai diversi processi interni.

Il riesame da parte della Direzione avviene, normalmente, in abito ad una riunione collegiale a cui partecipano i diversi responsabili di funzione della Scuola e si prefigge di sottoporre a valutazione le risultanze e le proposte ed opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché di identificare ed analizzare le esigenze di modifica e pianificarne l'attuazione anche attraverso l'aggiornamento della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

La conduzione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità avviene secondo le prescrizioni e le modalità riportate in apposita procedura gestionale interna (Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità) e le risultanze vengono documentate in apposito verbale, redatto e firmato dalla Direzione Generale.

Gli Obiettivi a breve termine stabiliti da DS vengono descritti in un documento denominato "Obiettivi" emesso congiuntamente al Verbale del Riesame.

Copie di tali Documenti vengono distribuite ai Responsabili delle funzioni interne della Scuola, allo scopo di garantire la consapevolezza degli stessi in merito all'origine, alla natura ed alle conseguenze attuative delle valutazioni effettuate, delle decisioni prese e degli obiettivi stabiliti in sede di riesame.

L'archiviazione e la conservazione del verbale del riesame e delle registrazioni ad esso correlate avviene a cura del RGQ in accordo con i criteri e le modalità descritte nella procedura di competenza per l'argomento.

9.3.2. Elementi in ingresso per il riesame

Al fine di pianificare la conduzione del riesame da parte di DG e favorire una facile e corretta interpretazione e valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, il RGQ, con la collaborazione delle altre funzioni della Scuola, predispone, preventivamente alla riunione pianificata allo scopo, un rapporto riepilogativo inerente il periodo in esame nel quale raccoglie i documenti, i dati e le informazioni correlate all'attuazione dei diversi processi interni e di quelli all'interfaccia con l'utenza.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	52/56

Nel corso del riesame, anche in relazione al rapporto presentato dal RGQ, sono pertanto oggetto di valutazione i seguenti elementi:

- Avanzamento delle azioni dei riesami precedenti
- Cambiamenti interni o esterni di rilievo per il sistema di
- Gestione per la qualità
- Performance ed efficacia del sistema di gestione
- Adeguatezza delle risorse
- Efficacia delle azioni intraprese a fronte di rischi e opportunità
- Opportunità di miglioramento

Vengono inoltre esaminate le proposte avanzate dal RGQ e provenienti dai responsabili di funzione e le raccomandazioni per il miglioramento.

9.3.3. Elementi in uscita dal riesame

Dall'esecuzione del riesame scaturiscono le decisioni di DS e le azioni in merito:

- Al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- Al miglioramento dei prodotti e delle prestazioni erogate dalla Scuola;
- All'adeguamento o all'eventuale acquisizione delle risorse.

Nel caso che dai risultati del riesame scaturiscano delle necessità di aggiornamento o modifica del Sistema di Gestione per la Qualità, DS provvede a definire e/o approvare le modalità di intervento ed incarica il RGQ di pianificare ed attuare le modifiche ai documenti di competenza che costituiscono e definiscono il Sistema stesso.

PROCEDURE APPLICABILI

- PG 5.3 Organizzazione Scolastica
- PG 6.1 Identificazione e valutazione dei rischi
- PG 9.1.2 Soddisfazione dell' Utente
- PG 9.1.3 Analisi dei dati
- PG 9.2 Audit interni
- PG 9.3 Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	53/56

10. MIGLIORAMENTO

10.1. Generalità

Il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità costituisce l'obiettivo essenziale del macro-processo aziendale.

Tale processo, trasversale rispetto ai processi legati direttamente servizio, si sviluppa a partire dalla definizione della politica per la qualità, attraverso l'individuazione di specifici obiettivi e piani di miglioramento, fino all'effettuazione del riesame del sistema.

A supporto di questo processo intervengono altre attività specifiche, quali l'analisi dei dati, l'attuazione degli audit interni e la gestione di azioni correttive.

10.2. Non conformità e azioni correttive - tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

In ambito Scuola è stata predisposta e resa attuativa una specifica procedura gestionale (Gestione delle NC e RECLAMI) finalizzata a precisare le modalità e le responsabilità ed autorità connesse all'identificazione e gestione delle non conformità inerenti i prodotti, i servizi, i processi ed il Sistema di Gestione per la Qualità.

Le non conformità, considerate come lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità di un prodotto/servizio e prestazione realizzata o di elementi dimostrativi dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto ai requisiti specificati applicabili, interessa qualsiasi aspetto delle attività della Scuola, come la realizzazione ed il controllo, la gestione delle risorse, il controllo dei documenti e delle registrazioni e la gestione dei rapporti con i fornitori e con i Clienti.

La gestione delle non conformità è affidata al RGQ.

