



**MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE**

<< ENRICO FERMI >>

00044 FRASCATI - via Cesare Minardi, n.14 Tel. 06/ 9421855

Fax 06/ 9421043

e.mail RMTF180009@istruzione.it

Manuale della Qualità

REGISTRAZIONI DI ATTI FORMALI

	Firma	Data
ELABORAZIONE		
GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ (GdQ)		09/02/2009
VERIFICA		
IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITÀ (RQ)		09/02/2009
APPROVAZIONE ED AUTORIZZAZIONE		
DIRIGENTE SCOLASTICO (DIRS)		09/02/2009

DISTRIBUZIONE

	Ente, ruolo o persona	Data di consegna
<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA n. per		
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA per		

ELENCO DELLE EDIZIONI E DELLE REVISIONI

Ed.	Rev	Data	Descrizione modifiche
0	1	11/02/2008	Aggiornato paragrafo gestione infrastrutture. Dettagliata procedura di progettazione POF e progettazione corsi IFTS Aggiornato mansionario Aggiornato paragrafo riguardante l'attività di recupero
	2	09/02/2009	Modificato campo di applicazione e riferimenti normativi in virtù del passaggio alla Norma ISO 9001:2008

INDICE GENERALE

0. INTRODUZIONE	6
0.1. GENERALITÀ	6
0.2. APPROCCIO PER PROCESSI	6
0.3. RELAZIONE CON LA NORMA UNI EN ISO 9004	9
0.4. COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE	9
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	10
1.1. GENERALITÀ	10
1.2. APPLICAZIONE	10
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	11
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	12
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	14
4.1. REQUISITI GENERALI	14
4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	14
4.3. MANUALE DELLA QUALITÀ.....	14
4.4. PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	15
4.5. DISPOSIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	15
4.6. MODULI STANDARD DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	15
4.6.1. <i>Manuale della Qualità</i>	16
4.7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI.....	18
4.7.1. <i>Tenuta sotto controllo delle registrazioni</i>	19
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	21
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE	21
5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENZA	21
5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	21
<i>Orientamento dell'azione formativa verso i nuovi orizzonti europei, sia culturali che occupazionali</i>	23
<i>Costruzione di un rapporto sinergico e permanente tra Scuola e territorio</i>	23
5.4. PIANIFICAZIONE	24
5.4.1. <i>Obiettivi per la qualità</i>	24
5.4.2. <i>Pianificazione del sistema di gestione per la qualità</i>	25
5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	25
5.5.1. <i>Responsabilità ed autorità</i>	25
5.5.2. <i>Rappresentante della Direzione</i>	25
5.6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	26
5.6.1. <i>Generalità</i>	26
6. GESTIONE DELLE RISORSE	28
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	28
6.2. RISORSE UMANE.....	28
6.2.1. <i>Generalità</i>	28
6.2.2. <i>Competenza, consapevolezza ed addestramento</i>	29
6.3. INFRASTRUTTURE	30
6.4. AMBIENTE DI LAVORO.....	30
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	32

7.1.	PROCESSI RELATIVI ALL'UTENZA.....	32
7.1.1.	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai servizi.....</i>	32
7.1.2.	<i>Riesame dei requisiti relativi ai servizi.....</i>	33
7.1.3.	<i>Comunicazione con l'utenza.....</i>	34
7.2.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	35
7.2.1.	<i>Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....</i>	35
7.2.2.	<i>Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo.....</i>	35
7.2.3.	<i>Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo.....</i>	36
7.2.4.	<i>Riesame della progettazione e dello sviluppo.....</i>	36
7.2.5.	<i>Verifica della progettazione e dello sviluppo.....</i>	36
7.2.6.	<i>Validazione della progettazione e dello sviluppo.....</i>	37
7.2.7.	<i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....</i>	37
7.3.	APPROVVIGIONAMENTO	39
7.3.1.	<i>Processo di approvvigionamento.....</i>	40
7.3.2.	<i>Informazioni per l'approvvigionamento.....</i>	41
7.3.3.	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati.....</i>	42
7.4.	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	42
7.4.1.	<i>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi.....</i>	42
7.4.2.	<i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi.....</i>	48
7.4.3.	<i>Identificazione e rintracciabilità.....</i>	48
7.4.4.	<i>Proprietà dell'utenza.....</i>	48
7.4.5.	<i>Conservazione dei prodotti.....</i>	49
7.5.	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	50
8.	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	51
8.1.	GENERALITÀ	51
8.2.	MONITORAGGI E MISURAZIONI	51
8.2.1.	<i>Soddisfazione dell'utenza.....</i>	51
8.2.2.	<i>Verifiche ispettive interne.....</i>	51
8.2.3.	<i>Monitoraggio e misurazione dei processi.....</i>	52
8.2.4.	<i>Monitoraggio e misurazione dei servizi.....</i>	52
8.3.	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI	52
8.4.	ANALISI DEI DATI.....	52
8.5.	MIGLIORAMENTO	52
8.5.1.	<i>Miglioramento continuo.....</i>	53
8.5.2.	<i>Azioni correttive</i>	53
8.5.3.	<i>Azioni preventive</i>	53
9.	APPENDICE : DESCRIZIONE DEI PROCESSI / SOTTOPROCESSI.....	54
	<i>Organigramma (Vedi allegato).....</i>	54
	<i>9.2 Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative.....</i>	55

0. INTRODUZIONE

0.1. Generalità

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto "E. Fermi", inizialmente sede distaccata dell'I.T.I.S. "E. Fermi" di Roma per la specializzazione "Energia Nucleare", diventa autonomo nell' a.s. 1967/68. Nell' a.s. 1978/79 viene introdotta la specializzazione "Elettronica Industriale" e nell'a.s. successivo la specializzazione "Informatica Industriale". Nell'a.s. 1984/85 inizia la sperimentazione AMBRA di Elettronica e Telecomunicazioni che si conclude con la trasformazione nell'attuale ordinamento.. Alla fine degli anni '80 alcuni docenti dell'Istituto vengono coinvolti nella creazione del curriculum sperimentale F.A.S.E (Fisica Sanitaria e Ambientale) introdotto come corso nell'Istituto nell' a.s. 1990/91 in sostituzione della specializzazione "Applicazioni dell'Energia Nucleare". Infine, nell'a.s. 1993/94, viene introdotta la sperimentazione ABACUS di Informatica Industriale.

Il corso di studi è, per ciascuna specializzazione, quinquennale e prevede un biennio di formazione comune in cui gli allievi acquisiscono le conoscenze di base necessarie ad affrontare gli studi successivi. Al termine del secondo anno viene svolta una azione informativa di orientamento affinché gli studenti possano effettuare una scelta responsabile circa la specializzazione da affrontare nel triennio, oltre a venire a conoscenza delle prospettive relative all'inserimento nel mondo del lavoro. Attualmente gli indirizzi di studio presenti in Istituto sono i seguenti:

- Elettronica e telecomunicazioni;
- Informatica industriale (Abacus);
- Chimica-fisica per l'ambiente.

0.2. Approccio per processi

L'Istituto basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento (normativa della qualità), sulla "*gestione sistemica per processi*". Pertanto:

- vengono individuate delle sequenze di attività (*processi*) finalizzate a realizzare specifici *servizi (output)*, attraverso la *trasformazione* di elementi *in ingresso (input)*; in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei *servizi finali* rivolti agli *utenti della scuola* ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al *personale interno*, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;

- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun *passo* del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, da verifiche e monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive "esterne" al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "problem solving", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

La Scuola, nell'ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* rappresentati nella seguente tabella che traccia le responsabilità e la sequenza dei processi stessi definendo i processi a monte (processo fornitore) e a valle (processo cliente):

Processo	Resp. del Processo	Processi Monte	Processi a Valle	Elementi in input (doc e prodotti)	Elementi in output (doc e prodotti)
PROGETTAZIONE DELLA DIDATTICA	FS	Processi relativi all'utenza	Realizzazione del servizio	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Risorse umane e materiali	Progettazione della didattica curricolare ed extracurricolare e dei corsi di formazione
PROGETTAZIONE CORSI SI FORMAZIONE	Resp. Progetto	Processi relativi all'utenza	Realizzazione del servizio	Bandi di finanziamento Esigenze dell'utente Risorse umane e materiali	Progetti di formazione (Progettazione di massima e di dettaglio)
REALIZZAZIONE DEI SERVIZIO DI ISTRUZIONE	Docenti	Processi relativi all'utenza Progettazione	Misurazione, analisi e miglioramento	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Progetti	Servizi di didattica curricolare ed extracurricolare

Processo	Resp. del Processo	Processi Monte	Processi a Valle	Elementi in input (doc e prodotti)	Elementi in output (doc e prodotti)
REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI FORMAZIONE	Docenti	Processi relativi all'utenza Progettazione	Misurazione, analisi e miglioramento	Esigenze dell'utente Progetti	Servizi e formazione
PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE	DIRS DSGA	Processo direzionale	Approvvig. realizzazione del servizio Progettazione	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Domande di iscrizione	POF Iscrizioni
APPROVVIGIONAMENTO	DSGA	Realizzazione del servizio Gestione delle risorse	Realizzazione del servizio	Richieste d'acquisto	Ordini d'acquisto
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZ.	DSGA RSQ	Tutti	Tutti	Requisiti normativi know how	Documentazione dell'Istituto
PROCESSO DIREZIONALE	DIRS DSGA	Tutti	Tutti	Risultati ed analisi degli indicatori	Obiettivi
AUTOCONTROLLO SGQ	RSQ	Tutti	Tutti	Rapporti di nc Rapporti di ac/ap doc. del sgq	Rapporti di VI Sistema e servizi conformi ed adeguati
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	DIRS DSGA	Tutti	Tutti	Necessità di risorse e di addestramento	Risorse umane Verbali di formazione
GESTIONE DELLE RISORSE TECNICHE	Resp. di laboratorio	Realizzazione del servizio	Approvvigionamento	Necessità di risorse	Funzionamento risorse tecniche
MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	FS	Tutti	Tutti	Tutte le registrazioni della qualità dei processi dell'Istituto	Risultati ed analisi degli indicatori

Gli indicatori di prestazione del processo sono descritti in apposito documento (“Tabella degli indicatori”); essi vengono gestiti, prioritariamente, a cura del responsabile del processo interessato e successivamente da altre Unità o Organi o ruoli, come riportato nel documento citato; ciò al fine di garantire: l’elaborazione, l’analisi e l’utilizzazione di detti indicatori per l’adozione di eventuali azioni di miglioramento.

0.3. Relazione con la norma UNI EN ISO 9004

Ove ritenuto utile dalla Direzione, il Sistema prende in considerazione la norma UNI EN ISO 9004:2000, al fine di migliorare l’efficienza e la performance complessiva dell’Istituto.

0.4. Compatibilità con altri sistemi di gestione

Il Sistema di gestione per la qualità dell’ **Istituto** è compatibile con il Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81 /2008) e con il Sistema di gestione e tutela dei dati personali e sensibili (D.Lgs. 196/2003).

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Generalità

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di enunciare la politica per la qualità dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** e di descrivere il Sistema di gestione per la qualità, in conformità con il modello di cui alla norma ISO 9001:2008. In particolare, nel Manuale sono specificati i requisiti del Sistema di gestione per la qualità utilizzato dall'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** per assicurare la qualità dei servizi offerti ai propri Utenti (specificati al precedente punto 0.1).

Nel Manuale vengono altresì descritti i processi (come sopra indicato), la struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse messe in atto.

1.2. Applicazione

Il Sistema di gestione per la qualità applica tutti i requisiti della ISO 9001:2008, con le specificazioni riportate nel presente Manuale.

Questo documento costituisce per tutti gli organi, le unità ed i ruoli della Scuola un costante riferimento per le proprie attività.

Le prescrizioni in esso contenute coprono tutte le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi forniti dall'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**, relativamente al seguente campo di applicazione:

“Progettazione ed erogazione di servizi di Istruzione secondaria, formazione continua e formazione tecnica superiore”

Tali prescrizioni mirano essenzialmente ad ottenere la soddisfazione dell'utente, attraverso la prevenzione delle non conformità in tutte le fasi del processo produttivo ed al miglioramento continuo del servizio e devono quindi essere applicate da tutto il personale docente e non docente.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema di gestione per la qualità, l'**Istituto Tecnico Industriale Statale "Enrico Fermi"** ha preso a riferimento le nuove norme sui sistemi di gestione per la qualità:

- **ISO 9001:2008** "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
- **UNI EN ISO 9000:2005** "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"
- **UNI EN ISO 9004:2000** "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento"

L'**Istituto Tecnico Industriale Statale "Enrico Fermi"**, inoltre, ha preso in riferimento anche le leggi, i decreti, le circolari che influiscono sulla propria organizzazione (vedi elenco documentazione di origine esterna).

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella presente sezione del Manuale sono specificati i termini e gli acronimi o abbreviazioni utilizzati.

Funzioni

Ruoli o unità organizzative o Organi collegiali aventi responsabilità di gestione nell'ambito della Scuola.

Norma di riferimento

La norma della ISO 9001:2008 adottata dalla Scuola viene citata nel presente Manuale per esteso oppure come "norma di riferimento".

Plesso

Termine che indica il sito ove viene erogato il servizio.

POF

Piano dell'Offerta Formativa, principale documento elaborato dalla Scuola, ogni anno, al fine di descrivere i servizi erogati, l'organizzazione e le risorse necessarie per l'anno scolastico cui si riferisce.

Per i termini non specificati nella presente sezione viene applicata la terminologia della norma UNI EN ISO 9000:2005, di altre norme cogenti o volontarie e le singole procedure o istruzioni di sistema qualità cui sarà fatto esplicito riferimento.

Abbreviazioni

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente Manuale:

CI	CONSIGLIO DI ISTITUTO
CD	COLLEGIO DEI DOCENTI
DIRS	DIRIGENTE SCOLASTICO
RQ	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITA'
DSGA	DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
SEG	SEGRETERIA
DOC	DOCENTE
FS	FUNZIONE STRUMENTALE
ATA	PERSONALE NON DOCENTE (tecnici, amministrativi, collaboratori scolastici)
CS	COLLABORATORE SCOLASTICO
AA	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
AT	ASSISTENTE TECNICO
GP	GRUPPO DI PROGETTO
RP	RESPONSABILE DI PROGETTO
CV	COMITATO DI VALUTAZIONE
RA	RESPONSABILE D'AREA
COLL VIC	COLLABORATORE VICARIO

COLL	COLLABORATORE
CDC	CONSIGLIO DI CLASSE
RSL	RAPPRESENTANTE DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA E PREVENZIONE
RSU	RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA
OOCC	ORGANI COLLEGIALI
GdQ	GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITA'
AATA	ASSEMBLEA PERSONALE ATA
MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedura del Sistema di gestione per la qualità
DQ	Disposizione del Sistema di gestione per la qualità
MDQ	Modulo standard del Sistema di gestione per la qualità
ISO	International Standard Organization
NC	Non Conformità
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
V.I.I.	Verifiche ispettive interne
IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi
H	Handicap
O.S	Obbligo Scolastico
O.F	Obbligo Formativo
IS	Insegnanti di Sostegno
CFP	Corsi di Formazione Professionale

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1. Requisiti generali

Il Sistema di gestione per la qualità dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** definisce i requisiti relativamente a tutti i processi individuati al punto 0.2 del presente documento. L'Istituto si impegna a gestire detti processi conformemente ai requisiti indicati nel Manuale, in corrispondenza agli stessi punti della norma di riferimento.

4.2. Requisiti relativi alla documentazione

L'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** ha predisposto, documenta e mantiene attivo un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi forniti siano sempre conformi ai requisiti specificati nel POF o in altri documenti resi noti agli Utenti, in rapporto a particolari progetti o a particolari esigenze dell'utenza stessa. DIRS ha autorizzato il presente Manuale della Qualità, emesso dal Gruppo della Qualità e verificato dal Responsabile del Sistema Qualità.

Il Sistema di gestione per la qualità viene mantenuto attivo e migliorato attraverso la continua ed adeguata applicazione dei requisiti contenuti nel presente Manuale e nella documentazione gestionale, la cui verifica è demandata al Rappresentante della Direzione per la qualità (v 5.5.3). Tutto il personale della Scuola è responsabile della qualità del servizio fornito. In particolare, tutti i responsabili delle attività scolastiche sono responsabili della corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità, nell'ambito delle funzioni di loro competenza.

Al Rappresentante della Direzione per la qualità è assegnata la necessaria autorità e responsabilità per la verifica dell'attuazione delle prescrizioni relative al Sistema, per tutti i processi della Scuola.

L'utilizzo del logo di certificazione avviene in conformità alle prescrizioni contenute nel regolamento RSSQ in vigore. Il responsabile dell'attuazione di tale regolamento è il Resp. Qualità.

La struttura della documentazione del Sistema dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** si articola in :

Manuale della Qualità
Procedure del Sistema di gestione per la qualità
Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità
Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità

4.3. Manuale della Qualità

Il presente documento descrive il Sistema di gestione per la qualità, definendo al suo interno:

- la politica per la qualità

- la struttura organizzativa dell'Istituto.
- le responsabilità delle principali posizioni organizzative.
- I requisiti che devono essere osservati per raggiungere gli obiettivi della qualità e per tendere al miglioramento continuo.
- i processi gestiti dalla Scuola e le interazioni tra di essi.

I requisiti contenuti nel Manuale della Qualità costituiscono la documentazione di base necessaria per assicurare che la politica per la qualità, definita e sviluppata dal Dirigente Scolastico, sia da tutti compresa, attuata e mantenuta.

4.4. Procedure del Sistema di gestione per la qualità

Le procedure gestionali descrivono processi o fasi degli stessi e modalità esecutive relative alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio realizzato, definendo altresì le responsabilità e le risorse assegnate. La struttura di tali documenti è riportata nella Procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (**PQ01**). L'elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità è riportato in Appendice del presente Manuale.

4.5. Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità

Il Dirigente Scolastico ed i Responsabili delle funzioni scolastiche possono emettere - secondo le proprie responsabilità ed in coerenza con i requisiti del Sistema di gestione per la qualità - atti normativi di regolazione organizzativa e regolamentare riguardanti l'applicazione del Sistema stesso, mediante circolari o comunicazioni interne cartacee o informatiche.

E' inoltre responsabilità del DIRS, in collaborazione con il DSGA, acquisire, tenere aggiornate, interpretare e rendere chiare, distribuire e conservare le norme di origine esterna da applicare nell'erogazione del servizio.

4.6. Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità

I moduli standard sono documenti mediante i quali vengono standardizzati atti di comunicazione e/o di registrazione.

I documenti di registrazione della Qualità sono documenti che vengono redatti e conservati per dimostrare la conformità del servizio erogato ai requisiti specificati, nonché l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità.

La gestione della documentazione avviene secondo la matrice che segue:

DOCUMENTO	ELABORA	VERIFICA	APPROVA	AUTORIZZA	RENDE DISPONIBILI AI DESTINATARI
MANUALE QUALITA'	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
DISPOSIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ
MODULI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ

4.6.1. Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è articolato secondo la struttura della norma di riferimento (vedi Indice generale).

Formato e configurazione del Manuale

Il formato delle pagine del Manuale della Qualità corrisponde al formato UNI A4.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte superiore:

- *Intestazione* della Scuola
- Natura del documento (Manuale della Qualità)
- Codice identificativo del documento (**MQ**)
- Indice di revisione

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte inferiore:

- Indice di revisione
- Data
- Numero di pagina / numero totale di pagine.

Redazione del Manuale

Il GdQ redige il Manuale, assicurando che i contenuti prendano a riferimento il modello gestionale contenuto nella norma UNI EN ISO 9001:2000 e che siano adeguati alle strategie della Direzione ed alle reali capacità della Scuola.

Verifica e riesame del Manuale

RQ verifica il Manuale, per controllare la coerenza tra le parti del documento e la conformità alla Norma di riferimento e alle Norme cogenti che la scuola deve applicare. L'evidenza di tale controllo è data dalle firme apposte nella tabella “atti formali” del presente documento.

Approvazione ed autorizzazione alla emissione del Manuale

DIRS approva il Manuale; ne autorizza, altresì, l'emissione, firmando nell'apposito spazio della tabella “atti formali” del presente documento.

Revisione del Manuale

Il Manuale viene revisionato ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità della Scuola nel corso dei riesami della Direzione (v. 5.6) e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- siano state introdotte nella Scuola modifiche organizzative e/o gestionali;
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento.

Le correzioni ortografiche o tipografiche non comportano l'emissione di nuove revisioni del Manuale.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni comporta:

- la modifica dell'indice di revisione del Manuale;
- l'aggiornamento della pagina delle approvazioni;
- l'aggiornamento dell'“Elenco delle revisioni” contenuto nel Manuale, con la descrizione delle modifiche apportate;
- la distribuzione della nuova revisione del Manuale ai possessori delle copie controllate, a cura di RQ, e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- l'archiviazione dell'originale della nuova revisione del Manuale, a cura di RQ;
- l'*annullamento* della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio di RQ), tramite la dicitura “ANNULLATO” apposto sulla copertina del documento.

Distribuzione del Manuale

RQ ha la responsabilità di rendere disponibile il Manuale della Qualità, nella revisione aggiornata, per l'immediata applicazione, a tutti i responsabili di processo.

Le modalità di distribuzione sono riportate nella procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (**PQ01**).

Inoltre, una copia aggiornata del Manuale della qualità viene resa disponibile per l'Organismo di Certificazione.

Il Manuale della Qualità può essere distribuito (in copia non controllata) anche ad Enti esterni, Utenti e fornitori, quando il Dirigente scolastico lo ritenga opportuno.

Conservazione ed archiviazione del Manuale

La responsabilità della conservazione e dell'archiviazione di una copia cartacea del Manuale, firmata nella prima pagina, compete a RQ. Il periodo minimo stabilito per la conservazione del documento superato è di 3 anni, a partire dalla data di emissione della edizione/revisione successiva del documento stesso.

4.7. Tenuta sotto controllo dei documenti

Generalità

L' **Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** ha predisposto la procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (**PQ01**) per assicurare il necessario controllo dei dati e dei documenti attinenti alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, inclusi i documenti di origine esterna, quali le norme cogenti ed i contratti.

Identificazione e controllo dei documenti e dei dati

Viene assicurata l'identificazione dei documenti in vigore, ed in particolare il relativo stato di revisione, per impedire l'utilizzazione di documenti non più validi o superati.

Il sistema di controllo sui documenti adottato dall' **Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**, riportato nella citata Procedura, assicura che:

- siano sempre disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità;
- vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, e venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
- siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

Modifiche ai documenti e ai dati

Le modifiche apportate ai documenti e ai dati sono verificate, approvate ed autorizzate dagli stessi ruoli o organi che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione e autorizzazione, salvo differenti specifiche disposizioni. Tutte le modifiche vengono evidenziate sui documenti. I documenti modificati vengono prontamente ridistribuiti agli

utilizzatori, secondo liste di distribuzione interne. Le modifiche ai documenti sono identificate dall'apposizione di una barra laterale.

4.7.1. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L' Istituto Tecnico Industriale Statale "Enrico Fermi" attraverso la citata procedura "Elaborazione e gestione della documentazione" (PQ01), garantisce l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle registrazioni della qualità.

Le registrazioni della qualità sono conservate per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità, incluse quelle provenienti dai fornitori. Tutte le registrazioni della qualità vengono richiamate nel presente Manuale o nelle procedure che ne prescrivono l'utilizzo e sono redatte in forma leggibile ed archiviate e conservate, in modo da essere prontamente rintracciabili, in luoghi che assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti o danni o smarrimenti. I tempi di conservazione delle registrazioni della qualità sono stabiliti nella procedura suindicata o in leggi dello stato Italiano.

Ove previsto da specifiche disposizioni, le registrazioni della qualità sono rese disponibili ad enti esterni per un periodo definito.

Tabella di correlazione

ISO 9001:2008		MQ Sez.	Procedure del Sistema di gestione
0	Introduzione	0	
1	Scopo e campo di applicazione	3	
2	Riferimenti	2	
3	Definizioni	2	
4	Sistema di gestione per la Qualità	4	
4.1	Requisiti generali	4	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4	PQ01
5	Responsabilità della Direzione	5	
5.1	Impegno della Direzione	5	
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	5	
5.3	Politica per la qualità	5	
5.4	Pianificazione	5	
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5	
5.6	Riesame da parte della Direzione	5	
6	Gestione delle risorse	6	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6	
6.2	Risorse umane	6	
6.3	Infrastrutture	6	

6.4	Ambiente di lavoro	6	
7	Realizzazione Prodotto	7	
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7	
7.2	Processi relativi al cliente	7	
7.3	Progettazione e sviluppo	7	
7.4	Approvvigionamento	7	
7.5	Erogazione servizi formativi	7	
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	NA	
8	Misurazione, analisi e miglioramento	8	
8.1	Generalità	8	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	8	PQ03
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8	PQ02
8.4	Analisi dei dati	8	
8.5	Miglioramento	8	PQ04

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico -è responsabile della *guida* del Sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo dello stesso.

Tale responsabilità viene espressa, principalmente, attraverso:

- l'emissione della *politica per la qualità*
 - il riesame del Sistema
 - la definizione di *obiettivi di miglioramento della qualità*
 - l'assicurazione della disponibilità di risorse, nell'ambito dei vincoli esistenti al riguardo
 - l'emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti
- Nella Definizione degli obiettivi DIRS si attiene alle indicazioni fornite dal Consiglio d'Istituto e Collegio docenti in sede di approvazione del POF.

5.2. Attenzione focalizzata all'utenza

L'attenzione agli Utenti costituisce parte integrante ed essenziale delle responsabilità della Direzione, come espresso nella *politica per la qualità*.

Sono identificate le responsabilità delle funzioni della Scuola in merito alla acquisizione ed alla definizione ed utilizzazione dei requisiti degli utenti, in tutte le fasi dei processi di erogazione del servizio.

Sono altresì definite le responsabilità in merito alle comunicazioni con gli utenti, inclusa la gestione dei reclami e l'acquisizione di valutazioni sui servizi forniti.

5.3. Politica per la qualità

La Direzione definisce e documenta, attraverso il presente Manuale, la politica per la qualità.

Tale politica è attinente alle strategie dell'Istituto ed alle esigenze/aspettative degli utenti.

La politica della Scuola è stata definita nel documento "Politica per la qualità dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**" di seguito riportato. Tale documento è stato trasmesso a mezzo di comunicazione interna ed è stato illustrato a tutto il personale.

Il Rappresentante della Direzione per la qualità, attraverso contatti con i responsabili delle funzioni e con il personale operativo, si assicura che la *politica per la qualità* sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione.

Le verifiche ispettive interne della qualità mirano a rilevare, in particolare, il grado di attuazione della "politica".

POLITICA SCOLASTICA PER LA QUALITA'

L' impegno dell'Istituto è finalizzato:

- a potenziare l'attività educativa e formativa nei confronti dei nostri studenti, in modo che ciascuno, sulla base dei propri ritmi di apprendimento e delle proprie inclinazioni, possa acquisire conoscenze, competenze e capacità al più alto livello raggiungibile;

A tal fine vengono individuate le seguenti aree prioritarie:

- prevenzione disagio
- promozione della legalità
- miglioramento della formazione (curriculare, professionale, linguistica, socio-culturale)
- promozione dell'interdisciplinarietà e della pluridisciplinarietà
- orientamento verso nuovi orizzonti europei sia culturali che occupazionali

Negli anni l'istituto ha elaborato le strategie didattiche necessarie per attuare interventi significativi nelle aree prescelte.

Miglioramento della formazione degli studenti sul piano delle conoscenze, delle competenze e delle capacità

- *sollecitare esperienze di didattica modulare e laboratoriale;*
- *utilizzare in maniera consapevole e creativa le nuove tecnologie informatiche trasversalmente rispetto alle discipline di studio;*
- *potenziare la conoscenza e l'uso delle lingue straniere;*
- *realizzare attività volte all'accoglienza e all'orientamento degli studenti;*
- *promuovere azioni volte allo "star bene a scuola" inteso come miglioramento degli atteggiamenti e delle capacità relazionali;*
- *promuovere attività per la cura ed il potenziamento della sensibilità e della creatività degli studenti.*

Ricerca dell'unitarietà del sapere, pur nella differenza degli indirizzi dell'Istituto

- *assumere l'interdisciplinarietà e la pluridisciplinarietà come pratica costante e caratterizzante dell'intera offerta formativa.*

Orientamento dell'azione formativa verso i nuovi orizzonti europei, sia culturali che occupazionali

- *attivare un piano organico di scambi culturali e di stage di formazione;*
- *offrire agli studenti la possibilità di una formazione post-secondaria spendibile anche in Europa, attraverso corsi di specializzazione e di formazione superiore integrata;*
- *favorire la mobilità dei giovani in formazione iniziale (studenti del quarto e quinto anno e diplomati in cerca di prima occupazione) anche in un contesto europeo;*
- *promuovere l'integrazione dei sistemi formativi: alternanza scuola-lavoro-formazione*

Costruzione di un rapporto sinergico e permanente tra Scuola e territorio.

- *formare negli alunni la capacità di leggere i diversi aspetti del territorio;*
- *favorire l'acquisizione di una mentalità che valorizzi sul piano culturale, storico, sociale ed economico il proprio territorio in una dimensione che sia non localistica ma europea;*
- *costruire intese e accordi di programma con istituzioni pubbliche e private, anche per favorire l'educazione degli adulti (educazione permanente);*
- *elaborare progetti di formazione rivolti alle famiglie degli alunni;*
- *sostenere l'attività dei laboratori utilizzati sia per l'interfaccia tra scuola e territorio che per l'orientamento e il riorientamento;*
- *favorire l'abitudine di docenti ed alunni a tradurre l'attività didattica in uscite sul territorio (realizzazione di mostre, promozione di progetti d'area, organizzazione di convegni e seminari di studio).*

Per tutto ciò la Direzione Scolastica si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti degli utenti nell'ambito di tutta l'organizzazione scolastica al fine di soddisfare tali requisiti e accrescere la soddisfazione dell'utente stesso.

La Direzione Scolastica è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni della scuola che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

La Direzione Scolastica si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti dell'utente

5.4. Pianificazione

5.4.1. Obiettivi per la qualità

Almeno annualmente, in coerenza con gli obiettivi strategici e con le politiche scolastiche - ed in particolare con la Politica per la qualità – e tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente, la Direzione Scolastica definisce obiettivi specifici e misurabili - di miglioramento, crescita o mantenimento - riguardanti, principalmente, uno o più dei seguenti aspetti: grado di soddisfazione degli utenti, qualità delle caratteristiche dei servizi offerti, efficacia, e qualità o efficienza dei processi, produttività del lavoro, professionalità delle risorse umane, innovazione/produttività/efficienza delle risorse tecniche e/o dell'ambiente di lavoro, estensione e qualità delle forniture.

Il Dirigente Scolastico, sulla base degli input ricevuti dagli organi di governo della scuola, assegna ciascun obiettivo ad uno dei Responsabili di funzione, in base alla rispettiva area di competenza. In rapporto all'importanza dell'obiettivo, la Direzione può collegare al raggiungimento totale o parziale specifici riconoscimenti, nei confronti del Responsabile e delle risorse umane coinvolte.

Gli obiettivi definiti e la relativa assegnazione di responsabilità sono comunicati formalmente agli interessati.

A seguito della definizione degli obiettivi, ciascun Responsabile elabora un piano di attuazione, previa consultazione con i Responsabili delle altre funzioni eventualmente coinvolte.

Il piano deve comunque contenere :

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *Servizi* da erogare o sub-obiettivi da conseguire;
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie (budget) per la realizzazione dei *servizi* e/o per il conseguimento dei sub-obiettivi;
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività, attraverso un idoneo diagramma temporale;
- l'indicazione di "momenti" di monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare.

Il piano è sottoposto all'esame della Direzione Scolastica, la quale - fatte salve eventuali esigenze di revisione - lo approva formalmente e, ove siano stati previsti specifici "sub-obiettivi", assegna le relative responsabilità di conseguimento e di reporting al responsabile dell'obiettivo da conseguire.

La Direzione Scolastica assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità vengano individuate e pianificate.

In corrispondenza ai "momenti" di monitoraggio definiti, il Responsabile effettua un report "essenziale" al Dirigente Scolastico, contenente lo stato di avanzamento del piano, l'indicazione dei *servizi* realizzati o dei sub-obiettivi conseguiti, il consumo delle risorse

impiegate (in rapporto al budget assegnato) e, ove ritenute necessarie, proposte di modifica del piano, nonché un cronoprogramma aggiornato riguardante il prosieguo. Al termine delle attività viene effettuato un report complessivo, evidenziante, in particolare, i risultati conseguiti ed il consumo delle risorse, in rapporto al budget assegnato. Il Dirigente Scolastico assume le necessarie decisioni, a seguito dell'esame del report effettuato con il Responsabile dell'obiettivo. Tali decisioni sono comunicate formalmente agli interessati.

5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione Scolastica assicura che il Sistema di gestione per la qualità sia sempre coerente con le strategie e le politiche scolastiche e che ne vengano pianificate tempestivamente le revisioni necessarie.

5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1. Responsabilità ed autorità

La Direzione Scolastica definisce e documenta l'organizzazione, in termini di unità, ruoli, responsabilità e dipendenze. In particolare definisce i ruoli e le responsabilità di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

L'organigramma dell'Istituto è allegato al presente Manuale della Qualità, mentre in appendice è riportata la descrizione dei ruoli.

5.5.2. Rappresentante della Direzione

La Direzione Scolastica ha attribuito al Responsabile della gestione della Qualità (RQ) il ruolo di “Rappresentante della Direzione per la qualità” in conformità al punto 5.5.2 della Norma di riferimento.

Egli pertanto ha la responsabilità e l'autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il Sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- Riferire alla Direzione Scolastica sulle prestazioni del Sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta la scuola.
- Tenere i rapporti con l'Organismo di Certificazione e con enti normativi.

Il DIRS assicura adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Istituto; in particolare, questi includono comunicazioni in materia di efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

A tal fine, la Scuola ha attivato un sistema di comunicazione, tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni interessate.

Mezzi di comunicazione

I mezzi utilizzati per trasmettere le informazioni sono, principalmente:

- riunioni interne, a vari livelli
- comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*)
- comunicazioni verbali
- modulistica prevista nel Sistema di gestione per la qualità

Le comunicazioni interne possono essere raggruppate - per la maggior parte - secondo le seguenti tipologie fondamentali:

- Comunicazioni direzionali
- Comunicazioni interfunzionali o di processo
- Comunicazioni “di ritorno”

Comunicazioni direzionali

Sono informazioni generalmente fornite dalla Direzione o dalla struttura a livello direttivo, che vengono divulgate al personale interessato, *in cascata*, secondo l'organigramma, i ruoli e le responsabilità, con vari mezzi (riunioni, comunicazioni scritte o verbali, formazione).

Momenti tipici in cui si fa ricorso alla comunicazione direzionale sono: la diffusione della Politica per la qualità, la definizione ed attribuzione degli obiettivi, le attribuzioni di responsabilità o di ruoli al personale, ecc.

Comunicazioni di processo

Sono le informazioni trasmesse tra funzioni o tra ruoli, nell'ambito dei processi dell'Istituto, come specificato nel Manuale, in procedure o in disposizioni interne ed esterne.

Comunicazioni “di ritorno”

Solitamente sono informazioni verso le funzioni direttive, inerenti il monitoraggio dei processi o il raggiungimento degli obiettivi, oppure segnalazioni e proposte riguardanti la gestione del Sistema.

5.6. Riesame da parte della Direzione

5.6.1. Generalità

La Direzione, con la partecipazione di RQ e, ove ritenuto opportuno, con altre funzioni, riesamina, almeno ogni 12 mesi, il Sistema di gestione per la qualità, per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, la politica e gli obiettivi per la qualità prestabiliti.

In tale sede sono processate le seguenti informazioni (vedi *Check List* in **Mod. MQ05A02**):

- analisi dei riesami precedenti e delle azioni intraprese
- adeguatezza della Politica per la Qualità.
- informazioni di ritorno da parte del Cliente (analisi della Soddisfazione del Cliente e Reclami)
- i risultati delle Verifiche Ispettive Interne del Sistema Qualità del Centro, le carenze riscontrate ed il Piano Annuale delle Verifiche Ispettive della Qualità.
- le anomalie riscontrate durante le Verifiche Ispettive eseguite dall'Ente di Certificazione o dai Clienti.
- le analisi degli indicatori di processo e di prodotto
- verifica del raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità stabiliti.
- le performance dei Fornitori
- le Azioni Correttive e le Azioni Preventive implementate più significative
- analisi delle esigenze di formazione del personale, verifica dell'efficacia della formazione e dell'addestramento. Piano Annuale di Formazione
- le problematiche collegate alla Qualità. Modifiche effettuate e programmate che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità

Al termine del Riesame, la Direzione definisce:

- ⇒ gli obiettivi di miglioramento misurabili del Sistema
- ⇒ gli obiettivi di miglioramento dei processi e dei prodotti
- ⇒ eventuali azioni di adeguamento delle risorse

Le considerazioni finali della Direzione sono registrate nel "*Verbale di Riesame della Direzione*"

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. Messa a disposizione delle risorse

La Direzione individua e rende disponibili le risorse necessarie (persone, apparecchi, attrezzature, strumenti, hardware, software, tecnologie, dati ed informazioni) per attuare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ e per conseguire la soddisfazione degli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Le risorse necessarie sono evidenziate nei documenti attinenti alla realizzazione dei servizi.

6.2. Risorse umane

6.2.1. Generalità

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la soddisfazione degli utenti e per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi.

A tal fine, la Direzione, mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste annualmente, mettendo a disposizione dei processi (e delle funzioni da questi coinvolte) le risorse umane disponibili e ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Definizione dei profili professionali

I profili professionali sono fissati a livello nazionale dal Ministero della Pubblica Istruzione e sono contenuti nel C.C.N.L.

Ciascun profilo è espresso in base a parametri che descrivono i requisiti che sono richiesti alle risorse per ricoprire determinati ruoli.

I profili delle funzioni non contemplate dal C.C.N.L. sono definiti in sede di riesame della Direzione dal Dirigente Scolastico.

Assegnazione dei ruoli alle risorse

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono direttamente stabiliti da leggi dello Stato e da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Pertanto, il DIRS e il DSGA, ciascuno per quanto di propria competenza, assegnano, nell'ambito dei “gradi di libertà” concessi dalle normative di riferimento, dette funzioni e ruoli al personale, sulla base delle competenze e della valutazione dei carichi di lavoro.

A ciascuna risorsa umana vengono attribuiti uno o più ruoli, in coerenza con il profilo professionale individuato nell'atto di nomina o di assegnazione.

Valutazione del personale

Il personale docente in prova per conferma in ruolo ed i docenti che lo richiedono sono valutati dal “Comitato di valutazione”, eletto dal Collegio dei Docenti e nominato dal DIRS. Nei casi previsti e consentiti dalla normativa di settore è possibile incentivare il personale meritevole o soggetto particolari carichi di lavoro. I criteri per quanto riguarda la distribuzione degli incentivi sono definiti dalla Contrattazione integrativa d’Istituto.

Mobilità del personale

Per far fronte al fabbisogno di risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) si può far ricorso alla mobilità interna del personale, nei limiti consentiti contrattualmente.

Pianificazione delle assunzioni

Per far fronte al fabbisogno di nuove risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) ed alla mobilità interna, la Direzione può richiedere risorse alle Autorità regionale, sulla base dei profili professionali previsti e, nei casi consentiti, può provvedere direttamente.

6.2.2. Competenza, consapevolezza ed addestramento

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Oltre che per colmare *la distanza* tra le competenze e capacità previste dal profilo professionale di riferimento e quelle possedute dalla persona interessata, le attività di formazione possono essere previste per l’attuazione di piani di sviluppo di professionalità non disponibili al momento nell’Istituto.

Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale ATA.

La formazione del personale ha per oggetto:

Aspetti amministrativo-tecnico-operativi: è rivolta al personale docente e tecnico; ha per oggetto la corretta applicazione dei ruoli da espletare, in relazione ai servizi erogati.

Aspetti organizzativo-gestionali: è rivolta a tutto il personale che ha incarichi e responsabilità di organizzazione e gestione del lavoro di altre risorse umane. Tali attività di formazione sono rivolte a garantire un livello di competenza adeguato allo svolgimento degli incarichi previsti.

Aspetti inerenti il Sistema di gestione per la qualità: è rivolta a tutto il personale e ha per oggetto la comprensione ed attuazione della Politica della qualità e l’applicazione delle Procedure e delle altre disposizioni della scuola.

Sulla base dei criteri sopra esposti e delle specifiche esigenze, viene redatto e approvato annualmente dagli organi collegiali competenti un programma di formazione.

Sulla base del programma di formazione e del budget disponibile, il DIRS organizza le attività di formazione, contattando eventuali consulenti o Società esterne e definendo le date degli incontri.

Attività di formazione per lo sviluppo di professionalità nell'ambito del ruolo assegnato che possono essere svolte senza l'impegno di risorse finanziarie, sono gestite a cura del responsabile della Funzione interessata.

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”, sotto la responsabilità del DSGA, conserva i curricula professionali e formativi del personale e le registrazioni dell'avvenuta formazione.

I risultati della formazione, in termini di efficacia, vengono attestati dal titolo finale se nel corso è prevista una prova finale; in caso contrario si individueranno al momento della progettazione ed indizione del corso i criteri e le modalità di accertamento dell'esito della formazione.

6.3. Infrastrutture

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” consapevole del bisogno di migliorare la qualità di erogazione del servizio scolastico, pone notevole attenzione all'innovazione e manutenzione delle proprie infrastrutture, considerando i bisogni di un contesto socio-culturale sempre più esigente e in continuo mutamento.

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di funzionamento. La registrazione degli interventi è riportata dai subconsegnatari in appositi registri. Nei laboratori informatici la manutenzione avviene all'inizio ed alla fine dell'anno scolastico a cura del personale ATA (secondo il profilo) sotto la supervisione dei subconsegnatari di laboratorio. La pianificazione degli interventi di manutenzione da effettuare nei laboratori informatici è riportata nel verbale di consegna del laboratorio redatto all'inizio dell'anno. Alla fine dell'anno scolastico il subconsegnatario nella lettera di riconsegna del materiale di cui ha avuto l'affidamento, elenca in dettaglio gli interventi di manutenzione effettuati.

Le modalità di funzionamento dei laboratori sono disciplinate da appositi regolamenti redatti dai subconsegnatari e approvati dal Dirigente Scolastico.

6.4. Ambiente di lavoro

La Direzione dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**, in applicazione dell'art. 4 del D. Lgs. 81/2008 ed in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi, convinta che il processo verso la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro debba essere patrimonio collettivo e influisca in maniera spesso determinante sulla qualità del servizio erogato, ha elaborato un sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro.

Riferimenti adottati per la valutazione dei rischi

Per la valutazione delle condizioni di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e dei rischi lavorativi ci si è avvalsi dei contenuti inseriti nei documenti e nelle pubblicazioni che di seguito sono elencati:

- D.Lgs. 81/2008

Almeno ogni anno, la Scuola riesamina e pianifica le risorse ambientali da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione dell'attività.

Per una descrizione dettagliata degli ambienti di lavoro si veda il POF corrente.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L’Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” effettua la progettazione ed erogazione del servizio formativo. Questo servizio si esplica principalmente attraverso l’attività didattica ordinaria; ma annualmente possono essere introdotti tutta una serie di servizi definiti “aggiuntivi” che sono di supporto e di sostegno al processo principale dell’Istituzione scolastica (attività in stage degli alunni, attività extrascolastiche anche in collaborazione con Enti esterni, ecc.).

Vista la complessità del servizio, pertanto, costituito anche da una serie di attività collaterali, **l’Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** una volta l’anno, pianifica tutte le attività dell’Istituto sulla base dell’analisi dei bisogni formativi rilevati sul territorio, di progetti o accordi con Enti esterni in corso dall’anno scolastico precedente già approvati o in itinere.

In tale pianificazione, vengono definiti, a cura del Collegio dei docenti e ratificati dal Consiglio di Istituto, in base alle rispettive competenze:

- i requisiti del servizio ed i relativi obiettivi;
- le attività curriculari e non;
- le risorse, umane e non, che si reputano necessarie;
- l’individuazione di criteri e modalità di monitoraggio e controllo;
- il funzionamento dell’Istituto sia per quanto riguarda il lato insegnanti e personale non docente, sia sul fronte classi e alunni.

I risultati della pianificazione vengono, successivamente, incamerati ed esplicitati dal Collegio docenti nella redazione del POF che viene adottato dal Consiglio d’Istituto.

Tale pianificazione viene verificata ed eventualmente aggiornata durante l’anno e successivamente sottoposta a verifica finale.

7.1. Processi relativi all’utenza

7.1.1. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti o stabiliti dalla Scuola, sia che vengano forniti o no direttamente dagli Utenti, sono determinati attraverso incontri appositi con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, Università, Aziende, ecc.), per quanto riguarda l’analisi del fabbisogno formativo del territorio, ed attraverso appositi test somministrati agli alunni, per ciò che concerne il fabbisogno specifico della popolazione scolastica. Tali dati vengono, successivamente, analizzati e inseriti nella pianificazione d’Istituto e nel POF a cura della Funzione responsabile. Tale analisi risulta indispensabile al fine di poter condurre successivamente un’accurata pianificazione e redazione

dell'offerta formativa più vicina possibile alle esigenze dell'Utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

7.1.2. Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Il momento in cui nasce il rapporto con l'utenza relativo allo specifico anno scolastico si concretizza nell'iscrizione degli alunni o nell'adesione degli utenti ai vari progetti ed iniziative erogati dalla Scuola.

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” garantisce i requisiti del servizio attraverso l'approvazione della pianificazione dell'Istituto e del POF, per assicurare che:

- i requisiti del servizio siano adeguatamente definiti e documentati
- le caratteristiche di qualità dei processi e dei prodotti che devono essere verificati siano definite, con inclusione dei criteri di accettazione e delle procedure relative per la conduzione dei test, verifiche e controlli
- eventuali scostamenti tra i requisiti emergenti dall'analisi dei fabbisogni e quelli riportati nel POF, siano risolti
- le particolari esigenze dell'utenza siano state sufficientemente analizzate
- la Scuola abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel POF.

Modifiche al “contratto” con l'utenza

Per l'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** il “contratto” è costituito dal POF e dalle iscrizioni delle diverse tipologie di utenza ai vari servizi erogati per l'anno scolastico di riferimento. Le modifiche eventualmente apportate al POF vengono gestite con le stesse modalità previste per la redazione di tale documento, dopo l'approvazione da parte degli organi competenti, e comunicate alle altre funzioni interessate all'espletamento del servizio stesso ed all'utenza interessata.

Iscrizioni

Le registrazioni dei riesami dei requisiti e delle iscrizioni vengono documentate e conservate dalla segreteria dell'Istituto.

Il processo di iscrizione si articola in due fasi: iscrizioni (prima degli esami di licenza media) e formalizzazione della domanda dopo avvenuto superamento dell'esame.

Per la definizione dei tempi e dei dettagli sulle modalità di iscrizione si rinvia alle circolari emanate ogni anno dal Ministero dell'Istruzione.

Registrazioni.

Le registrazioni dei riesami dei requisiti e delle iscrizioni vengono documentate e conservate dalla segreteria dell'Istituto.

7.1.3. Comunicazione con l'utenza

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate dalla Scuola con l'utenza, vengono attivati molteplici canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi.

A tale riguardo l'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** ha individuato due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

- comunicazioni agli alunni e/o ai genitori degli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari *diretti* dei servizi;
- comunicazioni esterne a tutta l'utenza destinataria *indirettamente* del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano *momenti* fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, mentre altre vengono considerate come *momenti* conoscitivi; inoltre, esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nell'ambito dell'anno scolastico, è garantito e comunicato agli Utenti il referente per l'esame di qualsiasi problematica e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico.

Mezzi e momenti di comunicazione

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità
- brochure e quant'altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola
- sito internet, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno e per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.)
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli
- comunicazioni verbali di natura operativa.

I *momenti* in cui avvengono le principali comunicazioni con l'utenza sono:

- diffusione del POF
- iscrizioni degli alunni
- presenza degli Utenti negli organi collegiali della Scuola
- incontri istituzionali
- incontri con gli Enti presenti nel territorio
- assemblee e riunioni periodiche con le famiglie
- incontri organizzati dalla Scuola
- ricevimento e gestione dei reclami
- verifica della soddisfazione degli Utenti

I reclami sono gestiti nell'ambito della procedura **PQ03** “Gestione dei reclami e delle non conformità”.

Le comunicazioni, infine, sono effettuate tramite circolari lette in classe e firmate dal Professore presente in aula, se di ordine generale; mentre, se di interesse particolare, vengono consegnate in copia all'interessato (o per i genitori date ai figli) con apposizione di firma per consegna o presa visione. Qualora la comunicazione ai genitori sia riservata, viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria.

Le comunicazioni per l'utenza esterna si effettuano tramite lettera o fax inviati direttamente all'interessato con preventiva registrazione al protocollo.

7.2. Progettazione e sviluppo

7.2.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” tiene sotto controllo l'attività di progettazione del servizio attraverso la “pianificazione di Istituto” allo scopo di assicurare che questo venga erogato in conformità ai requisiti individuati.

Prima dell'avvio della progettazione, vengono svolte le seguenti attività:

- la funzione responsabile verifica se i dati di base, ricavati in sede di analisi dei fabbisogni, sono sufficienti, altrimenti si attiva per procurarsi le necessarie integrazioni;
- viene costituito il gruppo di progetto per la redazione del POF o vari gruppi di entità più modesta per l'elaborazione di progetti singoli o servizi complementari dell'Istituto, generalmente composto dai Docenti interessati e dalle “Funzioni Strumentali”. Tali gruppi, a seconda delle esigenze legate a particolari progetti può essere allargato coinvolgendo altre funzioni della scuola o personale esterno;
- vengono definite le attività dei gruppi, i tempi delle stesse ed eventuali interfacce organizzative
- vengono pianificati, in particolare, i riesami, le verifiche e la validazione dei progetti.

La pianificazione dei tempi è definita dalle procedure che seguono.

Riguardo la progettazione di corsi di formazione:

- il responsabile del progetto nominato dal Dirigente Scolastico verifica se i dati di base sono sufficienti, altrimenti si attiva per procurarsi le necessarie integrazioni;
- viene costituito, eventualmente se ne riscontri la necessità, un gruppo di lavoro. Nell'ambito di tale gruppo vengono definite le attività ed i tempi necessari alla redazione del progetto. La pianificazione delle attività (compresi i riesami, le verifiche e la validazione) viene registrata in appositi verbali.

7.2.2. Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti, laddove non forniti direttamente dagli utenti, vengono identificati nei dati relativi all'analisi dei fabbisogni o in progetti precedenti.

Per la progettazione di corsi formazione i dati in ingresso vengono identificati anche tramite la lettura del bando di finanziamento e/o le prescrizioni di Enti e istituzioni.

La Funzione responsabile si accerta che i requisiti siano completi, prima di avviare il processo di progettazione, altrimenti provvede al relativo completamento.

7.2.3. Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo

Il progetto dei servizi formativi e complementari si traducono, tipicamente, nel POF; non è escluso, però, che per progetti minori siano elaborati documenti ad hoc. In ogni caso i documenti di progetto contengono almeno:

- lo scopo e le finalità del progetto
- un riferimento all'utenza
- le specifiche, i requisiti e le modalità del servizio da erogare atti a soddisfare l'utenza di riferimento con l'individuazione delle singole aree di intervento formativo individuate
- tempi di realizzazione e relativi costi
- le informazioni adeguate circa l'approvvigionamento di beni e servizi e circa l'erogazione del servizio
- i criteri di accettazione e monitoraggio del servizio
- l'organizzazione necessaria per la realizzazione ed erogazione del servizio.

Riguardo la progettazione di corsi di formazione l'output è costituito da un progetto di massima che può essere elaborato secondo gli schemi forniti dagli Enti/Istituzioni erogatori del finanziamento, e da un progetto di dettaglio contenente il programma dettagliato del corso, la scelta del materiale didattico, l'elenco dei docenti e tutte le altre informazioni necessarie per avviare l'erogazione del servizio.

7.2.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo

Vengono condotti riesami formali e documentati dei risultati della progettazione, così come pianificato (vedi paragrafo 7.3.1.). A ciascun riesame della progettazione partecipano rappresentanti di tutte le funzioni della Scuola interessate alla fase di progettazione oggetto di riesame e, ove necessario, altro personale coinvolto. Le registrazioni di tali riesami sono conservate.

7.2.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo

Tutti i documenti contenenti i risultati della progettazione, prima di venire rilasciati per la fase successiva, soprattutto l'approvazione del POF e la sua successiva distribuzione, o per la consegna agli Utenti, vengono verificati, dal gruppo di progetto allo scopo di assicurare che questi siano stati elaborati nel rispetto di leggi e regolamenti, dello standard di qualità adottato dall'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** e che i documenti prodotti soddisfino i relativi dati e requisiti in ingresso.

In particolare, nel corso delle verifiche, l'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”** si accerta che i documenti:

- soddisfino i dati e i requisiti dei documenti in ingresso;

- indichino, ove necessario, le caratteristiche della progettazione che sono critiche e importanti per la sicura e corretta erogazione del servizio (per esempio: i test e le verifiche durante l'attività didattica e/o di formazione)
- definiscano gli obiettivi di qualità applicabili al servizio.

La verifica della progettazione culmina con l'approvazione del POF o dei singoli progetti da parte degli organi competenti dell'Istituto o, quando necessario, da parte di soggetti esterni all'Istituzione scolastica.

7.2.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi definite esigenze e/o requisiti degli utenti e quelli eventualmente stabiliti dalla Scuola.

Di norma, la validazione dei progetti viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, in ciascun anno scolastico e nelle normali condizioni operative, attraverso il controllo sul grado di apprendimento degli utenti, sull'efficacia ed efficienza dell'azione formativa e sul rispetto di quanto effettivamente pianificato e previsto all'interno del POF o nei singoli progetti. Eventuali diverse modalità di validazione, se espressamente richieste a causa della tipologia del progetto (es. progetti finanziati da Enti o soggetti esterni), vengono definite all'interno dei progetti stessi.

La realizzazione di quanto contenuto nel POF, con il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto, attraverso l'analisi delle verifiche finali e dei test sugli alunni, corrisponderà alla validazione dell'intero piano formativo proposto, con i relativi servizi complementari.

La validazione dei progetti di formazione viene effettuata sulla base dell'avvenuta approvazione da parte degli enti esterni competenti. La registrazione dell'avvenuta validazione è costituita dalla comunicazione di approvazione inviata dagli enti.

7.2.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Tutte le varianti e le modifiche al POF o ai singoli progetti vengono identificate, documentate, esaminate dalle funzioni responsabili della Scuola, prima della loro attuazione. L'approvazione di esse segue lo stesso iter previsto per l'approvazione dell'intero progetto.

PROCEDURA PROGETTAZIONE POF

All'inizio di ogni anno scolastico, il Dirigente nomina la commissione POF, composta di norma dalla Funzione Strumentale uscente e da due docenti, che ha il compito di raccogliere, analizzare e valutare le schede di progetto presentate dai referenti, e delle altre attività didattiche. I dati di ingresso per la progettazione del POF sono i seguenti:

- Il POF approvato nell'anno scolastico precedente;
- Le leggi e normative di riferimento (vedi registro);
- Le linee d'indirizzo individuate dal Consiglio d'Istituto;
- Le relazioni delle funzioni strumentali presentate nell'anno scolastico precedente;
- Eventuali delibere del collegio docenti.

Qualora tali elementi in ingresso risultassero esaustivi, il Dirigente Scolastico tramite circolare invita i docenti interessati a presentare i progetti e proposte di attività tramite apposita modulistica entro un arco di tempo definito. Se gli elementi in ingresso si rivelassero non completi e/o poco chiari il Dirigente Scolastico richiede alla commissione POF di procedere per ottenere le informazioni mancanti.

La commissione POF esamina i progetti e le proposte didattiche e verifica la fattibilità degli stessi. I risultati di tale analisi sono documentati in apposito verbale.

Il collegio docenti, a sua volta, analizza le proposte della commissione POF, delibera in merito ai progetti e alle proposte didattiche da erogare e analizza eventuali modifiche da apportare agli altri contenuti del POF. Sulla base di tali delibere, si procede alla redazione definitiva del POF da parte della commissione, all'approvazione da parte del collegio dei docenti e all'adozione da parte del consiglio d'istituto per la parte di sua competenza. In ogni caso il POF è adottato dal consiglio d'istituto in tempo utile per potere procedere alla redazione del bilancio preventivo.

Eventuali modifiche progettuali di tipo tecnico/organizzativo e non specificatamente didattico sono sottoposti all'approvazione del Dirigente.

Al termine dell'erogazione dei singoli progetti, i responsabili scrivono una relazione finale che serve da input per il processo di validazione da effettuarsi alla fine dell'anno scolastico in sede di collegio docenti.

La validazione della progettazione permette di chiudere le attività della progettazione

Le metodologie ed i parametri di validazione del POF vengono definiti di anno in anno in sede di collegio docenti e/o riesame della Direzione. In generale il POF risulta validato qualora al termine dell'anno scolastico risultino raggiunti gli obiettivi strategici e di dettaglio in esso contenuti. L'esito della validazione del POF viene documentato in sede di collegio docenti.

PROCEDURA PROGETTAZIONE CORSI DI FORMAZIONE E ISTRUZIONE TECNICA SUPERIORE

Il Dirigente Scolastico, avuta notizia di un bando di finanziamento a cui l'Istituto può accedere, nomina con apposita lettera un gruppo di lavoro. Il gruppo viene incaricato della redazione del progetto in conformità alle modalità e nei tempi stabiliti dal bando (almeno due giorni prima della scadenza).

Il gruppo di lavoro prima di avviare le attività di progettazione valuta la completezza dei dati in ingresso che di norma comprendono:

- Bando di gara;
- Normative di riferimento;
- Documenti dell'Istituto;
- Progetti simili già elaborati.

Qualora tali elementi si rivelino incongruenti e/o non esaustivi vengono reperite le informazioni necessarie, in caso contrario si dà immediato avvio alle attività di progettazione.

Prima dell'invio, i documenti prodotti vengono riesaminati dal gruppo di lavoro per valutarne la completezza e la congruità rispetto a quanto richiesto dal bando stesso. L'esito dei riesami è documentato nei verbali di riunione.

Qualora il progetto venga finanziato il processo di progettazione si conclude positivamente con la validazione del progetto stesso.

Un secondo momento di validazione si ha al termine dell'erogazione dei corsi sulla base dell'avvenuto raggiungimento degli obiettivi proposti in fase progettuale.

7.3. Approvvigionamento

7.3.1. Processo di approvvigionamento

Ai fini dell'approvvigionamento dei prodotti e servizi necessari ai processi individuati sviluppati nella Scuola **l'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**

- Il Dirigente Scolastico effettua un controllo circa le richieste interne di forniture in relazione alle risorse disponibili all'interno della Scuola e quelle previste per i progetti in corso o da realizzare, attraverso la verifica del budget di Istituto.
- Il Dirigente Scolastico valuta e sceglie i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura, inclusi i requisiti relativi al Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali specifiche prescrizioni del Sistema di gestione per la Qualità. Tale valutazione, dato che le normali procedure di acquisti si effettuano tramite l'espletamento di gare pubbliche, è effettuata solo relativamente alla possibilità di ricorrere alla trattativa privata con i diversi fornitori. Nel caso di gare pubbliche, infatti, i criteri di valutazione e scelta del contraente saranno esplicitati nei relativi bandi.
- Il Dirigente Scolastico definisce, in collaborazione con le strutture tecniche interne alla scuola, il tipo e l'estensione del controllo che intende eseguire sui fornitori in funzione di: tipo di prodotto o servizio da acquisire, influenza che il prodotto o i servizi acquistati hanno sulla qualità del servizio finale e, dove applicabile o necessario, rapporti di Verifica Ispettiva della qualità e/o delle registrazioni della qualità precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori.
 - L'Ufficio Tecnico predispone e mantiene continuamente aggiornate registrazioni della qualità per i fornitori.

La procedura di acquisto dei materiali è la seguente:

1. individuazione subconsegnatari di laboratorio;
2. nomina del subconsegnatario tramite affidamento per la custodia del materiale didattico, tecnico e scientifico contenuto nel laboratorio;
3. verbale di consegna per il passaggio del materiale dal consegnatario (DSGA) e il docente responsabile (subconsegnatario);
4. Comunicazione del Dirigente Scolastico avente come oggetto “Presentazione richieste acquisti materiale inventariabile e di consumo strettamente indispensabile per l'anno scolastico _____”;
5. acquisizione delle richieste e divisione per categorie merceologiche sia per il materiale inventariabile che per il materiale di consumo;
6. formulazione delle gare (preparazione di cartelline con numerazione progressiva annuale)
7. individuazione ditte tramite elenco delle ditte iscritte all'albo fornitori dell'Istituto;
8. invio gare con numero di protocollo e distinta;
9. acquisizione offerte entro la scadenza indicata nel modulo gara;
10. verbale apertura buste;
11. elaborazione piano comparativo;
12. relazione del resp.le dell'ufficio tecnico;
13. relazione del Direttore s.g.a. per l'impegno di spesa;
14. aggiudicazione da parte del Dirigente Scolastico;

15. compilazione buono d'ordine con numerazione progressiva annuale;
16. prospetto buoni d'ordine rispetto alle gare con indicazione importo disponibilità finanziaria, impegno di spesa, differenza disponibilità;
17. acquisizione materiale e verifica attinenza con il buono d'ordine;
18. carico del materiale nel sistema informatico; *allegato 17*
19. registrazione nell'inventario generale e di reparto del materiale inventariabile con numerazione progressiva;
20. consegna del materiale con modello di prelevamento sia per il materiale di consumo che per il materiale inventariabile;
21. compilazione scheda di collaudo per il materiale inventariabile;
22. nel caso del collaudo favorevole, registrazione scheda nell'elenco annuale con numerazione;
23. passaggio fattura all'ufficio amministrazione tramite annotazione fattura nel registro fatture; nel caso del collaudo con esito negativo si provvede immediatamente a comunicare alla ditta fornitrice la non funzionalità dell'apparecchiatura; *allegato 23*
24. verbale di collaudo relativo a forniture di servizi ed impianti vari;
25. acquisizione di relativa certificazione rispetto alla normativa vigente;
26. archiviazione gare per anno scolastico;

La qualifica iniziale dei fornitori avviene su basi storiche. I nuovi fornitori possono essere selezionati sulla base dei seguenti parametri:

- Comodità logistica;
- Concorrenzialità prezzi;
- Possesso di certificazione ISO 9001;
- Esito forniture di prova.

I fornitori mantengono la qualifica qualora al termine dell'anno scolastico non siano stata riscontrata alcuna NC ritenuta grave (con riferimento all'impatto sul servizio) dal DIRS.

Qualora un fornitore venga cancellato, per essere riammesso occorre, riavviare l'iter di qualifica che prevede almeno tre forniture di prova, oppure un'unica fornitura particolarmente significativa.

I fornitori di servizi (consulenti e ed esperti) vengono selezionati sulla base dei curricula. Le loro performance vengono valutate al termine di ogni servizio (paragrafo 7.3.3).

7.3.2. Informazioni per l'approvvigionamento

La funzione DGSA verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano informazioni atte a descrivere chiaramente il prodotto o il servizio ordinato, quali:

- la precisa identificazione e descrizione del prodotto o servizio da approvvigionare
- il titolo, o altra chiara identificazione (edizione e revisione), di dati tecnici significativi
- le modalità di consegna e di accettazione da parte dell'**Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”**

7.3.3. Verifica dei prodotti approvvigionati

L'ufficio Magazzino opera un controllo sulle forniture in sede di accettazione e, comunque, prima di immetterle nel proprio ciclo di erogazione del servizio.

Tali controlli possono sintetizzarsi in controlli visivi all'atto della ricezione del prodotto sia sulla integrità degli imballi e sia sulla coerenza tra l'ordinato e il ricevuto; controlli sulle funzionalità, se trattati di strumenti di laboratorio: in questo caso la Commissione Tecnica, nominata dal Dirigente Scolastico, provvede ad un collaudo producendo una relazione al DIRS

Per quanto riguarda i servizi, il DSGA effettua una verifica di rispondenza con quanto stabilito contrattualmente. Nel caso in cui vengano rilevati degli scostamenti, il DSGA li comunica al Resp. Qualità che provvede ad aprire un Rapporto di non conformità. Al contrario, qualora non vi siano degli scostamenti ed i requisiti contrattuali vengano rispettati, si procede al saldo di quanto pattuito

7.4. Produzione ed erogazione di servizi

7.4.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

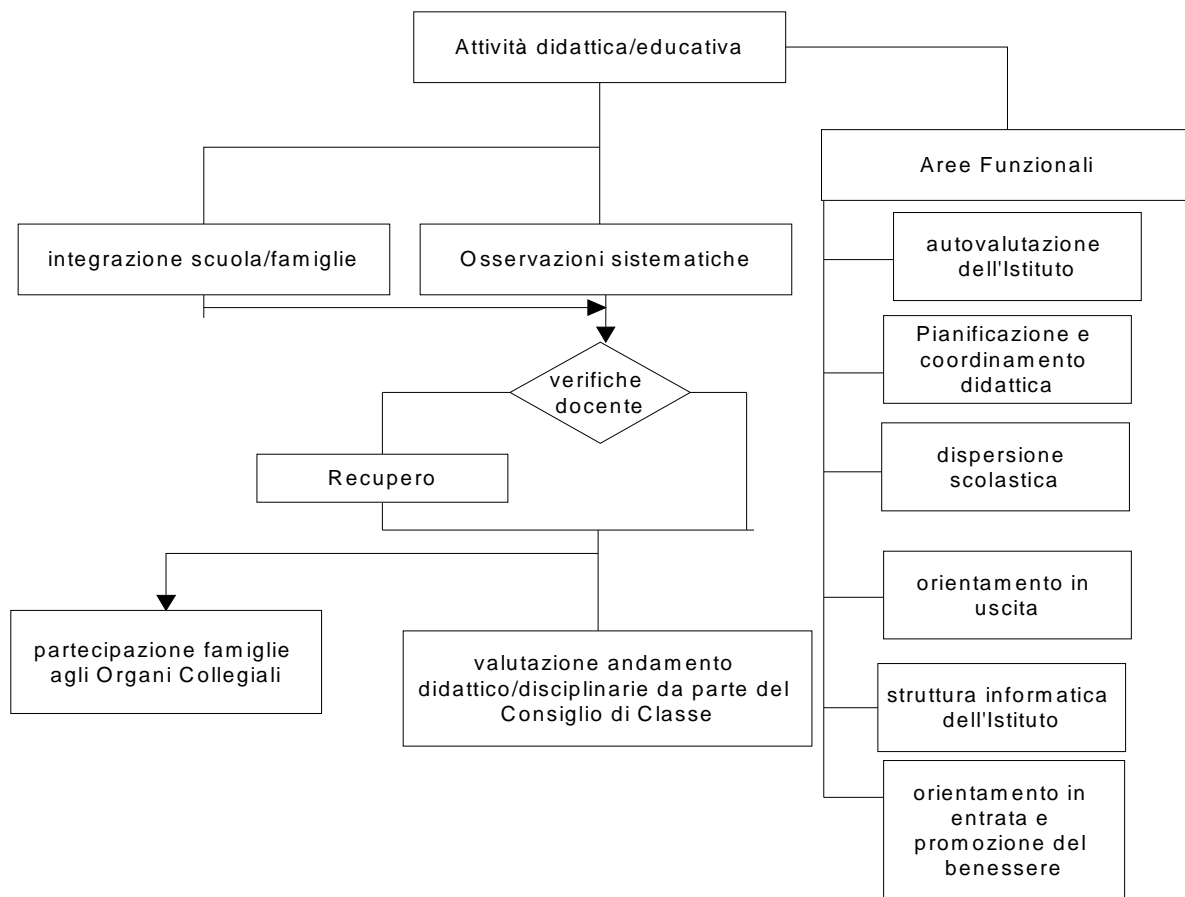
L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”, come già indicato, sviluppa le attività relative alla progettazione ed erogazione di servizi formativi ed educativi.

Il processo di erogazione è composto da diverse fasi, alcune delle quali si realizzano contemporaneamente: programmazione didattica, la gestione dell'aula, il monitoraggio, la revisione della programmazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi/attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi aggiuntivi eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie.

.Le modalità di gestione e controllo sia delle attività, sia dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, sono effettuate attraverso il rispetto della programmazione ed i vari momenti di verifica/validazione del servizio stesso.

Il processo di erogazione è composto da diverse fasi quali: programmazione didattica, la gestione dell'aula, il monitoraggio, la revisione della programmazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi/attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi complementari eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie.

Di seguito si riporta lo schema del processo relativo alla produzione ed erogazione del servizio opportunamente commentato.



Attività didattica/educativa: consiste nel seguire, da parte del docente, la programmazione e la corretta tenuta del registro personale e del registro di classe. L'attività didattica si avvale anche delle attività poste in essere dalle Aree Funzionali che vengono più avanti trattate.

Osservazioni sistematiche: consistono, da parte del docente, di valutare in itinere l'andamento didattico e disciplinare degli studenti. I documenti di annotazione sono ancora una volta sia il registro personale, sia il registro di classe.

Rapporto scuola/famiglie: l'integrazione viene garantita sia tramite la pianificazione degli incontri famiglia/docenti, sia attraverso eventuali comunicazioni che il docente, tramite il coordinatore di classe, attiva con le famiglie interessate.

Verifiche docente: in prossimità della conclusione del primo periodo e/o durante lo svolgimento del secondo periodo, in base alle **risultanze** sull'andamento didattico degli allievi, e in conformità alle direttive elaborate dall'organo tecnico (Collegio dei Docenti) il

singolo docente, dopo avvenuta delibera del Consiglio di Classe, può ritenere opportuno attivare dei percorsi di recupero a tutti o parte degli allievi di una determinata classe.

Recupero: La gestione del recupero si traduce o nell'erogazione di specifici corsi o nell'attivazione di “sportelli di consulenza” a cui si accede su richiesta degli studenti, secondo un calendario fornito dai docenti disponibili e convalidato dal Dirigente o l'interruzione della didattica curricolare per interventi di recupero riservati a tutta la classe. Nei primi due casi la erogazione viene riportata su appositi registri sui quali vengono annotate le presenze degli allievi in quanto vengono svolti in orario diverso da quello scolastico; nel terzo caso (che si verifica quando il “recupero” interessa l'intera classe) il docente annota sul suo registro personale l'interruzione dello svolgimento regolare del programma predefinito e l'intervento integrativo proposto. Il recupero dei debiti formativi maturati nell'anno precedente avviene di norma mediante l'effettuazione di corsi specifici attivati in conformità alle direttive elaborate dall'organo tecnico (Collegio dei Docenti) e alla normativa vigente. Le competenze vengono verificate dai singoli docenti periodicamente all'interno dell'A.S. secondo i criteri definiti nelle riunioni disciplinari di inizio d'anno. La calendarizzazione degli interventi di recupero è definita dal docente nominato responsabile degli apprendimenti dal Dirigente Scolastico. Il monitoraggio avviene tramite la presentazione di relazioni redatte dai singoli docenti, mentre la valutazione dei risultati è effettuata in sede di Consiglio di Classe.

Partecipazione delle famiglie agli Organi Collegiali: la partecipazione agli organi collegiali quali il Consiglio di Istituto e il Consiglio di Classe. Tale partecipazione avviene nel rispetto della normativa vigente. In particolare al Consiglio di Classe partecipano anche i rappresentanti di classe degli alunni.

Valutazione andamento didattico disciplinare da parte del Consiglio di Classe: periodicamente il consiglio di classe si riunisce per verificare l'andamento della classe sia in termini di rendimento sia dal punto di vista disciplinare. Il Consiglio di classe, inoltre, si riunisce anche per valutare l'adozione dei libri di testo per offrire ai propri alunni strumenti aggiornati e completi.

AREE FUNZIONALI

La descrizione di tali aree è riportata nel POF.

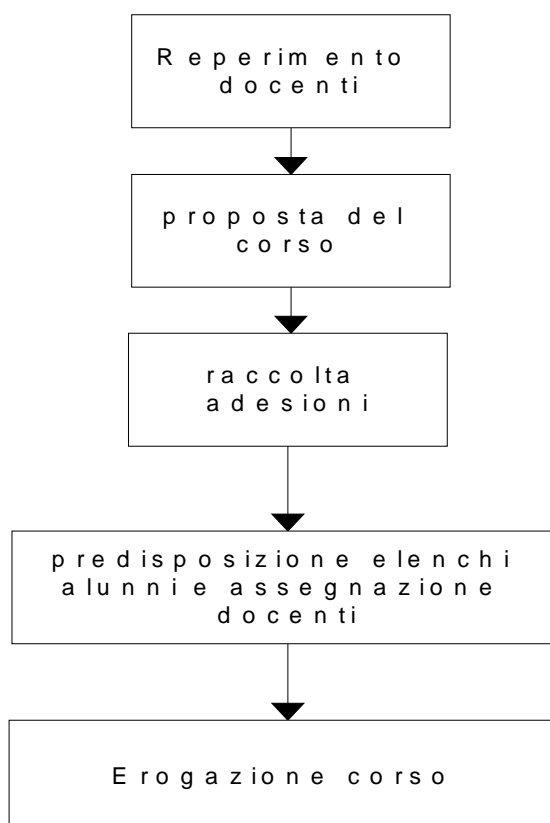
SERVIZI AGGIUNTIVI

Sono servizi a supporto e di arricchimento dell'offerta formativa.

Tali servizi si esplicitano principalmente nell'erogazioni di corsi opzionali e nell'attuazione di uscite didattiche e visite di istruzione.

Relativamente ai corsi opzionali si riporta qui di seguito il relativo diagramma di flusso:

G E S T I O N E C O R S I O P Z I O N A L I



Reperimento docenti: questa attività consiste nel verificare la disponibilità dei docenti dell'Istituto sulla tenuta di corsi opzionali nel rispetto del contratto integrativo della scuola. La ricerca è promossa dal Dirigente Scolastico che valuta a conclusione dell'attività le disponibilità concordate e assegna gli incarichi in base all'appartenenza alla classe e alle competenze dichiarate nel curriculum.

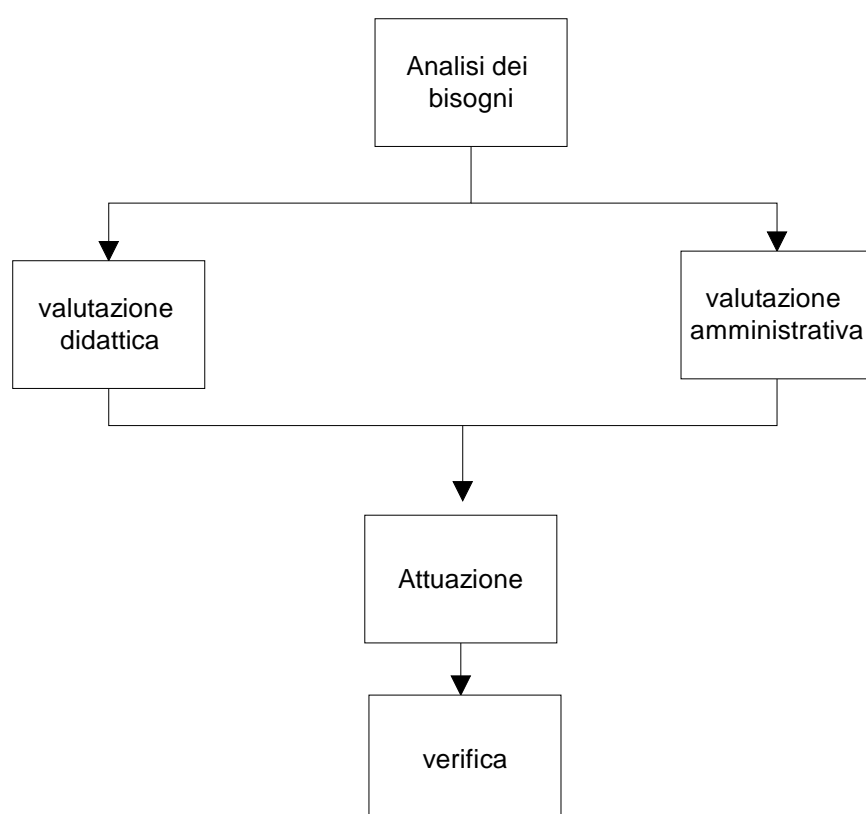
Proposta attività: viene formulato per sommi capi il corso di formazione e viene comunicato agli alunni insieme alla eventuale domanda di adesione. Questa fase è sempre coordinata dal Dirigente Scolastico.

Raccolta adesioni: consiste nell'acquisire le adesione e predisporre i relativi elenchi. Questa attività viene svolta dalla Segreteria Didattica.

Predisposizione elenchi e assegnazione docenti: questa attività consiste nell'organizzare la erogazione del corso predisponendo l'elenco degli alunni interessati e l'assegnazione dei docenti. Questa attività è gestita dalla Segreteria Didattica. In questa fase vengono distribuiti ai docenti nuovi registri relativi ai corsi di interesse.

Erogazione corso: svolgimento delle attività programmate con annotazione dei controlli intermedi e a fine corso.

VIAGGI DI ISTRUZIONE E VISITE GUIDATE



Analisi dei bisogni: I consigli di classe provvedono ad effettuare sulla base della programmazione didattica una indagine di classe individuando possibili itinerari, e recependo le indicazioni avanzate dalla commissione culturale articolazione del Collegio dei Docenti.

Valutazione didattica: il consiglio di classe valuta la scelta delle destinazioni in base alla propria programmazione, e la commissione cultura elabora il programma, viste le delibere dei consigli di classe.

Valutazione amministrativa: per questa attività vengono interessate la Segreteria didattica per la raccolta delle adesioni alle attività e le relative autorizzazioni, l'Ufficio Tecnico l'Ufficio Magazzino per la richiesta dei preventivi. Il Dirigente Scolastico nella sua attività negoziale sceglie i fornitori sulla base dei criteri stabiliti al paragrafo 7.3 del presente Manuale.

Attuazione: svolgimento del viaggio di istruzione. Questa attività è a carico dei docenti accompagnatori e si sviluppa nel controllo delle presenze, vigilanza e corretto svolgimento del programma.

Verifica: i docenti, a conclusione del viaggio, espongono con una relazione scritta al Dirigente Scolastico l'andamento del viaggio ed esprimono un loro giudizio sul raggiungimento degli obiettivi previsti.

Erogazione di corsi di formazione continua e formazione tecnica superiore

L'effettuazione dei corsi avviene sulla base delle specifiche progettuali ed in conformità al programma approvato dagli Enti preposti. Le attività vengono registrate su appositi registri. Prima dell'inizio del corso individuato dal DIRS, predispone la modulistica e i documenti necessari necessari per lo svolgimento del corso quali:

- comunicazione di conferma del programma e del calendario delle attività ai docenti incaricati
- predisposizione materiale didattico e delle attrezzature necessarie

Ad inizio corso il Docente o il Tutor (se previsto) si attivano per la predisposizione di alcuni servizi collaterali, quali:

- verifica presenza e funzionamento attrezzature
- accoglienza dei partecipanti
- apertura e presentazione del Corso
- consegna del programma e del materiale didattico
- presentazione del docente (Quest'attività si ripete all'inizio di un nuovo modulo all'alternarsi di un nuovo docente).

Durante l'erogazione del servizio formativo vengono effettuate delle attività di monitoraggio al fine di predisporre, se necessarie, azioni correttive o preventive per correggere o prevenire possibili non conformità che portino alla non completa soddisfazione del cliente e al non raggiungimento di tutti i risultati prefissati.

In questa fase vengono predisposte azioni quali:

- controllo delle presenze e dei ritardi dei partecipanti e dei docenti, da parte del Docente o del Tutor attraverso la firma di appositi registri
- Controllo della presenza e funzionalità delle attrezzature didattiche svolto dal Docente (o dal Tutor)
- gestione delle eventuali Non Conformità

Al termine del corso, dopo aver consegnato i registri, il responsabile elabora una relazione di chiusura delle attività.

7.4.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio, prevede che, per ciascun anno scolastico, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire (POF), comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire, cioè gli obiettivi dell'Istituto. Poiché il risultato finale del servizio non può essere verificato da successivi monitoraggi o misurazioni, per cui eventuali carenze di fatto possono manifestarsi solo durante e dopo che l'utente abbia effettivamente usufruito dei servizi offerti, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi indicate al paragrafo precedente. In sede di validazione si terrà conto :

- del rispetto della pianificazione di Istituto e della programmazione didattica e formativa
- dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali
- dei principi e delle linee didattiche contenute nel POF e nei progetti di formazione
- della conformità agli obiettivi dell'Istituto.

Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli Utenti comporteranno una rivalidazione dei processi interessati..

7.4.3. Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati viene garantita attraverso il confronto tra la programmazione di Istituto ed i singoli registri di classe o stati di avanzamento dei progetti in corso. In tali documenti, infatti si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti di gruppi di Utenti.

L' Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” tiene sotto controllo tale aspetto attraverso i documenti di programmazione didattica, i registri di classe ed i verbali delle commissioni, che per tale motivo assumono valore di registrazione.

7.4.4. Proprietà dell'utenza

L' Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” ha individuato due tipologie di proprietà degli utenti: documentazione che gli alunni e le famiglie consegnano alla Scuola al momento dell'iscrizione o periodicamente e i locali e le attrezzature messe a disposizione dalla Provincia .

Le proprietà degli alunni/famiglie consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessari, e vengono quindi utilizzati dalla Scuola, al corretto espletamento del servizio.

La Segreteria identifica, verifica e protegge tutta la documentazione prodotta dall'Utente e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile alle famiglie quanto riscontrato. La documentazione viene conservata conformemente a quanto stabilito dalla legge di Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/2003).

Copia di tali notifiche sono opportunamente conservate come registrazioni.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale, invece, l'Istituto garantisce la corretta gestione e manutenzione per quanto di competenza e attraverso periodiche comunicazioni da parte del DIRS di eventuali danneggiamenti o deterioramenti secondo quanto previsto dal D.Lgs.81/2008 e dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria.

7.4.5. Conservazione dei prodotti

L'Ufficio Magazzino, per la gestione, utilizza il Software Axios che consente di effettuare le seguenti operazioni:

1. emissione di buoni d'ordine;
2. carico distinto per categoria merceologica, dopo aver effettuato il controllo di conformità al buono d'ordine;
3. prelevamento o reintegro delle scorte di magazzino sia per il materiale didattico che per il materiale necessario al funzionamento amministrativo

Il materiale didattico (apparecchiature, componentistica, etc.) viene consegnato tramite prelevamento al subconsegnatario del laboratorio che provvede per il suo utilizzo e la sua custodia.

Il materiale necessario per il funzionamento amministrativo è catalogato e custodito in magazzino e prelevato tramite buono di consegna firmato dal richiedente.

7.5. Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi”, considerata la tipologia dell'attività di lavoro, non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi.

Il processo formativo viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, interviste alle famiglie, tests agli studenti, verifiche finali da parte di docenti.

Tali questionari, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte del Collegio dei Docenti, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritirati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti suindicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc..

Le macchine o le apparecchiature che si trovano all'interno dell'Istituto sono infrastrutture necessarie presenti nei diversi laboratori, non soggette a tarature, in quanto servono solo ed esclusivamente per attività dimostrative. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico.

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. Generalità

Il Sistema di gestione prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni ed analisi, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare processi di miglioramento del servizio, finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione.

8.2. Monitoraggi e misurazioni

8.2.1. Soddisfazione dell'utenza

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” individua le modalità per effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, in relazione al servizio erogato.

A tale scopo, sono stati elaborati diversi questionari, sulla base degli aspetti del processo formativo che l'Istituto intende monitorare e con l'indicazione di una serie di obiettivi da raggiungere, a seconda del tipo di Utente destinatario, detti questionari vengono somministrati con frequenza almeno annuale.

RQ riporta alla Direzione, almeno annualmente, in sede di riesame, dati statistici commentati sui risultati ottenuti dalle rilevazioni relative ai diversi utenti, al fine di verificare anche la coerenza con gli obiettivi da raggiungere annualmente.

I risultati possono essere oggetto di esame con rappresentanti dell'utenza.

8.2.2. Verifiche ispettive interne

L' Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” ha predisposto la procedura “Conduzione delle verifiche ispettive interne” (**PQ02**) per gestire l'attività di pianificazione ed esecuzione di verifiche ispettive interne della qualità, allo scopo di accertare se le attività attinenti alla qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e per valutare l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Le verifiche ispettive interne della qualità sono programmate in relazione allo stato ed all'importanza delle attività da sottoporre a verifica ispettiva e sono eseguite da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività da verificare. I risultati delle verifiche ispettive sono registrati e portati all'attenzione di coloro che hanno responsabilità nei processi verificati.

Il personale direttivo responsabile dei processi interessati intraprende tempestive azioni correttive (v. 8.5.2), relativamente alle carenze evidenziate durante le verifiche ispettive. Successive attività di verifica ispettiva accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati delle verifiche ispettive interne della qualità costituiscono parte integrante delle informazioni da utilizzare per il riesame da parte della Direzione (v. 5.6).

8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” tiene sotto controllo e verifica le prestazioni dei processi attraverso la pianificazione dell'Istituto e la programmazione didattica al fine di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati, e quanto stabilito nel POF, e con le valutazioni intermedie sugli alunni al fine di dimostrarne l'efficacia. Vengono, inoltre elaborati, annualmente, indicatori statistici sull'efficacia del servizio. I risultati dei monitoraggi sono utilizzati prioritariamente dal responsabile del processo, al fine di adottare azioni correttive e/o preventive.

8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei servizi

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” allo scopo di verificare e garantire che i servizi formativi erogati soddisfino ai requisiti specificati, sottopone il processo formativo a valutazioni in itinere e finali.

Tale attività di controllo, effettuata dal personale docente comprende: controlli del grado di apprendimento, ecc. e registrazioni dei risultati (registri di classe, compiti scritti, ecc.).

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati.

Nel caso in cui il servizio erogato non dovesse superare le condizioni minime di accettabilità si applica quanto previsto al successivo paragrafo 8.3.

8.3. Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” ha predisposto la procedura “Gestione dei reclami e delle non conformità” (PQ03) per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati .

Tale controllo assicura l'identificazione, la documentazione, la valutazione, e il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate, incluso gli Utenti coinvolti, quando necessario.

8.4. Analisi dei dati

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” ha individuato l'esigenza di raccogliere dati in merito a: bisogni degli Utenti, dispersione scolastica, esiti di misurazioni e monitoraggi per valutare le prestazioni dei processi e dei servizi, fornitori.

I dati raccolti nell'ambito delle attività di verifica, controllo e monitoraggio sono analizzati ed utilizzati, ai fini dell'adozione delle azioni di miglioramento sui servizi, processi e Sistema.

La primaria responsabilità dell'analisi dei dati di monitoraggio è dei responsabili di processo. Dati aggregati, elaborati a cura di RQ, sono esaminati dalla Direzione in sede di riesame del Sistema, ai fini dell'adozione di decisioni conseguenti.

8.5. Miglioramento

8.5.1. Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi e processi e del Sistema di gestione costituisce parte importante della *politica per la qualità* (v. punto 5.3); a tale politica è data costante attenzione da parte della Direzione, che su di essa coinvolge tutte le risorse umane della Scuola, attraverso idonei processi di gestione e comunicazione.

In tale ottica, come specificato al punto 5.4.1, la Direzione definisce annualmente specifici obiettivi per il miglioramento della qualità.

8.5.2. Azioni correttive

L'Istituto Tecnico Industriale Statale “Enrico Fermi” realizza, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (**PQ04**). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

8.5.3. Azioni preventive

L'Istituto realizza, sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (**PQ04**). Ogni azione preventiva intrapresa è sempre di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

9. APPENDICE : DESCRIZIONE DEI PROCESSI / SOTTOPROCESSI

9.1 Indice delle procedure richiamate nel MQ

PQ01 Elaborazione e gestione della documentazione
PQ02 Verifiche ispettive interne
PQ03 Gestione reclami e non conformità
PQ04 Gestione azioni correttive e preventive

Organigramma (Vedi allegato)

9.2 Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative

Ruoli/unità organizzative	Descrizione
Dirigente scolastico	Rappresentare l'Istituto, assicurare la gestione unitaria dell'Istituto nella sua autonomia funzionale, promuovere e sviluppare l'autonomia sul piano gestionale e didattico, gestire le risorse umane, finanziarie e strumentali, assumere le decisioni ed attuare le scelte volte a promuovere e realizzare il POF sia sotto il profilo didattico pedagogico, sia sotto il profilo organizzativo e finanziario.
Docente	Realizzare il processo di insegnamento / apprendimento sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dagli ordinamenti e dal Piano dell'Offerta Formativa, sia individualmente che collegialmente; possedere competenze disciplinari, pedagogiche, metodologico-didattiche, organizzativo relazionali.
Direttore dei servizi generali ed amministrativi	<p>Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, al personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze.</p> <p>Organizza autonomamente l'attività del personale ATA nell'ambito delle direttive del dirigente scolastico. Attribuisce al personale ATA, nell'ambito del piano delle attività, incarichi di natura organizzativa e le prestazioni eccedenti l'orario d'obbligo, quando necessario.</p> <p>Svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta attività di istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili; è funzionario delegato, ufficiale rogante e consegnatario dei beni mobili.</p> <p>Può svolgere attività di studio e di elaborazione di piani e programmi richiedenti specifica specializzazione professionale, con autonoma determinazione dei processi formativi ed attuativi. Può svolgere incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale. Possono essergli affidati incarichi ispettivi nell'ambito delle istituzioni scolastiche.</p>
Assistente amministrativo	<p>Svolge attività specifiche con autonomia operativa e responsabilità diretta.</p> <p>Nelle istituzioni scolastiche ed educative dotate di magazzino può essere addetto, con responsabilità diretta, alla custodia, alla verifica, alla registrazione delle entrate e delle uscite del materiale</p>

	<p>e delle derrate in giacenza. Esegue attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzazione di strumenti di tipo informatico, pure per finalità di catalogazione. Ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo.</p>
<p>Responsabile Tecnico</p>	<p>Verifica le reali necessità didattiche e tecnologiche di tutti i laboratori come da relazione/richieste dei sub-consegnatari. Elabora e valida il piano annuale di acquisti del materiale di consumo ed inventariabile da proporre al Dirigente scolastico da un punto di vista tecnico. Elabora e valida il bando di gara con annesso capitolato tecnico per l'acquisto di materiale, ricercando le ditte o società che posseggono i requisiti necessari, anche consultando l'albo fornitori dell'Istituto. Studia le offerte economicamente più vantaggiose, tenendo conto della qualità dei materiali impiegati e le caratteristiche tecniche. Predispone il piano comparativo delle offerte pervenute, ivi comprese le indagini necessarie alle richieste di servizi, ed elabora la relazione tecnica di accompagnamento.</p> <p>Provvede alla elaborazione di richieste di servizio specifico per D.L. 81/2008 e garantisce supporto propositivo e logistico in merito alle condizioni di sicurezza dell'edificio e delle attrezzature di intesa con il Responsabile della 626. Mantiene rapporti con la Provincia di Roma per provvedere alla manutenzione edile, elettrica, idraulica, termica ed antinfortunistica. Dà supporto all'attuazione della manutenzione straordinaria di impianti e macchinari di laboratorio, come stabilito dalle procedure vigenti. Dà supporto alla verifica del materiale obsoleto o non più utilizzabile per procedere alle operazioni di scarico anche su indicazione dei subconsegnatari dei laboratori. Partecipa alla commissione tecnica per il collaudo di impianti e di apparecchiature. Attiva le procedure utili alla funzionalità dei servizi erogati da Telecom, Enel, Gaia, etc....</p>
<p>Subconsegnatari laboratori</p>	<p>Provvede alla custodia del materiale didattico, tecnico e scientifico contenuto nel laboratorio affidatogli e risponde della conservazione del materiale. Ha la tenuta del registro inventario e propone lo scarico del materiale obsoleto o inservibile. Collabora con la Commissione tecnica ai fini del collaudo del materiale destinato al laboratorio di propria competenza. Propone l'acquisto di nuovo materiale in base alle esigenze didattiche.</p> <p><u>Redige il regolamento di laboratorio e valida gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria mediante la lettera di riconsegna del materiale consegnata a fine A.S..</u></p>

Assistente tecnico	Svolge attività specifiche con autonomia operativa e responsabilità diretta nella conduzione tecnica dei laboratori, officine e reparti di lavorazione, garantendone l'efficienza e la funzionalità. Supporto tecnico allo svolgimento delle attività didattiche. Guida degli autoveicoli e loro manutenzione ordinaria. Assolve i servizi esterni connessi con il proprio lavoro.

Collaboratore scolastico	Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica. E' addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico; di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti. Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall'art. 46.
Vicario	Sostituzione del DIRS in caso di sua assenza. Collaborazione nel coordinamento didattico ed organizzativo dell'istituto. Gestione delle emergenze e sostituzione dei docenti assenti a livello di istituto. Rappresentanza del DIRS nei rapporti con genitori, alunni e soggetti esterni. Predisposizione e gestione dell'orario.
Collaboratori del DS	All'interno del plesso di servizio, collaborazione nello svolgimento delle funzioni organizzative del DIRS; collaborazione nella gestione dei rapporti con alunni e genitori; gestione delle emergenze relative al plesso; sostituzione dei docenti assenti relative al plesso; reporting delle necessità del plesso-
RQ	Assicurare la predisposizione, l'attuazione e aggiornamento dei processi, riferire al DIRS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento, assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito dell'organizzazione.

RSPP	Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi ed individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti; elaborazione delle procedure di sicurezza; proposta programmi di informazione e formazione dei dipendenti.
RESP. TRATTAMENTO DATI	Garantire l'adozione delle misure di sicurezza idonee a tutelare l'inviolabilità dei dati personali e sensibili in possesso dell'Istituto (D.Lgs. 196/2003)
Funzione Strumentale	Contribuire alla realizzazione delle finalità della scuola, coordinando azioni mirate a sostegno del Piano dell'Offerta Formativa.

Consiglio di istituto	Adottare il POF e il Programma annuale; adottare il regolamento interno, la carta dei servizi; definire il calendario scolastico, l'uso delle attrezzature scolastiche; stabilire i criteri per la programmazione ed attuazione delle attività parascolastiche, stabilire i criteri per la formazione delle classi; verificare le disponibilità finanziarie dell'Istituto, lo stato di attuazione del Programma, apportare le variazioni che si rendessero necessarie
Giunta esecutiva	Predisporre la relazione con cui proporre al CI il Programma annuale e il conto consuntivo, preparare i lavori del CI
Consiglio di classe	Realizzare il coordinamento didattico e valutare l'andamento didattico e disciplinare degli studenti
Collegio dei docenti	Progettare e deliberare il Piano dell'Offerta Formativa, deliberare la suddivisione dell'anno scolastico in trimestri o quadrimestri, individuare compiti e nominare le FO, valutare periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica, proporre opportune misure per il miglioramento, provvedere all'adozione dei libri di testo, promuovere attività di aggiornamento e formazione dei docenti, eleggere i membri del comitato di valutazione, programmare iniziative di sostegno per gli alunni portatori di handicap e promuovere le iniziative per l'inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri, deliberare iniziative in merito all'educazione alla salute e alla prevenzione delle tossicodipendenze.
Comitato di valutazione dei docenti	Esprimere il parere per la conferma in ruolo del personale neo assunto sulla base della relazione sulle esperienze e sulle attività svolte, presentata dai docenti stessi. Esprimere la valutazione del servizio dei docenti che ne facciano

	domanda.
Commissioni/ Gruppi di lavoro	Progettare attività relative all'ambito assegnato; predisporre gli strumenti e i materiali necessari per l'attuazione.
Dipartimenti disciplinari	Pianificare la programmazione per disciplina nelle classi parallele.
RSU	Organizzazione sindacale di 3 o 4 persone della scuola elette da tutti , docenti e Ata iscritti e non iscritti ad un sindacato. Si occupa dei criteri con cui i lavoratori della scuola verranno utilizzati dal D.S. per realizzare il POF e di tutte le altre iniziative che il collegio deciderà. Questi criteri verranno negoziati e scritti nel contratto della scuola.