Per la definizione delle modalità per il trattamento e la soluzione delle non conformità lo stesso si avvale della collaborazione dei responsabili delle altre funzioni interessate, come per la successiva eventuale definizione ed attuazione delle azioni correttive e/o preventive necessarie ad eliminarne le cause o a prevenirne gli effetti.

La gestione delle non conformità, attraverso la definizione delle correzioni necessarie al trattamento e di eventuali controlli o verifiche successive finalizzate a dimostrare il ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti, nonché l'identificazione e gestione delle eventuali azioni correttive necessarie ad eliminarne le cause avviene in modo differenziato e commisurato alla natura ed agli effetti, reali o potenziali, derivanti dalle stesse.

Normalmente tale gestione prevede le seguenti fasi esecutive e di controllo:

- Individuazione ed identificazione delle non conformità;
- Valutazione della non conformità e dei relativi effetti;
- Segregazione del prodotto non conforme;
- Sospensione delle prestazioni in corso interessate dalla non conformità;
- Individuazione delle funzioni/organizzazioni coinvolte;
- Raccolta dei dati e delle informazioni necessarie alla valutazione ed all'analisi delle cause della non conformità;
- Definizione delle correzioni necessarie e delle responsabilità e modalità per l'attuazione;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	54/56

- Definizione delle responsabilità e modalità per le successive attività di controllo e verifica dei risultati delle correzioni attuate;
- Attivazione, ove necessario, dei flussi informativi nei confronti dei fornitori coinvolti;
- Attuazione delle correzioni e delle attività di controllo e verifica definite;
- Eliminazione e sostituzione dell'eventuale prodotto risultato definitivamente non conforme;
- Chiusura, raccolta, catalogazione ed archiviazione dei documenti e delle registrazioni di competenza e correlate alla non conformità gestita.

10.2.1. Individuazione ed identificazione

In seguito all'individuazione di una non conformità il personale coinvolto informa il Responsabile della funzione interessata per permettere una prima valutazione della stessa, al fine di identificarne la tipologia e l'entità.

Conseguentemente all'identificazione ed alla valutazione da parte del Responsabile della funzione interessata, la non conformità evidenziata viene segnalata al RGQ che provvede a registrarne gli estremi ed i riferimenti in apposito rapporto.

Se la non conformità si riferisce a prodotti/elaborati realizzati gli stessi vengono opportunamente identificati con i riferimenti del relativo rapporto emesso e segregati ed isolati in apposite aree predisposte allo scopo in ambito all'ufficio o ad area identificata presso officina fornitore in outsourcing, onde evitarne la loro involontaria utilizzazione.

Ove la non conformità si riferisce a prestazioni in corso di realizzazione, il Responsabile della funzione coinvolta, previa indicazione del RGQ ed eventuale approvazione di DS, provvede a sospendere le attività in corso e ad informare gli eventuali collaboratori e fornitori esterni interessati.

10.2.2. Trattamento delle non conformità

Il RGQ registra il tipo e la natura della non conformità identificata e raccoglie le informazioni supplementari necessarie alla valutazione ed all'analisi delle cause della stessa.

In seguito alla raccolta ed all'analisi dei dati e delle informazioni disponibili, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, il RGQ provvede alla definizione e registrazione della proposta di correzione da adottare.

Qualora, in seguito all'identificazione, al trattamento ed alla soluzione della non conformità, si determina la necessità di eliminarne le cause, il RGQ, previa approvazione di DG, attiva eventuale azione correttiva.

10.2.3. Notifica e comunicazione esterna

Quando la non conformità sia imputabile ad un fornitore o coinvolga in qualche maniera l'utenza (identificata come reclamo cliente), per quanto riguarda le scelte di trattamento e soluzione o l'eventuale definizione e/o approvazione delle correzioni e/o azioni correttive necessarie è compito del RGQ attivare i necessari flussi informativi con il fornitore e/o l'utente interessati, gestire le interfacce ed assicurare le opportune registrazioni.

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	55/56

10.2.4. Registrosioni e loro gestione

Il RGQ mantiene la rintracciabilità delle registrosioni delle non conformità emesse e gestite in appositi rapporti e registros, riportando essenzialmente i dati identificativi di ogni non conformità, le funzioni coinvolte, la ricostruzione temporale della sua gestione ed i riferimenti alle correzioni ed eventuali concessioni ottenute e/o azioni correttive attivate di conseguenza.

Eventuali non conformità in merito ai servizi ed alle prestazioni erogate rilevate dopo la consegna del Cliente vengono prese in considerazione come oggetto di insoddisfazione del Cliente stesso e trattate secondo i criteri e le modalità previste per i reclami e definite nell'apposita procedura di competenza.

10.2.5. AZIONI CORRETTIVE

La Scuola ha definito, attraverso apposita procedura documentata i criteri e le modalità per l'attuazione delle azioni correttive, quali strumenti per la rimozione dei fattori che influenzano negativamente la qualità di progetti, prodotti, dei processi o del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'adeguamento ed il miglioramento degli stessi.

Al fine di assicurare che le azioni correttive intraprese siano appropriate all'importanza dei problemi e delle non conformità rilevate e commisurate ai relativi effetti, le stesse vengono definite in seguito ad una approfondita analisi dell'origine, della natura e delle cause generatrici ed un'adeguata valutazione del loro impatto con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità definiti.

Il RGQ ha il compito di definire, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, la pianificazione degli interventi relativi all'azione correttiva da intraprendere e prevederne i tempi di esecuzione, con riferimento alle modalità di attuazione e di registrosione attraverso apposita modulistica. Egli ha inoltre il compito di verificare l'attuazione degli interventi previsti, nei tempi stabiliti, analizzandone i risultati e valutandone l'efficacia.

L'esito di tali attività viene successivamente documentato a cura del RGQ attraverso opportune registrosioni e notificato al responsabile della funzione interessata, nonché al DG in sede di riesame del Sistema Qualità.

Le azioni correttive scaturiscono, a titolo indicativo e non esaustivo, dalla necessità di eliminare le cause che hanno prodotto le seguenti situazioni non conformi:

Non conformità di servizio: Non soddisfacimento di requisiti specificati relativi al servizio; identificate, gestite e documentate attraverso appositi Rapporti di Non Conformità.

Non conformità di processo: Non soddisfacimento della pianificazione e dei requisiti stabiliti per la realizzazione ed il controllo dei processi; identificate, gestite e documentate attraverso appositi Rapporti di Non Conformità.

Non conformità di sistema: Non soddisfacimento di prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità ivi compresi gli obiettivi e la politica per la qualità della Scuola; normalmente identificate e documentate per mezzo delle registrosioni derivanti delle Verifiche Ispettive Interne e dal riesame da parte della Direzione.

Reclami e segnalazioni di insoddisfazione dei Clienti: Identificati e documentati attraverso appositi moduli di registrosione e i documenti relativi provenienti dal Cliente.

La gestione delle azioni correttive si sviluppa sostanzialmente attraverso le seguenti fasi esecutive:

- Il riesame delle non conformità e dei problemi rilevati;
- L'individuazione e l'analisi delle relative cause;
- La valutazione degli effetti e delle possibili conseguenze della non conformità;

	Documento: MANUALE DI SISTEMA				Codice:
	MANUALE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ				MGQ
	Data prima emissione:	Data emissione corrente:	Nr. edizione:	Nr. revisione	Pagine
	01/09/2016	01/09/2016	00	00	56/56

- L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie ad evitarne il ripetersi;
- La registrazione dei risultati delle azioni attuate e delle conseguenti verifiche effettuate.

Alla scadenza dei termini stabiliti per l'attuazione delle azioni correttive definite, il RGQ, in concomitanza con i responsabili delle funzioni coinvolte, verifica se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e successivamente ne valuta l'efficacia, registrando gli estremi e l'esito di tale attività nella modulistica predisposta allo scopo.

Il RGQ inoltre mantiene documentato in un registro dedicato lo stato delle azioni correttive intraprese.

Tale documento consente una visione sintetica ed immediata dei dati e delle informazioni essenziali riguardanti le azioni correttive attuate riportandone l'origine, le date di attuazione, l'esito e l'efficacia; pertanto viene utilizzato come strumento di supporto per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di DS.

10.3. MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Scuola ha impostato la propria organizzazione, la realizzazione e lo sviluppo dei propri processi sulla base di una Politica per la Qualità improntata verso la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale miglioramento viene assicurato attraverso:

- La definizione, la diffusione e l'aggiornamento periodico della Politica e degli Obiettivi per la Qualità;
- La pianificazione e l'attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- La pianificazione, l'attuazione ed il riesame dei risultati degli Audit Interni;
- L'analisi dei dati in uscita e dei risultati dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- La definizione, l'attuazione di azioni correttive e preventive e la valutazione della relativa efficacia;
- Il riesame programmatico dello Stato del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di DG.

L'insieme delle attività descritte in precedenza permette al DS di avere un quadro rappresentativo dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua evoluzione e di ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione, favorire l'attuazione di azioni di miglioramento appropriate e sostenere l'aggiornamento e la pianificazione di obiettivi precisi e concreti.

PROCEDURE APPLICABILI

PG 10.2 Gestione delle NC e AP

PG 10.3 PIANO DI MIGLIORAMENTO

PG 9.3 Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità