MANUALE DELLA QUALITÀ

in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

I.T.A.S. Carlo Gallini - Voghera
Via F. Rosselli, 22
27058 Voghera (PV)

Progettazione, sviluppo ed erogazione del servizio di istruzione e formazione di secondo grado

Planning, development and provision of secondary higher education

EDIZIONE N° 1 -- MAGGIO 2018

COPIA N°	1
ASSEGNATA A	UFFICIO QUALITÀ

EMESSO	APPROVATO
RAQ	DS
Prof.ssa Gabriella Bellingeri (ASSICURAZIONE QUALITÀ)	Prof.ssa Silvana Bassi (DIRIGENTE SCOLASTICO)

Questo documento è proprietà dell'I.T.A.S. C. Gallini-Voghera
E' vietata qualsiasi forma di riproduzione, se non precedentemente autorizzata.

CAPITOLO 0

INTRODUZIONE

INDICE

0.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

0.1 Generalità

0.2 Principi di gestione della Qualità

0.3 Approccio per processi

0.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1	04-11-2019	Eliminazioni unità numeriche relative al personale pp. 5-6 – aggiornate annualmente su apposito file		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

0.1 Generalità

L'Istituto Tecnico Agrario "Carlo Gallini" fu istituito a Voghera nell'anno 1894 per volontà testamentaria dal comm. Carlo Gallini che, alla sua morte (28 marzo 1888), nominava erede universale dei suoi beni lo Stato affinché fondasse un'Opera Pia e una Scuola con lo scopo di promuovere il progresso dell'agricoltura locale e di istruire i relativi addetti.

Carlo Gallini (1814-1888) fu un insigne vogherese, uomo di cultura, imprenditore agricolo illuminato, politico e filantropo, che nel testamento del 1897 aveva destinato buona parte dei suoi beni al progresso dell'istruzione agraria e all'incremento dell'agricoltura. Il progetto era realizzabile - a suo avviso - con la creazione di una fondazione, il "Pio Istituto Agricolo Vogherese", che aveva, tra i suoi compiti, anche quello di concorrere al mantenimento di una **Scuola pratica di agricoltura**.

La Scuola cominciò a funzionare regolarmente nell'anno 1895 – 1896, secondo l'ordinamento di tutte le Scuole Pratiche di Agricoltura del Regno di allora che prevedeva l'istituzione

- ☞ di un corso pratico di durata biennale, chiamato "corso inferiore", a prevalente indirizzo pratico-dimostrativo, riservato ai giovani poveri provenienti dal ceto agricolo che volessero diventare esperti operai agricoli (la cui retta era corrisposta dal Pio Istituto Gallini);
- ☞ di un "corso superiore", triennale, a indirizzo teorico-pratico, per giovani di famiglie di fattori e proprietari terrieri.

La Scuola fu dotata di aule, laboratori, biblioteca e attrezzature necessarie, nonché di Convitto ove ospitare gli studenti e di un podere (azienda agricola) fornito di fabbricati, stalla e cantina ove gli allievi potessero svolgere le esercitazioni pratiche.

Nel 1899 fu abolita la sezione inferiore che fu sostituita da corsi della durata di sei mesi.

Nel 1913 la Scuola si elevò di grado, si ridussero gli studi a carattere generale e fu lasciato più spazio per le discipline agrarie e per le esercitazioni nei laboratori. Il diploma rilasciato permetteva agli studenti di frequentare le scuole superiori di grado universitario. La scuola assunse il nuovo titolo di **Regia Scuola Pratica di Agricoltura a Corso Superiore "Carlo Gallini"**.

Durante la Prima Guerra Mondiale la scuola non interruppe mai la sua attività didattica e offrì all'Autorità militare una parte dei propri locali come Ospedale di Riserva.

Nel 1924 si ripristinò il corso inferiore e la scuola ebbe la nuova denominazione di **Regia Scuola Pratica di Agricoltura a doppio corso "Carlo Gallini"**. Per tutti gli anni Venti la Regia Scuola ebbe il compito di preparare il personale dirigente di medie o di grandi aziende agricole, rilasciando il titolo di Perito Agrario dopo la fine del triennio di studio.

Nel 1931 la scuola veniva ordinata in **Regio Istituto Tecnico Agrario** e il corso di studi durava quattro anni più un anno preparatorio.

Nel 1944 – 1945 fu costituito un solo corso quinquennale di scuola secondaria di grado superiore, con la possibilità di accesso alla Facoltà di Agraria e Scienze Economiche e Commerciali.

Verso la fine degli anni '70 il problema dell'Istituto era il reperimento di locali, dato il continuo aumento della popolazione scolastica. Dopo numerose traversie (alcune classi furono dislocate in sedi distaccate anche abbastanza lontane dalla centrale), dall'inizio dell'anno scolastico 1997 – 1998 tutti gli allievi frequentano le lezioni in Istituto, grazie alla costruzione di un intero nuovo settore di aule.

Negli anni 1988 – 1989 il Consiglio d'Istituto ha deciso di approvare l'adozione del Progetto Sperimentale "Cerere" per due sezioni (esteso a tutte dall'anno scolastico 2006/2007) e approvato, per tutte le classi del biennio, l'introduzione del "Piano Nazionale per l'Informatica".

Le delibera del Collegio Docenti 22 ottobre 2003 e del Consiglio d'Istituto 13 novembre 2003 attivavano dall'anno scolastico 2004 – 2005, nell'ambito del modulo agro-industriale, un indirizzo viticolo-enologico dalla classe prima, esauritosi con l'introduzione della Riforma degli Istituti Tecnici.

Dal 2006 l'I.T.A.S. "Carlo Gallini" è considerato scuola d'eccellenza dalla regione Lombardia.

Con il Decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 88, concernente il riordino degli istituti tecnici, l'Istututo Tecnico Agrario "C. Gallini" è stato inserito nel settore tecnologico con due indirizzi: **AGRARIA, AGROALIMENTARE E AGROINDUSTRIA,** a partire dall'anno scolastico 2010 – 2011, e **CHIMICA, MATERIALI E BIOTECNOLOGIE**, a partire dall'anno scolastico 2011 – 2012.

Indirizzi e articolazioni

A seguito delle riforme scolastiche, che vedono un'evoluzione continua dell'offerta formativa, la direzione decide di inserire una breve sintesi e rimandare i dettagli al PTOF (2016 – 2019), capitolo "Dati identificativi dell'Istituzione scolastica" e all'allegato "ARTICOLAZIONE DEL CURRICULO".

Sono attivi due indirizzi, che prevedono, entrambi, un percorso di studi della durata di cinque anni che si conclude con l'Esame di Stato e il conseguimento del Diploma di Istruzione Tecnica.

Il *curriculum* si articola in un **Primo Biennio** con discipline – base, seguito da un **Secondo Biennio** e da un **ultimo anno**, che sono a carattere tecnico-scientifico.

Al termine del **Primo Biennio** gli alunni scelgono, per l'indirizzo

AGRARIA, AGROALIMENTARE E AGROINDUSTRIA, tra tre diverse articolazioni

- **Produzioni e Trasformazioni**
- **Gestione dell'Ambiente e del Territorio**
- **Viticoltura ed Enologia**

  Quest'ultima articolazione consente l'accesso a un ulteriore **Sesto anno** ai fini del conseguimento della **Specializzazione di Enotecnico**.

SETTORE TECNOLOGICO			
INDIRIZZO AGRARIA, AGROALIMENTARE ED AGROINDUSTRIA			
1° anno 2° anno	biennio comune		
3° anno 4° anno 5° anno	Produzione e Trasformazioni	Viticoltura ed Enologia	Gestione dell'Ambiente e del Territorio
Esame di Stato conclusivo, con il conseguimento del Diploma di Istruzione Tecnica in Agraria, Agroalimentare ed Agroindustria			
6° anno	SPECIALIZZAZIONE DI "ENOTECNICO"		

Al termine del **Primo Biennio** gli alunni dell'indirizzo

CHIMICA, MATERIALI E BIOTECNOLOGIE proseguono con l'articolazione

- **Biotecnologie Ambientali**
- **Biotecnologie Sanitarie**

SETTORE TECNOLOGICO		
INDIRIZZO CHIMICA, MATERIALI E BIOTECNOLOGIE		
1° anno 2° anno	biennio comune	
3° anno 4° anno 5° anno	Biotecnologie ambientali	Biotecnologie sanitarie
Esame di Stato conclusivo, con il conseguimento del Diploma di Istruzione Tecnica in Chimica, Materiali e Biotecnologie		

Il personale

Oltre al Dirigente Scolastico di ruolo, il personale docente in servizio è così suddiviso

- Docenti con rapporto a tempo indeterminato, di cui alcuni con Part-time
- Docenti a tempo determinato su cattedra
- Docenti a tempo determinato su spezzoni orario che completano con altre scuole.

L'organico degli educatori è composto da

- unità con rapporto a tempo indeterminato, di cui part–time, e
- a tempo determinato di cui part-time.

Il personale A.T.A. in servizio è così distribuito:

- 1 D.S.G.A. con rapporto a tempo indeterminato;
- assistenti amministrativi con rapporto a tempo indeterminato e a tempo determinato;
- assistenti tecnici con rapporto a tempo indeterminato e con rapporto a tempo determinato;
- cuochi con rapporto a tempo indeterminato e indeterminato;
- guardarobiere con incarico a tempo indeterminato;
- infermiere con rapporto a tempo determinato;
- addetto all'azienda con rapporto a tempo indeterminato e n. 1 a tempo determinato;
- collaboratori scolastici con rapporto a tempo indeterminato, part-time e unità a tempo determinato.

0.2 Principi di gestione della qualità.

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità" - Par 0.2

L'I.T.A.S. "C. Gallini" organizza la propria attività attuando la norma per garantire una piena soddisfazione dei clienti, coinvolgendo e responsabilizzando le persone interessate.

I principi su cui basa la gestione per la qualità sono:

1. Verificare la soddisfazione del cliente attraverso monitoraggi periodici mediante questionari di gradimento;
2. Coinvolgere attivamente il personale valorizzando le singole attitudini e riconoscendo ruoli e responsabilità nell'organizzazione;
3. Identificare processi finalizzati all'utenza e processi che interessano l'organizzazione interna;
4. Definire attività che garantiscono un miglioramento continuo per l'organizzazione e per il servizio offerto;

5. Gestione dei rapporti con i clienti in modo da comprendere appieno le esigenze e le aspettative;
6. Riscontrare con evidenze oggettive le attività e le decisioni della Direzione;
7. Incoraggiare idee e sviluppare le capacità del personale, creando un clima di fiducia e responsabilizzazione e riconoscendo le qualità del loro operato;
8. Leadership;
9. Gestione delle relazioni interne ed esterne.

0.3 Approccio per processi

0.3.1 Generalità

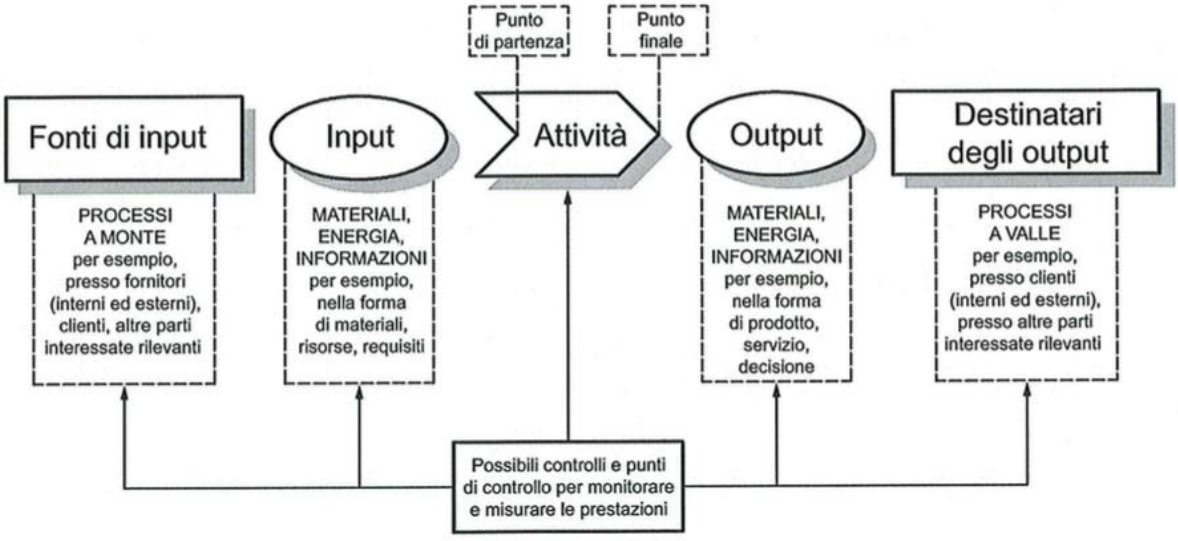
Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità" - Par 0.3

L'I.T.A.S. "C. Gallini", in quanto Istituto Statale, fa riferimento, per la tipologia dei servizi, alla normativa nazionale che definisce e stabilisce scopi, compiti, finalità dei rispettivi indirizzi di studio che lo compongono.
Compito fondamentale della scuola è garantire al singolo studente lo sviluppo di tutte le sue potenzialità in relazione agli obiettivi formativi e professionalizzanti degli indirizzi di studio.
L'Istituto si propene di offrire agli alunni le strutture culturali, conoscitive e operative necessarie a comprendere, progettare, fare, decidere, scegliere, operare nel mondo del lavoro e delle professioni ed eventualmente a orientarsi in modo cosciente ed efficace nell'Università.
In questa ottica l'Istituto si occupa:

- dell'intera personalità dell'alunno;
- di rispondere non solo ai suoi bisogni strettamente cognitivi;
- di assumersi un compito educativo e non solo cognitivo;
- di formare e non solo di istruire.

Il progetto complessivo, la struttura dell'organizzazione dell'Istituto, la definizione dei metodi, degli strumenti e delle risorse sono contenute nel PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa).
Per la propria attività organizzativa, l'Istituto ha identificato i processi finalizzati a realizzare specifici servizi rivolti all'utenza e a garantirne la qualità.
PROCESSO 1: EROGAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO DIDATTICO
PROCESSO 2: GESTIONE SISTEMA QUALITA' E MIGLIORAMENTO CONTINUO
PROCESSO 3: PROCESSO GESTIONALE

Di seguito la rappresentazione schematica di un processo in relazione con altri. I punti di monitoraggio e misurazione per il controllo del processo variano a seconda dei possibili rischi.



0.3.2 Ciclo P-D-C-A

Il ciclo P-D-C-A (Fig 1) è applicato per ogni processo e a tutte le attività che influiscono sul sistema di gestione della qualità secondo le seguenti valutazioni:

- le fonti di input quali il contesto in cui opera l'I.T.A.S. "C. Gallini", i requisiti del cliente e le aspettative delle parti interne ed esterne interessate;
- stabilire gli obiettivi del sistema e dei processi pianificando le risorse da mettere in atto per rispettare le aspettative del cliente e i requisiti del sistema valutando i rischi e le opportunità che si possono riscontrare;
- attuare quanto previsto nella pianificazione delle attività e delle singole fasi dei processi;
- controllare e verificare misurando e monitorando i servizi/prodotti valutando il risultato comparandolo con i risultati attesi e gli obiettivi posti
- attuare azioni di correzione e miglioramento in base ai risultati delle verifiche effettuate.

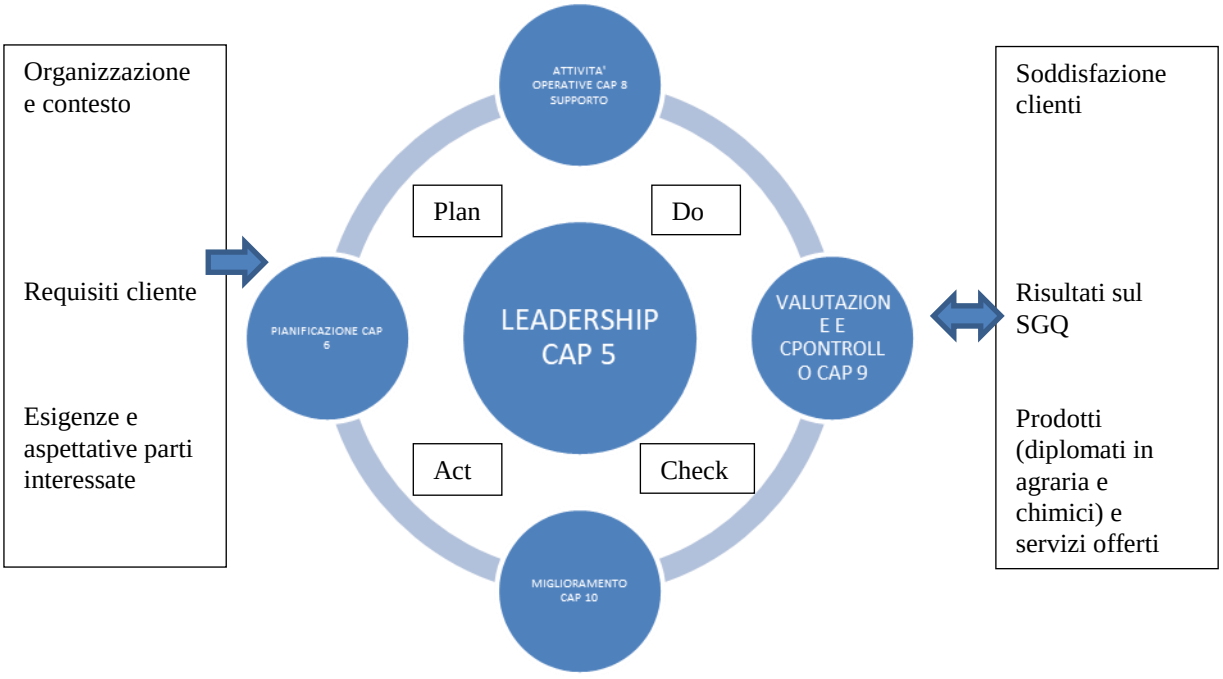


Figura 1 - ***Ciclo P-D-C-A correlato ai paragrafi della norma UNI EN ISO 9001:2015***

0.3.3 Risk-based thinking

Poiché tutti gli eventi e le attività sono basati sull'incertezza (anche decisionale, strategica, operativa, ecc..), adottare un pensiero basato sul rischio (sia positivo per cogliere opportunità che negativo per evitare eventi negativi), consente di migliorare con continuità le proprie attività e non rimanere impreparati in caso di cambiamenti interni ed esterni all'azienda.

Tutti i collaboratori dell'I.T.A.S. "C. Gallini" lavorano in ottica di rischio. Guardano cioè ai processi aziendali in modo da prevenire discostamenti da quanto atteso o in modo da cogliere eventuali opportunità che possano presentarsi (es. un obiettivo raggiunto in modo più che soddisfacente) da trasformare in azioni per il benessere e il miglioramento.

La direzione e tutti gli attori coinvolti nei singoli processi hanno collaborato alla pianificazione e all'individuazione dei possibili rischi/opportunità degli stessi e, successivamente, dell'intero sistema. Questo modo di procedere consente un miglioramento continuo del sistema di gestione scolastico in termini di efficacia ed efficienza, ma anche una pianificazione delle azioni che minimizza gli effetti negativi ragionevolmente prevedibili e permette di cogliere le eventuali situazioni favorevoli.

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati L'I.T.A.S.

☞ valuta in tutte le fasi delle attività i fattori di rischio che possono influire sui risultati attesi

- pianifica le azioni da intraprendere per eliminare o diminuire i rischi considerando anche le opportunità di miglioramento che possono comportare.

Si rimanda al cap. 6 del manuale per le procedure e la valutazione dei rischi collegati ad ogni processo.

0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità" - Par 0.4

Nel sistema di gestione dell'I.T.A.S. "Gallini" sono state predisposte tutte le prescrizioni scritte e gli adempimenti previsti dalla normativa sulla sicurezza, in attuazione delle norme vigenti secondo il D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

In un'ottica strategica di continuo miglioramento interno e adattamento al mondo esterno e alle aspettative delle parti interessate, l'I.T.A.S. "Gallini", ha deciso di Certificarsi secondo lo standard UNI EN ISO 9001.
L'approccio al sistema di gestione qualità effettuato dall' I.T.A.S. "Gallini" è di tipo preventivo, cioè la qualità viene utilizzata come strumento per affrontare rischi ed opportunità in relazione ai suoi obiettivi e al contesto in cui essa opera.
In quest'ottica l'approccio per processi basato sulla ruota di Deming (PDCA:Plan-Do-Check-Act) e sull'analisi dei rischi (risk-based thinking), consentono all'azienda di ampliare la sua visione e garantirne una migliore sopravvivenza evidenziata dal raggiungimento dei propri obiettivi, dalla soddisfazione dei propri clienti e dal miglioramento continuo delle proprie prestazioni:

- Con l'approccio per processi l'Istituto ha individuato i propri processi e le interazioni tra essi individuando degli indici in grado di misurarne in maniera oggettiva prestazioni ed efficacia;
- con la ruota di Deming (PDCA=Plan-Do-Check-Act), l'organizzazione ha individuato le risorse necessarie per lo sviluppo dei propri processi in relazione agli obiettivi attesi monitorandoli e gestendoli in un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca di valore aggiunto;
- con il risk-based thinking l'Istituto ha cercato di individuare tutti quei fattori che avrebbero potuto far deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione dagli obietti stabiliti e di pianificare delle azioni preventive tali da prevenire eventi negativi e nel caso cogliere opportunità.

CAPITOLO 1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

INDICE

1.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

1.1 Generalità

1.2 Campo di applicazione

1.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

1.1 Generalità

1.1.1 Scopo

Il Manuale della Qualità rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Istituto intende uniformarsi alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Scopo del presente Manuale della Qualità è raffigurare il sistema di gestione della struttura scolastica dell'Istituto al fine di garantire la qualità. A questo scopo il Manuale della Qualità costituirà lo strumento di riferimento per quanti operano all'interno dell'Istituto, per gli utenti e le loro famiglie, per gli Enti Pubblici e privati che mantengono relazioni con l'Istituto stesso, per i collaboratori esterni, per l'Ente di Certificazione.

Il Manuale della Qualità identifica, stabilisce e descrive:

- le mansioni specifiche delle funzioni;
- le procedure previste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015
- i criteri di pianificazione degli obiettivi;
- i compiti e le responsabilità;
- i criteri per il mantenimento e per il miglioramento delle procedure.

Sono inoltre illustrate le motivazioni, i criteri e le modalità adottate per dare evidenza della capacità di tenere sotto controllo il servizio, inteso come il risultato di tutte le fasi del processo, al fine di ottenere la rispondenza delle caratteristiche dei servizi/processi ai requisiti specificati, tenendo sotto controllo il contesto nel quale opera l'Istituto.

1.1.2 Principi e finalità

L'ITAS "Carlo Gallini, nello svolgimento del servizio scolastico, si basa su 7 principi fondamentali:

1. il servizio scolastico è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli studenti; le regole che disciplinano i rapporti tra gli studenti e la scuola sono uguali per tutti senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche;
2. il servizio scolastico è fornito con criteri di imparzialità e di obiettività;
3. tutte le risorse disponibili sono utilizzate per garantire, viste le disposizioni di legge, la continuità e la regolarità del servizio;
4. personale, studenti e genitori partecipano alla gestione della scuola nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure di legge; sono protagonisti attivi e responsabili dell'attuazione del P.T.O.F.;

5. la Scuola si impegna a favorire le attività progettuali inserite nel P.T.O.F. che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. A tal fine consente l'uso degli uffici e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario di servizio;
6. la Scuola garantisce l'aggiornamento del personale e ne organizza le modalità;
7. l'attività scolastica si basa sui criteri di efficienza, efficacia, flessibilità e trasparenza. E' garantita la massima semplificazione delle procedure.

Negli ultimi anni è emersa con maggior rilievo l'esigenza di una scuola che si ponga, come obiettivo primario, l'educazione globale dell'individuo e del cittadino e la promozione di un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Educare è "questione centrale " della società contemporanea.

L'intento, pertanto, basandosi sui principi sopra esposti, è appunto quello di formare sia un tecnico con adeguate capacità e competenze professionali, sia un individuo maturo, equilibrato e consapevole nei rapporti con se stesso, con gli altri e con le norme della collettività in cui vive.

1.2 Campo di applicazione

Quanto contenuto e descritto nel presente Manuale della Qualità si applica al Sistema della Qualità dell'Istituto" in ossequio alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per quanto riguarda le attività dei processi, così come indicate ed illustrate nel capitolo 0 del presente Manuale e relativi alla:

Progettazione, sviluppo ed erogazione del servizio di istruzione e formazione nella scuola secondaria di secondo grado

Il SGQ descritto nel presente Manuale concerne le attività dell'Istituto ed in particolare identifica processi e sottoprocessi esplicitati nell'Allegato 1 MQ 4.

L'Istituto "Gallini" stabilisce le sequenze e le interazioni tra i processi esplicitandone anche i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e controllo all'interno dei documenti specifici.

Assicura, inoltre, la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, monitora, misura e analizza i processi attuando le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo dei processi stessi.

Tutti i punti della Norma ISO 9001:2015 sono stati presi in esame nella messa a punto del Sistema di Gestione Qualità.

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI NORMATIVI

INDICE

2.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

2.1 Riferimenti normativi

2.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1	04-11-2019	Aggiornamento riferimenti normativi		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

2.1 Riferimenti normativi

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi per la gestione della qualità
- Requisiti UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi per la gestione della qualità
- UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- Fondamenti e terminologia UNI EN ISO 9004:2009 Sistemi per la gestione della qualità
- UNI EN ISO 9004 – 2009 – Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
- Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- D.lgs. 81/2008 e smi
- Normativa relativa alla gestione contabile ed il Codice Civile

Per i principali riferimenti legislativi di interesse si rimanda a

Normattiva http://www.normattiva.it/

Atti e Normativa del MIUR http://www.miur.gov.it/web/guest/normativa

CAPITOLO 3

TERMINI, DEFINIZIONI

INDICE

3.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

3.1 Termini e definizioni

3.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

3.1 Termini e definizioni

I termini di base e le definizioni di uso più comune utilizzate in questo manuale del sistema di gestione per la qualità sono state ricavate dalla norma Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia.
In particolare, i termini utilizzati per descrivere la catena della fornitura sono i seguenti:

servizio---> organizzazione ---> cliente---> soddisfazione cliente

Per "prodotto" si intende il risultato di un processo e nella sua applicazione è da intendersi come "servizio" fornito dall'Itas Gallini " .

Nel Manuale della Qualità sono usate le seguenti definizioni:

- **Audit**: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.
- **Azione correttiva**: azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata.
- **Azione preventiva**: azione adatta per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità.
- **Cliente**: organizzazione o persona che riceve un prodotto o un sevizio.
- **Conformità**: ottemperanza a un requisito.
- **Fornitore**: organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.
- **Manuale Qualità**: documento che descrive il SGQ di una organizzazione.
- **Miglioramento della qualità**: parte della gestione della qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza.
- **Organizzazione**: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.
- **Parte interessata**: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.
- **Pianificazione della qualità**: parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità.
- **Procedura**: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

- **Processo**: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.
- **Prodotto**: risultato di un processo.
- **Politica per la qualità**: obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
- **Qualità**: capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema o processo di ottemperare ai requisiti di clienti e di altre parti interessate.
- **Rappresentante della Direzione**: Organo che riferisce direttamente al Dirigente Scolastico circa l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità adottato
- **Reclamo**: insoddisfazione del cliente.
- **Requisito per la qualità**: requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo – sistema
- **Responsabile Assicurazione Qualità**: è l'organo che emette il Manuale della Qualità, garantendo i necessari aggiornamenti e revisioni, le procedure necessarie a soddisfare i requisiti prescritti dalle normative di riferimento e gli obiettivi indicati nel Sistema Qualità.
- **Sistema di gestione per la qualità**: sistema per stabilire una politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità e le attività per il loro conseguimento.
- **Soddisfazione del cliente**: opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso.
- **Struttura organizzativa**: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.
- **Ufficio Qualità**: è l'organo intermedio, nominato con delibera del Consiglio d'Istituto, che svolge funzione di supporto al RAQ nella gestione del Sistema di Gestione per la Qualità e attività di coinvolgimento dell'intero personale della scuola nell'ambito della realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Si riportano di seguito gli acronimi utilizzati nel presente manuale e le relative definizioni:

Acronimo	Dettaglio
AC	Azione correttiva
AMM	Addetto Amministrativo
AP	Azione preventiva
ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario
BES	Bisogni Educativi Speciali
CC	Coordinatore di Classe
CD	Consiglio dei Dipartimenti
CdC	Consiglio di Classe
CdD	Collegio dei Docenti
CdI	Consiglio di Istituto
D	Dipartimento
DIR/DS	Dirigente Scolastico
DOC	Docenti
DSA	Disturbi Specifici dell'Apprendimento
DSGA	Direttore Servizi Amministrativi
FS/FO	Funzione Strumentale/Funzione obiettivo
GLI	Gruppo di Lavoro per l'Inclusione
IO	Istruzione Operativa
MD	Modulo
MQ	Manuale della Qualità
NC	Non conformità
PdM	Piano di Miglioramento
PQ	Procedure della Qualità
PTOF	Piano dell'Offerta Formativa
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità
RAV	Rapporto Autovalutazione
RBT	Resk-based thinking
RD	Rappresentante Direzione
RP	Responsabile di Progetto
RPR	Responsabile di Processo
RVI	Responsabile Verifica Ispettiva Interna
SQ	Sistema di Gestione per la Qualità
UQ	Ufficio Qualità
VII	Verifica ispettiva Interna

CAPITOLO 4

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

INDICE

4.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

4.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 4.1

Il contesto in cui opera l'I.T. A. S. "C. Gallini" è costituito dalle realtà economico, sociali e Universitarie in cui saranno inseriti gli studenti.

Per **contesto esterno** si considera l'ambiente esterno costituito da persone, organizzazioni, enti della realtà socio-economica locali, nazionale e internazionale che possono condizionare ed eventualmente interagire con le scelte dell'Istituto.

Per **contesto interno** si considera l'ambiente in cui opera l'I.T. A. S. "C. Gallini" per raggiungere gli obiettivi e rispettare i requisiti del servizio.

I fattori del contesto interno ed esterno, che influiscono sugli indirizzi strategici dell'Istituto sono sintetizzati secondo lo schema seguente.

FATTORI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

- MONDO DEL LAVORO
- FORNITORI
- FATTORI SOCIALI
- FATTORI CULTURALI
- FATTORI POLITICI NAZIONALI
- FATTORI TECNOLOGICI
- ENTI ED ISTITUZIONI

FATTORI INTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE

- RISORSE UMANE
- INFRASTRUTTURE
- FATTORI UMANI
- FATTORI OPERATIVI
- FATTORI CULTURALI
- FATTORI DI GOVERNANCE
- FATTORI LEADERSHIP

I fattori che determinano il contesto nel quale opera l'I.T. A. S. "C. Gallini" interagiscono con gli altri punti della presente norma e tenuti in particolare considerazione nella valutazione dei rischi (RBT) secondo il punto 6.1.

Gli strumenti messi in atto dall'Itas Gallini nel proprio Sistema di Qualità per monitorare ed esaminare i fattori interni ed esterni (negativi e positivi) che possono interferire nel raggiungimento degli obiettivi strategici e condizionare il raggiungimento dei risultati attesi sono:

- Incontri periodici dell'organizzazione per la valutazione del rischio (RBT) (6.1 MQ);
- Gli strumenti di pianificazione della qualità (6.2 MQ);
- Le responsabilità per la conduzione (5.3 MQ);
- I riesami della direzione (9.3 MQ);
- La gestione delle risorse (7 .1 MQ);
- Gli strumenti di pianificazione e controllo operativo della realizzazione del prodotto/servizio (8.1 MQ);
- Gli strumenti per la misurazioni, le analisi ed il miglioramento (9.1 MQ).

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 4.2

L'I.T. A. S. "C. Gallini" ha identificato le parti interne ed esterne coinvolte nel SGQ che possono influenzare i requisiti impliciti, espliciti e cogenti dei prodotti/servizi forniti e la soddisfazione finale del cliente.

Le parti interessate che hanno impatto sull'efficacia del sistema in relazione al contesto in cui si opera sono:

1. STUDENTI
2. GENITORI
3. PERSONALE
4. MONDO DEL LAVORO
5. UNIVERSITA'
6. FORNITORI

L'organizzazione deve garantire agli studenti:

- Il totale rispetto di quanto definito nel PTOF;
- Efficace attività didattica;
- Attività extracurriculari;

- Formazione adeguata per il proseguimento degli studi universitari o l'inserimento nel mondo del lavoro.

L'organizzazione deve garantire ai dipendenti:

- Attività di aggiornamento professionale;
- Rispetto delle norme di sicurezza
- Valutazione, riconoscimento e gratificazione dell'attività svolta.

L'organizzazione deve offrire al mondo del lavoro:

- Collaborazione per la realizzazione di progetti specifici;
- Messa a diposizione del proprio know-how per trasmettere agli studenti competenze professionali specifiche.

L'organizzazione deve offrire all'Università:

- Collaborazione nella fase di orientamento in uscita.

I fornitori devono:

- Essere qualificati secondo specifica procedura
- Garantire tempi di fornitura
- Valutare RBT nella definizione del contratto

Le aspettative delle parti sopracitate sono elemento di valutazione quale input nella pianificazione del sistema secondo il punto 6.1 e valutazione nel riesame della direzione secondo il punto 9.3.
L'organizzazione effettua il monitoraggio ed il riesame delle informazioni relative a tali parti e ai loro requisiti rilevanti.

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 4.3

Quanto contenuto e descritto nel Manuale della Qualità si applica al Sistema della Qualità dell'Istituto" in ossequio alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Le attività dei processi, relativi alla "Progettazione, sviluppo ed erogazione del servizio di istruzione e formazione nella scuola secondaria di secondo grado", sono esplicitate nel presente paragrafo.

La documentazione del SGQ comprende:

- dichiarazioni documentate di una politica per la qualità e di obiettivi per la qualità
- un manuale della qualità
- le procedure documentate richieste dalla norma
- i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi
- le registrazioni richieste dalla norma.

4.3.1 Manuale della Qualità

Al fine di gestire i propri processi del sistema di gestione per la qualità, l'I.T.A.S. "C. Gallini" ha preparato, tiene aggiornato e gestisce in forma controllata il presente MQ, nel quale vengono evidenziati:

- flow-chart dettagliata dei processi ;
- organigramma;
- riferimenti normativi;
- dichiarazione della politica (ALLEGATO 1 del presente MQ 5);
- evidenza della nomina del Responsabile qualità;
- il richiamo alle procedure derivate dal capitolo.

Il MQ è articolato in capitoli, il cui ordine corrisponde ai punti della norma ISO 9001: 2015.

4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 4.3

Il Sistema Gestione Qualità è costituito dall'insieme di responsabilità, procedure, azioni, strutture e risorse predisposte per realizzare la politica per la Qualità nel modo più efficace possibile, nell'ottica di un miglioramento continuo.

Al fine di mettere in atto il Sistema di gestione per la qualità, l'Istituto

- identifica i processi necessari per il SQ (ALLEGATO 1 MQ 4);
- stabilisce sequenze e interazioni tra i processi;
- stabilisce criteri e metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi;

- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo
- affidata attività formative a personale esterno qualora non vi siano competenze interne.

Gli strumenti messi in atto dall'Istituto per realizzare il proprio sistema per la gestione della qualità sono:

- ➪ L'impegno della direzione (5.2 MQ)
- ➪ Gli strumenti di pianificazione della qualità (6.2 MQ)
- ➪ Le responsabilità per la conduzione (5.1 MQ)
- ➪ I riesami della direzione (9.3 MQ)
- ➪ La gestione delle risorse (7.1 MQ)
- ➪ Gli strumenti di pianificazione e gestione della realizzazione del prodotto (cap. 8 MQ)
- ➪ Gli strumenti per le misurazioni, le analisi ed il miglioramento (cap. 10 MQ)

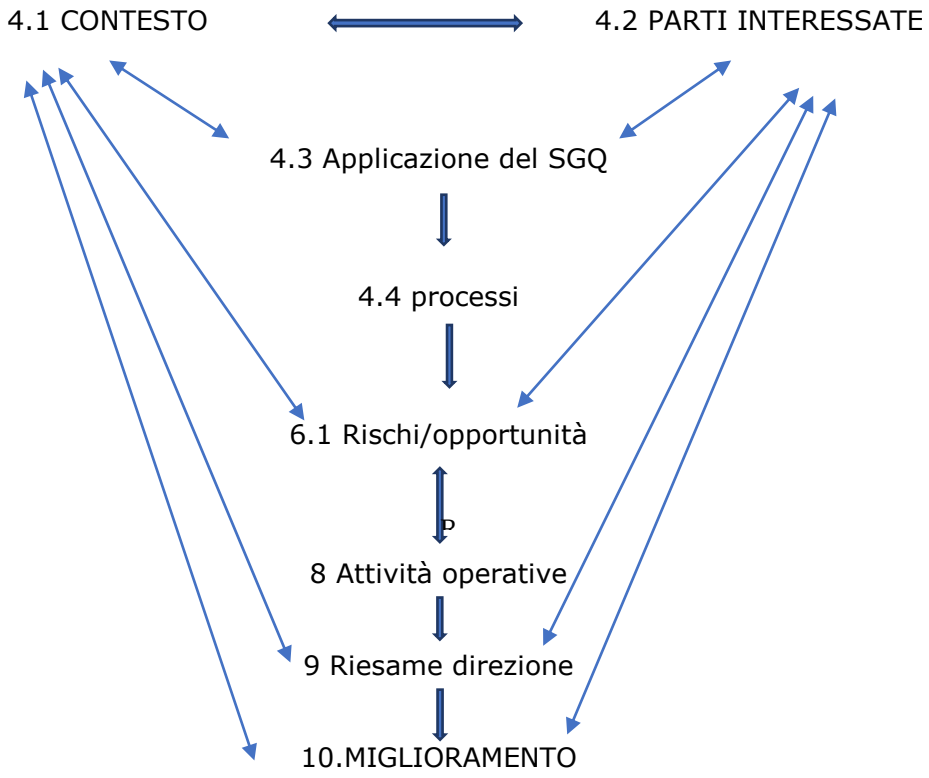
L'Istituto si impegna

1. a definire, stabilire, documentare, mettere in atto, tenere aggiornati e monitorare i processi riferiti al Sistema di Qualità e a migliorarne con continuità nel tempo l'efficacia, in sintonia con i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015
2. ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie all'attuazione di quanto espresso al punto precedente.

Il Sistema di Qualità rappresenta per l'I.T.A.S. "C. Gallini" il mezzo per garantire all'istituzione stessa e alla propria utenza il raggiungimento, consolidamento e mantenimento nel tempo dei livelli di qualità dei propri servizi. L'Istituto non affida processi all'esterno.
I processi e le relative fasi che influenzano il sistema sono elencati nel punto 0.3 del Cap 0 ed esplicitati nell'ALLEGATO 1 (MQ 4):

PROCESSO 1: EROGAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO DIDATTICO
PROCESSO 2: GESTIONE SISTEMA QUALITA' E MIGLIORAMENTO CONTINUO
PROCESSO 3: PROCESSO GESTIONALE.

4.4.1 Interazioni tra i requisiti 4.1 - 4.2 e gli altri capitoli della norma



4.4.2 Interazione temporale tra i processi e le procedure

Contenuti

1. Nella prima colonna è indicato il mese di riferimento.
2. Nella seconda colonna le attività del processo "Erogazione del servizio educativo didattico"
3. Nella terza colonna le procedure di attuazione

Settembre/Ottobre **Ottobre/ Maggio**	Il Collegio docenti presieduto dal Dirigente scolastico, in seduta plenaria, nei primi giorni di settembre, programma l'attività di tutto l'anno scolastico In caso di necessità la Funzione Strumentale "Gestione e Attuazione del P.O.F." apporta al Piano Offerta Formativa le variazioni proposte dal Collegio dei docenti. Presentazione proposte di progetti e/o attività da parte dei docenti responsabili e successiva approvazione da parte del Collegio docenti, nonché presa d'atto e relativa delibera da parte del Consiglio d'Istituto Realizzazione Progetti e/o Attività	*Il Consiglio d'Istituto nella sua convocazione*: • Adotta il Piano dell'Offerta Formativa dell'Anno scolastico che sta per iniziare, deliberato dal Collegio docenti; • delibera in merito alla riduzione dell'ora di lezione; • delibera in materia di elezioni scolastiche, variazioni di bilancio, eventuali piani di acquisto in conto capitale. *La segreteria didattica, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e*: • si preoccupa dell'accoglienza del personale in ingresso, attua l'aggiornamento degli elenchi, la registrazione e l'assunzione in servizio, la stipula dei contratti a tempo determinato e la richiesta dei documenti necessari all'assunzione; predispone i fascicoli personali e registra tutti i dati su apposito software; • provvede a tutte le comunicazioni interne, tramite circolari o avvisi, rivolte alle varie componenti, le numera e le conserva in archivio; • provvede a esporre il calendario dei Consigli delle classi prime e i relativi registri dei verbali, ne dà comunicazione ai docenti *La segreteria amministrativa, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e*: • registra i contratti per supplenze brevi e annuali; • provvede alla gestione delle schede di progetto e attività presentate dai docenti;
Ottobre	• Nel mese di lezione si svolgono i consigli di classe • I docenti presentano il loro piano di lavoro annuale • Apertura del ricevimento settimanale dei genitori • Proposte attivazione interventi di recupero per la prevenzione dell'insuccesso scolastico per gli studenti in difficoltà. • Si inizia l'attività di orientamento • Inizio realizzazione Progetti e/o Attività	*La segreteria didattica, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • provvede a predisporre tutto il materiale necessario per le elezioni semplificate della componente alunni e genitori nel Consiglio d'Istituto e nei consigli di classe; • espone il calendario e ne dà comunicazione scritta a docenti e famiglie tramite circolari numerate conservate agli atti; • provvede a esporre il calendario dei consigli di classe e i relativi registri dei verbali, ne dà comunicazione ai docenti. *La segreteria amministrativa, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • predispone il Piano annuale delle attività (Bilancio preventivo);

Novembre **Dicembre**	• Consiglio di classe interquadrimestrale • Incontro interquadrimestrale con i genitori • Attivazione interventi di recupero per la prevenzione dell'insuccesso scolastico proposti dai consigli di classe, in orario pomeridiano. • Si prosegue l'attività di orientamento • Prosegue la realizzazione dei Progetti e/o Attività • Attuazione delle Visite Aziendali secondo le modalità stabilite dai Consigli di Classe e dal "Regolamento Gite e Visite"	*Il consiglio d'istituto nella sua convocazione (che in caso di necessità potrebbe essere posticipata a dicembre):* • provvede alla nomina del suo Presidente e del Vice presidente, del segretario, dei componenti della Giunta esecutiva e del Comitato dei garanti. *La segreteria didattica, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • provvede a esporre il calendario dei Consigli di classe, ne informa i docenti, ne dà comunicazione scritta agli studenti rappresentanti di classe e invia relativo avviso ai genitori eletti in ciascun consiglio di classe tramite i figli frequentanti l'Istituto; • provvede alla stesura del calendario degli interventi di recupero e alla predisposizione delle comunicazioni agli alunni, ai docenti e al personale collaboratore scolastico. • dopo ciascun Consiglio di classe provvede a comunicare alle famiglie eventuali notizie riguardanti il profitto e la disciplina del figlio. • predispone tutte le comunicazioni necessarie al personale docente per svolgere l'attività di orientamento presso le Scuole Medie inferiori; • in collaborazione con la Commissione gite predispone mete, itinerari, programmi, richieste di preventivi alle Agenzie di viaggio, richieste di acconti alle famiglie; • In collaborazione con il personale docente predispone il materiale necessario per l'attività di orientamento presso le Scuole Medie inferiori del bacino d'utenza dell'Istituto; • provvede ai rapporti e alle comunicazioni con le suddette scuole *La segreteria amministrativa, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • eventuale completamento del Piano annuale delle attività; • assestamento del Piano annuale delle attività con introduzione delle modifiche apportate in itinere dai docenti responsabili delle attività e dei progetti.
Dicembre **Gennaio** **Febbraio** **Marzo**	• Scrutini del primo quadrimestre (gennaio) • Convocazione del Collegio Docenti per verifica *status* avanzamento dei Progetti e/o Attività e sulle scelte dei moduli da attivare nel corso Cerere Unitario • Attivazione degli interventi di recupero, proposti dai Consigli di classe, per gli studenti con profitto non sufficiente e verifica del risultato da parte del docente della materia. • Attuazione delle visite aziendali e dei viaggi d'istruzione secondo le modalità stabilite dai Consigli di classe e dal "Regolamento gite e visite" • Si prosegue l'attività di orientamento • Monitoraggio • Prosegue la realizzazione dei Progetti e/o Attività	*La segreteria didattica, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • In collaborazione con il personale docente predispone il materiale necessario per l'attività di orientamento presso le Scuole Medie inferiori del bacino d'utenza dell'Istituto; • provvede ai rapporti e alle comunicazioni con le suddette scuole. • provvede alla gestione delle iscrizioni alle classi prime; • comunica alle famiglie degli iscritti alle classi intermedie tempi e modalità di iscrizione, fornisce i bollettini di versamento su Conto Corrente postale delle tasse scolastiche e dei contributi; provvede alla registrazione degli avvenuti versamenti; • provvede a esporre il calendario dei Consigli di classe di fine quadrimestre, ne informa i docenti, raccoglie le proposte di voto di ciascun docente, predispone il tabellone provvisorio dei voti; • a scrutinio terminato provvede a stampare le pagelle, a riportare i voti sul Registro generale dei voti, a comunicare alle famiglie il calendario degli interventi di recupero per le materie insufficienti. *La segreteria amministrativa, in seguito alle delibere di Collegio docenti e Consiglio d'Istituto svolge attività di routine e:* • procede alla chiusura della contabilità ordinaria dell'azienda agraria; • comunica per via telematica alla Direzione Provinciale del Tesoro, i compensi percepiti dai docenti in attività extra curriculari al fine del conteggio del conguaglio fiscale.

Marzo/Aprile   **Maggio**

CAPITOLO 5

LEADERSHIP

INDICE

5.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

5.1 Leadership e impegno

5.2 Politica

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

5.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1	04-11-2019	Revisione link sito web e indirizzi di posta		
2	27-05-2021	Revisione Politica		
3	27-05-2021	Aggiornamento Organigramma		
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

5.1 Leadership ed impegno

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 5.1

5.1.1 Generalità

La Direzione dell'I.T.A.S. "Gallini" elabora la Politica della Qualità, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da raggiungere in base alla politica formulata, persegue il mantenimento e il miglioramento del SGQ attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ
- la diffusione all'interno dell'Istituto della Politica della qualità e degli obiettivi
- l'esempio nell'applicazione dei contenuti della politica per la qualità
- il sostegno alle persone nei propri ruoli e alla partecipazione attiva al sistema di gestione qualità scolastica
- la formazione al SGQ di tutto il personale
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente
- l'effettuazione periodica del riesame sul SGQ.

La direzione inoltre:

- favorisce la circolazione dei dati riguardanti la qualità
- mantiene i contatti con enti di normazione, organismi di certificazione, società di consulenza dei quali avvalersi opportunamente
- integra la qualità nei processi di business aziendali
- si assume la responsabilità del buon funzionamento e dell'efficacia del sistema

5.1.2 Attenzione focalizzata al cliente

L'I.T.A.S. "Gallini" persegue la soddisfazione del cliente e ritiene che la comprensione delle esigenze dell'utenza sia fondamentale per l'intero processo di Gestione della Qualità.

L'Istituto si impegna a predisporre e a mantenere procedure documentate al fine di verificare il grado di soddisfazione dell'utenza e di assicurare la perfetta rispondenza tra le attività espletate dall'Istituto e le richieste dell'utenza. A tal fine la Dirigenza garantisce che:

- le informazioni provenienti dall'utenza siano prontamente recepite
- le esigenze dell'utenza, una volta recepite, siano interpretate, determinate e trasformate in requisiti con lo scopo di ottenere la soddisfazione dell'utente;
- i requisiti dell'utenza trovino perfetta rispondenza nell'elaborazione dei processi.

Il risultato di detta strategia deve trovare forma in un costante controllo del Sistema di Qualità così da interagire con i processi di definizione della Politica per la Qualità.

La verifica del grado di soddisfazione avviene mediante la somministrazione di appositi questionari, per le famiglie, per gli alunni e per gli utenti del servizio formativo. In particolare, una volta l'anno, è compilato un questionario di carattere generale per le famiglie e per gli alunni. Nel primo caso il questionario è compilato dalle famiglie on-line direttamente sul sito della scuola da qualsiasi postazione; nel secondo gli alunni rispondono telematicamente nelle aule di informatica.
Agli alunni, inoltre, è richiesta la compilazione online di un questionario per i viaggi di istruzione e di un questionario cartaceo per i progetti previsti nel Piano dell'Offerta Formativa.
Sarà compito delle figure individuate dalla Direzione raccogliere, analizzare ed elaborare tutti i dati che scaturiscono dai vari questionari, che l'organizzazione dovrà recepire per un miglioramento continuo.

5.2 Politica

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 5.2

5.2.1 Stabilire la politica della qualità

La Direzione ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità, affermando che

- è appropriata ed adeguata agli scopi dell'organizzazione e al contesto in cui opera;
- è comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità attuata attraverso l'impegno di ogni operatore;
- è comunicata, compresa e applicata all'interno da quanti operano, collaborano ed interagiscono con l'Istituto, con verifica della diffusione dell'informazione;
- è riesaminata annualmente dalla Direzione, in occasione del riesame per
  - accertarne la continua idoneità ed efficacia, rispetto alle esigenze dell'utenza e ai propri compiti istituzionali, anche alla luce del modificarsi del quadro legislativo di riferimento.
  - assicurare che sia conforme agli scopi dell'organizzazione e in grado di migliorare, in modo continuo, l'efficacia del sistema di gestione per la qualità permettendo un riesame degli obiettivi (ALLEGATO 1 MQ 6).

L'organizzazione al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione Qualità, **si pone i seguenti obiettivi strategici:**

- ricercare l'ottimizzazione dei processi al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, il massimo livello di efficienza ed efficacia, fornendo al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- motivare ogni dipendente dell'Istituto in modo che, in relazione alle proprie mansioni, si senta coinvolto nella realizzazione della Politica;
- rispondere agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
2. dare un assetto gestionale all'Istituto che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'Istituto e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4. gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
6. implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
7. comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholder;
8. formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare le figure di sistema nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
9. implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
10. valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato, in

particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;

11. migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami;
12. perseguire la continua innovazione tecnologica delle strumentazioni didattiche e di lavoro al fine di aumentare le proprie performance;
13. attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita scolastica per favorire il dialogo e il miglioramento del clima lavorativo;
14. attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
15. promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione /monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

La dichiarazione del Dirigente Scolastico sulla politica della qualità è allegata al presente Manuale della Qualità (ALLEGATO 1 MQ 5).

5.2.2 Comunicazione della Politica per la Qualità

La Direzione per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti ha definito la politica attraverso il documento "**Politica della Qualità**" ed assicura che tale politica sia comunicata e compresa nella società attraverso le seguenti azioni

1. riunione annuale con tutto il personale per illustrare la "**Politica della Qualità**"
2. esposizione della Politica in punti visibili dell'Istituto
3. pubblicazione del documento "**Politica della Qualità**" sul sito web affinché possa essere visibile, compresa e condivisa da tutti i possibili stakeolders.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 5.3

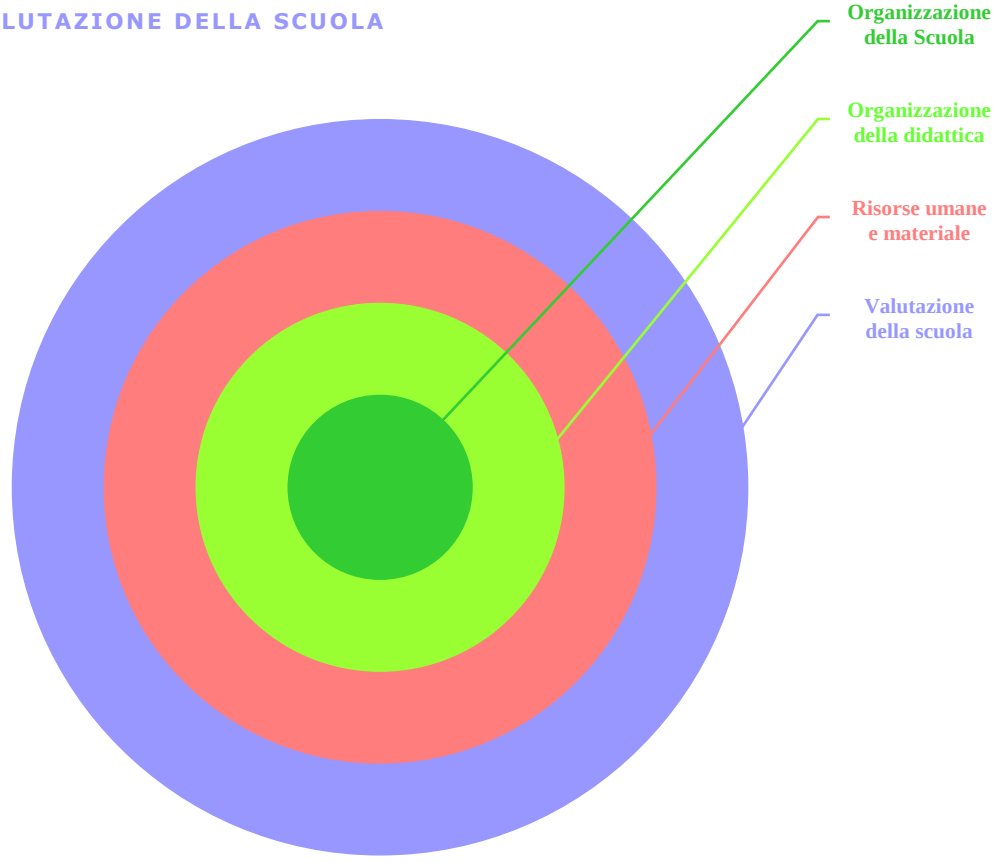
5.3.1 Responsabilità ed autorità

Ogni persona che, attraverso la propria funzione come identificata in questo Manuale, svolge un'attività direttamente o indirettamente collegata al Sistema di Gestione per la Qualità, è responsabile dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale stesso e dei relativi documenti applicabili per quanto di propria competenza.

La struttura organizzativa dell' ITAS GALLINI" è riportata nell'organigramma definito nel collegio dei docenti e pubblicato sul sito web dell'Istituto.

L'organigramma nominativo (Funzionigramma) è gestito internamente dalla Direzione ed è aggiornato con data e firma del Dirigente Scolastico.
La struttura dei livelli è tale da far comprendere i rapporti reciproci tra le funzioni e le modalità di comunicazione. Al capitolo 7 sono inoltre definiti compiti e competenze di ciascuna funzione.
Il Funzionigramma della Scuola è strutturato in quattro macroaree:

- ORGANIZZAZIONE DELLA SCUOLA
- ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA
- RISORSE UMANE E MATERIALI
- VALUTAZIONE DELLA SCUOLA



Il Dirigente scolastico si impegna a:
- assumere tutte le iniziative necessarie affinché tutto il personale e i soggetti operanti a vario titolo all'interno dell'Istituto siano compiutamente informati in merito all'organizzazione della propria area e ai rapporti che intercorrono tra le varie funzioni organizzative;
- verificare il livello di realizzazione degli obiettivi della Qualità e curare le attività di monitoraggio;

- esaminare e definire i problemi relativi all'incompleto o mancato raggiungimento degli obiettivi della Qualità e predisporre eventuali iniziative di prevenzione o correzione;
- curare e mantenere i rapporti dell'Istituto con l'ente di certificazione e più in generale con tutti i soggetti coinvolti con le problematiche della Qualità.

ORGANIGRAMMA (ALLEGATO 2 MQ 5) (https://trasparenza-pa.net/?codcli=SG18688&node=48730)
FUNZIONIGRAMMA (http://www.gallini.org/?page_id=83)

5.3.2 Comunicazione interna

Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative dell'Istituto, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, il Dirigente si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con l'utenza e con i collaboratori e fornitori esterni.
In collaborazione con RGQ, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene informato il personale sulla Politica e gli Obiettivi per la Qualità stabiliti e sulle risultanze delle attività di verifica, analisi, valutazione e riesame dei diversi elementi del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di determinarne la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

Costituiscono significativi momenti di comunicazione le sedute degli Organi Collegiali: Collegio Docenti, Consiglio d'Istituto, Consigli di Classe, Assemblea degli Studenti e dei Genitori, Comitato degli Studenti e dei Genitori, Consulta degli Studenti.
Strumenti di comunicazione interna riguardano:

- circolari del Capo Istituto (a docenti, studenti, genitori, personale ATA) e del DSGA
- notifiche degli atti amministrativi personali agli interessati che firmano per presa visione,
- convocazioni formali degli Organi Collegiali,
- affissioni all'Albo dell'Istituto e sito web,
- posta, inviti e atti inseriti negli appositi raccoglitori collocati nelle Sale Insegnanti,

5.5.3 Comunicazione con l'esterno

Gli strumenti utilizzati per le comunicazioni con l'esterno riguardano:

- la posta tradizionale e on-line
- il sito internet della scuola: www.gallini.edu

- la posta elettronica istituzionale: pvta01000p@pec.istruzione.it – pvta01000p@istruzione.it
- altri indirizzi di segreteria (URP): http://www.gallini.org/?page_id=29
- la rete intranet del Ministero dell'Istruzione
- i quotidiani, le reti radiofoniche e televisive locali

Il Dirigente Scolastico è responsabile della comunicazione con l'esterno anche per il Sistema di Gestione della Qualità.

ALLEGATO 1

POLITICA PER LA QUALITA'

La linea strategica dell'I.T.A.S. "C. Gallini" si articola sui seguenti principi:

- formare, culturalmente e tecnicamente, esperti nella gestione dell'ambiente, nella sua valorizzazione e salvaguardia, nella produzione avanzata di beni, nella tutela della salute del consumatore e degli addetti alla produzione
- educare alla cittadinanza, alla cultura costituzionale, alla cura della cosa pubblica ed al rispetto delle diversità
- stimolare la capacità di adattamento nel tempo alle innovazioni, ponendo al centro dell'interesse dell'operatore il concetto di "qualità della vita"
- promuovere la continuità formativa in entrata, in itinere ed in uscita progettando percorsi organici in modo tale da consentire agli studenti di conseguire capacità di scelte consapevoli
- attuare una didattica inclusiva creare, quindi, le condizioni per la valorizzazione delle capacità di ogni singolo studente.

L'Istituto Tecnico Agrario Statale "Carlo Gallini" si impegna

- a livello individuale, per ogni studente, di rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi educativi e professionalizzanti
- a livello sociale, di immettere nel mondo accademico e sul mercato del lavoro persone competenti e di informare l'utenza, sviluppando forme di condivisione partecipata alle scelte di fondo.

Per il raggiungimento della Vision l'Istituto si prefigge di garantire

- trasparenza di scelte didattiche e amministrative
- qualità dell'attività didattica-formativa e progettuale da parte del Corpo Docenti
- messa in atto di sistemi di valutazione e feed-back sulle competenze acquisite da parte del Corpo Docente
- soddisfacimento dei requisiti di tutte le parti coinvolte nella sua organizzazione
- monitoraggio e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti
- miglioramento continuo
- promozione della consapevolezza che le azioni di tutti hanno influenza sulla sicurezza, sulla qualità dei servizi offerti e sulle aspettative dei clienti
- monitoraggio e miglioramento dell'andamento dei processi.

Sostenibilità

La tematica della sostenibilità, nelle sue diverse declinazioni -sociale, economica, ambientale, alimentare- è una chiave che raccorda tutti gli indirizzi e i settori presenti nell'istituto in un'ottica trasversale, legata alla promozione della cittadinanza attiva e delle politiche di coesione. A tal fine l'istituto si prefigge di diventare un "hub" di divulgazione e promozione culturale sul territorio, con eventi e iniziative aperte alla cittadinanza, in rete con altri enti formativi, enti locali, le associazione e fondazioni e le realtà produttive del territorio.

Proposte provenienti dal territorio

Dalle imprese del territorio e dal CTS arriva la necessità di formare

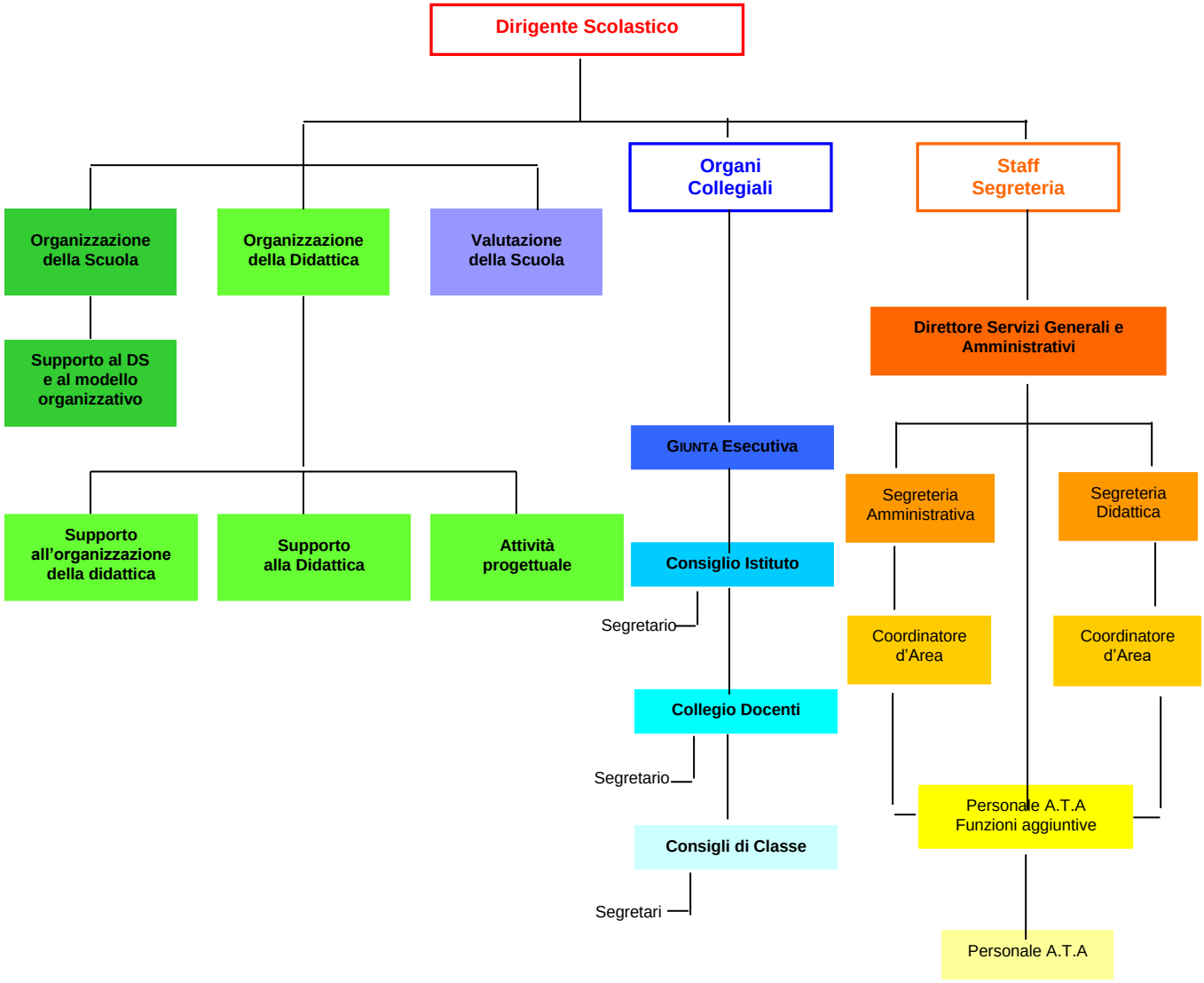
- tecnici agrari con capacità innovative e spirito imprenditoriale per realizzare progetti attenti alla sostenibilità ambientale, economica e finanziaria, con maggiori competenze in campo linguistico e tecnologico che sappiano far fronte, con più sicurezza e competenza, alle diverse problematiche lavorative che via via insorgono;
- tecnici chimici che sappiano correlare i contenuti della chimica con le relative applicazioni tecnologiche e con i problemi legati alla qualità della vita e dell'ambiente

IL Dirigente Scolastico
(dott.ssa Silvana Bassi)

Data aggiornamento 27 maggio 2021

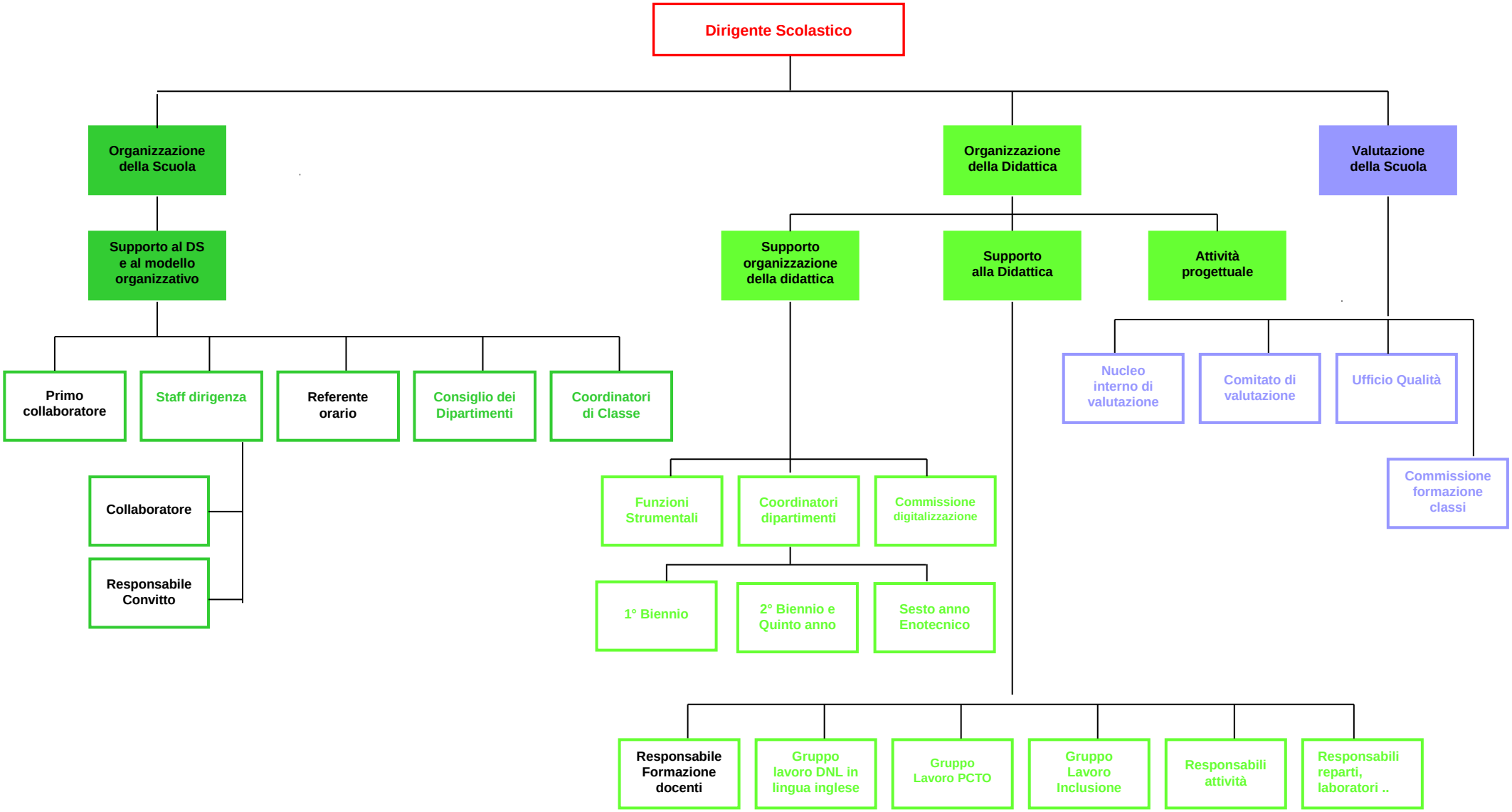
ALLEGATO 2

ORGANIGRAMMA



IL Dirigente Scolastico
(dott.ssa Silvana Bassi)

Data aggiornamento: 27 maggio 2021



IL Dirigente Scolastico
(dott.ssa Silvana Bassi)

Data aggiornamento: 27 maggio 2021

CAPITOLO 6

PIANIFICAZIONE

INDICE

6.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

6.3 Pianificazione delle modifiche

6.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 6.1

6.1.1 Considerare i fattori di rischio e le opportunità

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione dell'Istituto. L'I.T.A.S. "C. Gallini" considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione. Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il Sistema di Gestione Qualità, l'Istituto ha analizzato e considerato **le variabili del proprio contesto**, classificato le parti interessate e le loro esigenze ed ha individuato la seguente **mappa dei rischi strategici di sistema.**

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

PROCESSO EROGAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO DIDATTICO

Rischi

Non rispetto dei tempi di elaborazione del PTOF

Non rispetto dei tempi definiti nel piano di lavoro individuale

Difficoltà nella comunicazione con l'utenza interna e d esterna

Difficoltà nella pianificazione e realizzazione delle attività didattiche complementari/integrative

PROCESSO GESTIONE SISTEMA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Rischi

Difficoltà nel reperire docenti in particolari discipline e personale ATA

Instabilità del personale

Non rispetto dei tempi di somministrazione dei questionari i clienti

PROCESSO GESTIONALE

Rischi

Mancata comunicazione interna/esterna

Mancata consegna di prodotti nei tempi previsti

Non rispetto dello scadenziario del piano delle attività sulla gestione della scuola

Fornitore di beni non in linea con le aspettative

Indisponibilità di attrezzature per l'erogazione del servizio

6.1.2 Pianificazione dei rischi

L'I.T.A.S. "C. Gallini" individua e definisce le criticità, le gestisce e attua azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a NC, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC potenziali. Per azione preventiva si intende quell'azione preventivamente definita e attuata per rimuovere le cause di potenziali non conformità o difetti. Azioni correttive e/o integrative possono essere promosse da tutti i soggetti operanti all'interno dell'Istituto, sentito il Responsabile Qualità che registra le azioni preventive ritenute opportune e le trasmette al Dirigente Scolastico cui spetta decidere della loro attuazione.

Il Responsabile Qualità inoltre verifica l'efficacia delle azioni preventive attuate e, in caso di esito negativo, predispone ulteriori interventi da sottoporre all'attenzione del Dirigente Scolastico. Le registrazioni delle azioni preventive vengono archiviate.

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 6.2

6.2.1 Obiettivi del sistema

Gli obiettivi per la qualità sono definiti nell'ambito del Riesame della Direzione, considerando gli aspetti generali della politica sopra enunciati.

Gli obiettivi per la qualità, espressi in forma misurabile, sono stabiliti ad ogni livello nell'ambito dell'organizzazione e comprendono quelli necessari per ottemperare ai requisiti di prodotto (ALLEGATO 1 MQ6)

6.2.2 Pianificazione degli obiettivi

La pianificazione degli obiettivi, dei metodi e degli strumenti viene attuata attraverso la definizione delle risorse, alla luce dei risultati raggiunti, del monitoraggio dei processi e della ripartizione delle responsabilità.

Gli obiettivi per la Qualità vengono definiti:

- ➪ in base ai contenuti della Politica per la Qualità;
- ➪ sulla base di evidenti caratteristiche di concretezza e di misurabilità;
- ➪ in relazione alla struttura e ai livelli di responsabilità della Scuola superiore.

In sede di riesame possono essere individuati ulteriori obiettivi di miglioramento in aggiunta a quelli definiti in prima istanza, al fine di mantenere, rafforzare o migliorare efficacia, efficienza e livello di qualità.

Gli obiettivi per la qualità, espressi in forma misurabile, sono stabiliti per ogni funzione, ad ogni livello nell'ambito dell'organizzazione e comprendono quelli necessari per ottemperare ai requisiti del processo/servizio.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 6.3

Spetta al Responsabile della Qualità individuare, gestire e proporre le soluzioni ritenute migliori a correggere eventuali difetti e a colmare eventuali lacune del Sistema di Qualità. In collaborazione con la Dirigenza si impegna ad informare e a sensibilizzare il personale dell'Istituto in merito al rispetto e all'attuazione delle direttive contenute nel presente Manuale.

A tal fine potrà:

- ☞ esporre il materiale informativo e documentario nelle bacheche ad uso interno e/o nel sito web;
- ☞ rendere disponibile, nel rispetto delle direttive, copie del presente Manuale;
- ☞ predisporre materiale informativo su supporto informatico consultabile attraverso PC;
- ☞ organizzare incontri periodici destinati a parte del personale o alla sua totalità.

In caso di inadempienze non risolvibili da parte dei singoli soggetti operanti all'interno della Scuola, il Responsabile della Qualità provvede ad informarne il Dirigente Scolastico, cui spetta il compito di ricercare le soluzioni adatte, nel rispetto delle norme ed in sintonia con il Sistema di Qualità. Al fine di evitare ogni forma di autoreferenzialità e di verificare costantemente il grado di conformità del Sistema di Qualità dell'I.T.A.S. "C. Gallini" rispetto alla norma di riferimento, la Dirigenza Scolastica si impegna ad affidarne la verifica, la certificazione e la sorveglianza a un soggetto terzo.
I risultati della pianificazione sono documentati.

La pianificazione comprende:

a) la definizione dei processi necessari alla realizzazione del servizio;
b) le azioni specifiche da realizzare anno per anno;
c) le risorse necessarie che ne consentono i risultati;
d) la verifica dei risultati stessi e di eventuali scostamenti, per procedere al miglioramento continuativo dell'organizzazione.

La pianificazione garantisce che i cambiamenti avvengano in modo controllato assicurando l'integrità del sistema durante il cambiamento.

In caso di variazioni l'organizzazione tiene conto dell'obiettivo della modifica, delle eventuali conseguenze che la modifica può comportare, la disponibilità delle risorse, ruoli, responsabilità e autorità nuovi, l'integrità del sistema di gestione qualità. La modifica è gestita come se fosse una nuova attività.

ALLEGATO 1

OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Gli obiettivi per la qualità che l'Istituto "Carlo Gallini" si propone sono:

PROCESSI	OBIETTIVI	INDICATORI	PARAMETRI
PROCESSO EDUCATIVO DIDATTICO	**Organizzare la programmazione didattica in forma condivisa tra i docenti**	% docenti coinvolti in progetti/attività multidisciplinari	20%
		% classi coinvolte in progetti/attività multidisciplinari	10%
	Attivare strategie didattiche efficaci di recupero e prevenzione	N° corsi (attività) di prevenzione	5
		N° corsi (attività) di recupero II Quadrimestre - Estivi	25 (IRS)/ 10 (SIA)
	Arricchire l'offerta formativa	N° progetti/attività che coinvolgono materie caratterizzanti l'indirizzo tecnico/innovativi sotto l'aspetto didattico/tecnico/scientifico	5
		N° iniziative progettate con Enti ed esperti esterni/N° totale progetti/attività	50%
		N° Questionari "custumer satisfaction"	1 Genitori 1 Studenti
	Favorire l'orientamento in ingresso e in uscita	N° interventi presso le Scuole Medie	20
		N° interventi a scuola da parte di Università ed esperti mondo del lavoro	5
PROCESSO GESTIONE SISTEMA QUALITÀ	**Maggior coinvolgimento del personale dell'Istituto**	N° corsi di formazione e/o aggiornamento sul SGQ	1
PROCESSO GESTIONALE	**Favorire il lavoro di gruppo e la collaborazione tra docenti**	N° di riunioni per dipartimenti	15
		N° di docenti impegnati in task force strategiche (innovazione didattica, prevenzione insuccesso, orientamento, scuola territorio, Alternanza Scuola Lavoro/N° di docenti)	50%
	Favorire la frequenza degli studenti e la partecipazione alle attività della scuola	Media dei giorni di assenza, primo e secondo quadrimestre	
		% studenti coinvolti in attività e progetti (pomeridiani)	15%
	Favorire i rapporti con il territorio	N° iniziative con scuole del territorio/totale iniziative	20%
		N° iniziative progettate con coinvolgimento, collaborazione enti locali, esperti esterni/totale iniziative	20%
	Migliorare la qualità dei servizi	% personale docente partecipante a corsi di formazione/aggiornamento nell'ultimo triennio	60%
		Soddisfazione degli studenti per servizi resi	Cfr. Report questionario
	Controllare i costi	% scostamento tra il costo complessivo a preventivo e consuntivo dei progetti	10%
		N° progetti/attività conclusi con successo nel rispetto dei costi previsti	90%

Data aggiornamento: 18 maggio 2018

CAPITOLO 7

SUPPORTO

INDICE

7.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

7.1 Risorse

7.2 Competenza

7.3 Consapevolezza

7.4 Comunicazione

7.5 Informazioni documentate

7.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1	04-11-2019	Aggiornamento indirizzi di posta elettronica e dominio sito		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

7.1 Risorse

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 7.1

7.1.1 Generalità

L'organizzazione mette a disposizione le risorse materiali ed umane necessarie ad ottenere la soddisfazione dei clienti ed attuare e migliorare i processi attraverso:

- Le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse umane iniziali descritte ai successivi punti 7.1.3 e 7.1.4
- I riesami del sistema di gestione per la qualità ed i riesami dei contratti per garantire la soddisfazione del cliente.

Le risorse necessarie sono definite nei documenti relativi alla realizzazione dei servizi.
Essendo la professionalità del personale fondamentale per garantire il risultato finale la Dirigenza si impegna ad ampliare le azioni di addestramento e di formazione secondo le richieste del personale.
Nella valutazione dei rischi di cui al Cap 6 della presente norma si valuterà, in previsione di potenziali
fattori di rischio che richiedono cambiamenti, di mettere a disposizione nuove e diverse risorse per affrontare nuove esigenze formative.

7.1.2 Persone

Il personale che opera all'interno dell'I.T.A.S "C. Gallini" è ripartito secondo quanto sotto descritto.
Le risorse umane che operano all'interno dell'Istituto possono essere distinte nel modo seguente

Dirigente Scolastico/Direzione: è la figura che svolge funzioni che richiedono particolare preparazione, capacità e responsabilità professionale. Tale ruolo comporta la direzione e il coordinamento dell'attività didattica, del controllo e della verifica del complesso delle attività svolte nell'ambito del plesso scolastico-formativo.

STAFF DIRIGENZA

SUPPORTO AL DIRIGENTE SCOLASTICO E AL SISTEMA ORGANIZZATIVO

- **Collaboratore del Dirigente Scolastico**
- **Responsabile del Convitto**
- **Referente orario**
- **Commissione formazione classi**
- **Responsabile Assicurazione Qualità**: è la figura che emette il Manuale della Qualità, garantendo i necessari aggiornamenti e revisioni, le procedure necessarie a soddisfare i requisiti prescritti dalle normative di riferimento e gli obiettivi indicati nel Sistema Qualità. Controlla, inoltre, la corretta applicazione delle Procedure e fornisce alla direzione dell'Istituto i dati necessari per il riesame del Sistema Qualità.
- **Ufficio Qualità**: è l'organo intermedio, nominato con delibera del Consiglio d'Istituto, che svolge funzione di supporto al RAQ nella gestione del Sistema di Gestione per la Qualità. L'Ufficio Qualità è composto da sei persone e svolge attività di coinvolgimento dell'intero personale della scuola nell'ambito della realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

SUPPORTO ALLA DIDATTICA

- **Consiglio dei Dipartimenti**
- **Dipartimento**
- **Coordinatore di dipartimento**
- **Coordinatore di classe**
- **Responsabile aggiornamento – formazione**

SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

- **Funzione Strumentale**: è la figura professionale che opera per la realizzazione e la gestione del Piano dell'Offerta Formativa, anche d'intesa con enti e istituzioni esterne alla scuola.
- Responsabile alunni con Bisogni Educativi Speciali
- Responsabile attività
- Responsabile reparto, laboratorio, aule speciali

ATTIVITÀ PROGETTUALE

- **Responsabile di progetto/attività**: è la figura professionale che redige il progetto, ne coordina le iniziative e il monitoraggio.

STAFF SEGRETERIA

- **Segreteria Amministrativa/Didattica**: è l'organo che esegue attività lavorativa complessa connessa al funzionamento dell'ufficio di segreteria.
- **Personale amministrativo**: sono le figure che eseguono un'attività lavorativa complessa connessa al funzionamento dell'ufficio di segreteria.
- **Personale Tecnico**: sono tecnici, che hanno la stessa qualifica del personale amministrativo, ma con il compito di assistere gli insegnanti nelle attività di laboratorio o presso le aziende.
- **Collaboratore Scolastico**: è la figura che esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connesse alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività che richiedono una preparazione professionale non specialistica.

ORGANI COLLEGIALI

- **Collegio Docenti**: è l'organo collegiale dei docenti. Delibera sulle attività inerenti la Didattica.
- **Collegio Educatori**.
- **Consiglio d'Istituto**: è il massimo organo di governo della scuola. Ha poteri decisionali sull'attività didattica e amministrativa dell'Istituto ed è composto dalla rappresentanza di tutte le componenti scolastiche: docenti, non docenti, genitori, alunni e Dirigente scolastico. I componenti sono eletti ogni tre anni; solo la rappresentanza degli alunni è rinnovata annualmente. E' presieduto da uno dei rappresentanti della componente genitori.

PERSONALE

Il personale dell'I.T.A.S. "C. Gallini", che opera in processi che si riferiscono al Sistema di Qualità, è idoneo e preparato a portare a termine positivamente le attività assegnate.
L'affidamento di nuovi incarichi deve essere preceduto da adeguata verifica tesa ad accertare il grado di conoscenza e di addestramento dell'assegnatario. All'eventuale inadeguatezza devono far seguito attività di informazione e di addestramento specifici.

L'I.T.A.S. "C. Gallini" ha identificato i requisiti in relazione ai compiti e responsabilità assegnate per ogni posizione dell'organigramma secondo quanto sotto indicato

- ➪ titoli di studio/professionali
- ➪ esperienze lavorative coerenti con l'incarico
- ➪ esperienze relazionali/organizzative
- ➪ Curriculum vitae

La scuola non ha voce diretta sull'individuazione del personale sia docente che non, che dipende da graduatorie nazionali e regionali. La direzione tuttavia destina, sulla base di CV, esperienza, ecc.… le proprie risorse a ricoprire specifici ruoli per migliorare l'efficienza del servizio offerto e seguire le aspirazioni del personale impiegato.
Per le attività extra - curriculari, la Direzione individua gli esperti di cui avvalersi. In particolare, l'Istituto si avvale di esperti per specifici progetti e per i quali richiede personale dotato di adeguate competenze professionali.
Nel caso del personale che esegue audit interni sul Sistema di Gestione per la Qualità l'organizzazione ha predisposto una procedura che identifica i requisiti che devono essere posseduti dai valutatori interni.

I programmi formativi connessi all'applicazione delle disposizioni di questo manuale, devono essere concordati con il Responsabile Qualità, sia nella fase d'introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità sia nei suoi successivi sviluppi.
Le attività di cui ai punti 6.2.1 e 6.2.2 trovano evidenza nel

1. piano di formazione ed addestramento;
2. modulo "Attività formativa del personale" che documenta lo svolgimento delle attività di formazione ed addestramento pianificate.

Aggiornamento e formazione si esplicano secondo i seguenti principi

PERSONALE DOCENTE

- ➪ il Collegio dei Docenti dell'Istituto definisce in apertura di anno scolastico le priorità formative alla luce di quanto esplicitato nel documento PQ e nel PTOF, nonché della normativa ministeriale in materia di aggiornamento;
- ➪ aggiornamento e formazione dovranno trovare la prima ragion d'essere nel PTOF; in particolare ai temi connessi alle competenze disciplinari, pedagogiche, didattiche e progettuali in esso esplicitate;

- l'approccio metodologico farà riferimento sia alla formazione interna ed esterna all'Istituto, sia all'autoformazione continua in servizio, individuale e di gruppo;
- per formazione esterna si intende quella offerta dai soggetti istituzionalmente qualificati quali l'Università, Istituti Pubblici di ricerca, Associazioni Professionali, Enti Pubblici e Privati, altri soggetti.

La valutazione dei fabbisogni di formazione è svolta annualmente in sede di Riesame della Direzione ed ha come risultato la definizione del Piano di Formazione del personale.

L'efficacia della formazione erogata è tenuta sotto controllo:

- per mezzo degli audit interni
- e/o di specifici test svolti al termine dei corsi
- e/o in fase della valutazione dei fabbisogni di formazione svolta al termine di ogni anno.

Inoltre il Collegio docenti di inizio anno scolastico nomina un docente referente AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA SCUOLA, con il compito di organizzare e gestire l'aggiornamento e la formazione del personale docente.

Relativamente ai corsi proposti da enti esterni, qualora l'Ente proponente richieda un'attività di organizzazione, gestione, raccolta di adesioni, progettazione o individuazione di strutture, il Dirigente si farà carico di tale mansione mettendo il personale nelle condizioni di partecipare alle attività proposte.

Al docente che parteciperà ad attività organizzate dalla scuola e dentro la scuola, sarà rilasciato, a fine corso, un attestato di frequenza.

A fine corso il docente coordinatore monitorerà, tramite questionario, le attività svolte e relazionerà nel primo Collegio docenti del successivo anno scolastico.

PERSONALE AMMINISTRATIVO, TECNICO ED AUSILIARIO

La Dirigenza, sulla base delle esigenze dell'I.T.A.S. "C. Gallini", in concordanza con il Direttore dei Servizi Amministrativi, stabilisce gli obiettivi da perseguire per l'aggiornamento del Personale ATA.

I programmi formativi connessi all'applicazione delle disposizioni di questo manuale, devono essere concordati con il Responsabile Qualità, sia nella fase di introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità sia nei suoi successivi sviluppi.

Le attività di cui ai punti 6.2.1 e 6.2.2 trovano evidenza nel:

1. piano di formazione ed addestramento;
2. modulo "Attività formativa del personale" che documenta lo svolgimento delle attività di formazione ed addestramento pianificate.

7.1.3 Infrastrutture

La struttura, in cui ha sede l'Istituto "Carlo Gallini", è di proprietà dell'Ente Regione ed è assegnata alla Provincia di Pavia in comodato.

È certificata secondo la normativa D. Lgs 81/08 TUSL avvalendosi della deroga stabilita dalla legge; tutta la documentazione relativa alla sicurezza viene conservata presso la Segreteria Amministrativa.

L'Istituto possiede computer, dei quali ha regolare contratto di acquisto e determinati software dotati delle rispettive licenze d'utilizzo. Per la relativa manutenzione l'Istituto si avvale di personale interno.

In Istituto sono attivi laboratori con le attrezzature necessarie alle esercitazioni degli studenti, dotate di regolare contratto di acquisto, per la cui manutenzione ci si avvale di personale interno o di personale esterno qualificato.

Per quanto riguarda il trasporto, l'Istituto "Carlo Gallini" si avvale di agenzie private, esclusivamente per le uscite didattiche.

Sono presenti elenchi di beni e registri di funzionalità per i laboratori di chimica, informatica e lingue.

I beni durevoli d'investimento sono inventariati mediante sistema informatizzato ARGO. Annualmente la segreteria Amministrativa stampa il "Registro beni mobili" che contiene lo stato in entrata e in uscita dei beni dell'Istituto. I beni che rientrano nei laboratori di chimica, informatica e lingue sono sottoposti a regolare manutenzione. Per gli altri laboratori, gli interventi di manutenzione e/o sostituzione sono su chiamata.

Strutture di cui è dotato l'Istituto

Convitto

La scuola è dotata di un Convitto annesso che può ospitare, a tempo pieno, fino a 40 studenti maschi, in camere da tre letti.

L'ammissione al Convitto è disciplinata in base ai seguenti parametri:

- merito scolastico
- grave difficoltà a raggiungere la Scuola
- residenza in provincia di Pavia e in province prive di Istituti Tecnici Agrari e Indirizzo Chimico
- condizioni economiche/sociali della famiglia, nel rispetto di quanto previsto dal punto 7 del Regolamento Convitto

Il convittore soggiorna presso la Scuola dal lunedì mattina fino al termine delle lezioni del sabato, usufruendo di tutti i servizi previsti: prima colazione, spuntino nell'intervallo delle lezioni mattutine, pranzo, merenda pomeridiana, cena, assistenza nello studio, pulizia delle camere, lavanderia e stireria.
Interessante opportunità offerta dalla Scuola è il semiconvitto. Le studentesse e gli studenti, che non pernottano, fruiscono dei servizi fino alla ricreazione pomeridiana (dal lunedì al venerdì dei giorni scolastici).
Specifiche informazioni sulle rette in vigore e sul funzionamento di convitto e semiconvitto possono essere reperite presso gli uffici della Scuola e sul "**Regolamento del Convitto**".

Azienda agraria "Tevere"
Consta di una superficie coltivabile di circa 14 ettari.

Laboratori e aule tecniche

- **Tre serre**, dove vengono seguite varie specie di colture protette, applicando alle piante diversi metodi di propagazione ed attivando le più moderne e recenti tecniche di lotta integrata.
- **Tre laboratori di chimica**, organizzati per la preparazione e l'esecuzione di analisi qualitative e quantitative dei prodotti delle industrie agrarie (vini, latte, mosti), di terreni e acque.
- **Una cantina didattica** per la vinificazione di uve provenienti dal vigneto dell'Azienda agraria "Tevere".
- **Laboratorio di agraria**, cui competono ricerche ed analisi relative a sementi, farine e altri prodotti.
- **Laboratorio linguistico**, corredato di un impianto di riascolto di trenta unità strumentali.
- **Due laboratori d'informatica**.
- **Aula di microscopia e laboratorio di scienze naturali**, funzionali allo studio delle scienze e della biologia, permettono accurate ricerche nell'ambito specifico, grazie alla dotazione di microscopi e stereomicroscopi.
- **Biblioteca**.

Palestra con annesso un campo di calcio e un campo per la pallavolo e la pallacanestro, attrezzata per ospitare squadre miste.

Osservatorio meteorologico computerizzato, operante in Istituto con intenti didattico – divulgativi; permette, in tempi reali, di visualizzare, sui monitor situati anche in città, i dati climatici di Voghera, la carta del tempo e le immagini trasmesse dal satellite METEO-SAT. Nel suo archivio sono raccolti da molti decenni i valori climatici locali, oggetto di elaborazioni statistiche e di frequenti consultazioni storiche. Il Centro fornisce informazioni alla stampa locale ed ai vari Enti convenzionati (Protezione Civile, Corpo Forestale dello Stato, Ufficio Idrografico e Mareografico di Parma, Ufficio Centrale di Ecologia Agraria del Ministero Risorse Agricole – Alimentari - Forestale, Associazioni Agricole, ecc...).

Attrezzature di meccanica e topografia: una ricca serie di strumenti ottici ed elettronici (tacheometri, autolivelli, distanziometri integrati) utilizzata per rilievi in campo.

Per garantire il risultato finale dei servizi, il Dirigente Scolastico si impegna a mantenere al piena efficienza delle infrastrutture dell'Istituto programmando la loro manutenzione. A tal fine il DS incarica il responsabile della sicurezza affinché provveda:

- a definire le procedure che assicurino l'efficienza delle infrastrutture, la loro gestione e l'efficacia dell'utilizzo a tutela della sicurezza
- predispone opportuni regolamenti che disciplinino le modalità di accesso e di utilizzo delle infrastrutture.

Lo stato delle infrastrutture, la loro efficienza, la correttezza del loro utilizzo:

- sono oggetto di valutazione da parte del DS;
- sono oggetto di valutazione in fase di riesame del SQ.

Qualora fossero richiesti interventi sugli edifici o sugli arredi, il Dirigente Scolastico provvede a darne tempestiva comunicazione, per le rispettive competenze, agli Uffici competenti dell'Amministrazione Provinciale di PAVIA.

7.1.4 Ambiente di lavoro per il funzionamento dei processi

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni dell'azienda, l'I.T.A.S. "C. Gallini" pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature utilizzate;

- definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza;
- impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività;
- individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Direzione.

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

Il Dirigente Scolastico, in collaborazione con RSPP ed il medico competente, ha redatto il Documento di Valutazione dei Rischi ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro, ex D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).

Metodi di lavoro

Il Dirigente Scolastico favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le maestranze nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli. Gli ambienti di lavoro sono manutenuti in efficienza in modo tale da garantire la sostenibilità delle attività.

L'ordine e la pulizia del posto di lavoro è mantenuto dal personale interno.

L'ambiente di lavoro dell'I.T.A.S. "C. Gallini" è pienamente conforme alle leggi vigenti. Il Responsabile della Sicurezza ha definito e redatto un piano di sicurezza portato a conoscenza di tutto il Personale attraverso i canali di informazione previsti dal presente Manuale.

Gli edifici scolastici e le infrastrutture sono conformi alle norme antinfortunistiche. I livelli illuminazione, rumore e riscaldamento sono sottoposti a periodico controllo e monitoraggio.

L'Istituto dispone di un servizio di portineria in grado di assicurare un controllo continuo e ininterrotto sugli ingressi e sulle uscite.

Le prescrizioni per la sicurezza e l'igiene del lavoro, Dlgs 81/2008 e s.m.i, sono rispettate per le parti applicabili, tenuto conto dell'ubicazione e delle dimensioni dell'I.T.A.S. "C. Gallini".

In particolare il Dirigente incarica consulenti competenti per redigere l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, nel quale sono considerati i fattori fisici (luminosità,

igiene, umidità, pulizia, inquinamento) ed umani (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).
Sulla base dell'analisi dei rischi viene redatto un piano d'interventi, che è tenuto sotto controllo dal Dirigente che valuta lo stato d'avanzamento almeno una volta l'anno.

Per quanto riguarda, invece, i rapporti umani l'I.T.A.S. "C. Gallini" stabilisce apposite regole di comportamento contenute nel Regolamento di Istituto – Allegato al P.T.O.F –, redatto entro il 15 Ottobre di ogni anno scolastico, pubblicato sul sito web dell'Istituto sezione "Regolamenti" e depositato presso la Segreteria Didattica. Nel Regolamento sono indicati i diritti e doveri degli studenti dell'Istituto e sono altresì specificate le regole di comportamento che i docenti sono tenuti a rispettare.
In questo modo, l'Istituto "Carlo Gallini" assicura la conformità ai requisiti del servizio.

Gli infortuni dell'Istituto sono gestiti dalla segreteria didattica e riportati su apposito "Registro degli infortuni sul lavoro".

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Le attrezzature in dotazione ai laboratori dell'Istituto sono strumenti necessari all'attività didattica e servono esclusivamente per attività dimostrative, pertanto non soggette a tarature. Di conseguenza il requisito 7.6 UNI ENISO 9001: 2015 non è applicabile al Sistema di Qualità dell'I.T.A.S. "C. Gallini".
L'organizzazione utilizza strumenti d'indagine e di monitoraggio per la verifica della soddisfazione del cliente indicati nel Cap. 9 del presente manuale. La documentazione dei monitoraggi è mantenuta e oggetto di valutazione nei riesami della Direzione.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Per garantire la conformità di prodotti e servizi, l'Istituto determina la conoscenza che le è necessaria partendo da una valutazione del livello e della qualità delle conoscenze possedute all'interno (know-how, proprietà intellettuali, conoscenze acquisite sul campo) e all'esterno (normative, conferenze, corsi, conoscenze derivanti da clienti, fornitori, terze parti, eventi esterni, legislazione, ecc.), e stabilendo come colmare eventuali bisogni formativi.
L'Istituto valorizza e rende disponibile l'esperienza del personale docente e ATA (nella quasi totalità stabile da anni) per riversarla sul personale nuovo assunto. Tale consolidata esperienza garantisce l'ottenimento dei risultati pianificati.

In caso di mancate competenze specifiche, il personale è affiancato da esperti/ditte esterne o indirizzato a percorsi di formazione.

7.1 Competenza

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 7.2 – 7.3

Il Dirigente Scolastico ha il compito di pianificare e gestire la formazione del personale in relazione all'attività di aggiornamento o più in generale per rendere i collaboratori consapevoli del proprio ruolo nei confronti della qualità.
A tal fine deve:

- definire e pianificare il programma di formazione o addestramento (contenuti, partecipanti, materiale didattico, istruttori, affiancamento, ecc.);
- gestire il programma di addestramento;
- gestire la verifica dei risultati ottenuti.

I programmi formativi connessi all'applicazione delle disposizioni di questo manuale, devono essere concordati con il Responsabile Qualità, sia nella fase d'introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità sia nei suoi successivi sviluppi.
Le attività di cui ai punti 6.2.1 e 6.2.2 trovano evidenza nel:

- piano di formazione ed addestramento;
- modulo "Attività formativa del personale" che documenta lo svolgimento delle attività di formazione ed addestramento pianificate.

I documenti relativi alla formazione, addestramento e qualificazione del personale, di cui ai punti precedenti, devono essere mantenuti in accordo alle disposizioni del Cap. 7 **Tenuta sotto controllo delle Registrazioni**.

L'I.T.A.S. "C. Gallini", valutando l'analisi dei rischi/opportunità riconosce le esigenze individuali e collettive di formazione e di aggiornamento nonché la loro necessità ai fini del miglioramento del servizio.
Aggiornamento e formazione si esplicano secondo i principi di seguito riportati.

Personale Docente

- il Collegio dei Docenti dell'Istituto definisce in apertura di anno scolastico le priorità formative alla luce di quanto esplicitato nel documento PQ e nel PTOF, nonché della normativa ministeriale in materia di aggiornamento;
- aggiornamento e formazione dovranno trovare la prima ragion d'essere nel POFT; in particolare ai temi connessi alle competenze disciplinari, pedagogiche, didattiche e progettuali in esso esplicitate;
- l'approccio metodologico farà riferimento sia alla formazione interna ed esterna all'Istituto, sia all'autoformazione continua in servizio, individuale e di gruppo;
- per formazione esterna si intende quella offerta dai soggetti istituzionalmente qualificati quali l'Università, Istituti Pubblici di ricerca; Associazioni Professionali; Enti Pubblici e Privati; altri Enti o Associazioni accreditati.

Personale Amministrativo, Tecnico e Ausiliario

Sulla base delle esigenze dell'Istituto, in relazione ad aggiornamenti di processi/attrezzature, nuove competenze e analisi rischi/opportunità, la Dirigenza, in concordanza con il Direttore dei Servizi Amministrativi, stabilisce gli obiettivi da perseguire per l'aggiornamento del Personale ATA.

Responsabili di Settore

In sede di nomina dei Responsabili di Settore, è valutata la necessità di formazione per lo svolgimento dell'incarico assegnato e dell'analisi sui rischi/opportunità. Qualora se ne rilevi la necessità, viene predisposto specifico piano di formazione al fine di acquisire la competenza richiesta.

Le caratteristiche reali delle persone che operano in azienda sono paragonate con quanto indicato nel mansionario. In caso di difformità viene quindi pianificata la formazione.

I nuovi assunti ricevono una formazione di base comprendente aspetti tecnici, qualitativi e di sicurezza.

7.2 CONSAPEVOLEZZA

Il personale deve essere sensibilizzato circa l'importanza della propria attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi e dell'efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione. A questo scopo l'Istituto ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/addestramento periodico.

Il personale è informato che non seguire le prescrizioni del SGQ o non raggiungere gli obiettivi di qualità, ha diretta conseguenza sull'efficienza interna, sulla soddisfazione del cliente, sui risultati didattici, amministrativi, ecc

Competenza e Formazione specifica relativa al SQ

La formazione specifica relativa al Sistema di Qualità è riferita a tutto il Personale dell'Istituto.
Il coordinamento della formazione sul Sistema di Qualità spetta al Responsabile della Qualità.
La formazione relativa al Sistema di Qualità mira a:

- informare il Personale sui contenuti della Politica della Qualità e sulla struttura organizzativa dell'Istituto;
- rendere il Personale consapevole della rilevanza e dell'importanza del Sistema di Qualità e dei suoi obiettivi;
- spiegare i contenuti e l'applicazione delle procedure;
- informare sullo stato del Sistema di Qualità e sugli obiettivi raggiunti;
- comunicare le valutazioni emerse in sede di riesame del sistema e le eventuali modifiche introdotte;
- accrescere la consapevolezza del Personale in merito alla necessità di un miglioramento continuo del Sistema di Qualità.

7.3 COMUNICAZIONE

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 7.4

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione.
L'Organizzazione assicura la comunicazione fra i vari livelli e funzioni sui processi di sistema e sulla loro efficacia attraverso:

- incontri di formazione;
- comunicazione documentale scritta;

- impiego della rete per la diffusione di informazioni/documenti/comunicazioni di carattere operativo;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (es. riunioni ed incontri verbalizzati);
- altri tipi di comunicazioni non formalizzati (es. notiziari, bacheche, ecc..).

In generale il processo di comunicazione interna è desumibile dal funzionigramma, che rispecchia la tipologia di comunicazione tra i vari livelli. Le varie funzioni comunicano tra di loro in forma verbale e/o scritta, aggiornando sul raggiungimento di obiettivi, tempistiche, eventuali miglioramenti, problematiche, ecc…

La comunicazione esterna avviene prevalentemente attraverso

- il sito Web (www.gallini.edu.it) per tutti i portatori di interesse
- la posta elettronica istituzionale: pvta01000p@pec.istruzione.it – pvta01000p@istruzione.it per tutti i portatori di interesse
- la posta tradizionale e on-line per tutti i portatori di interesse
- altri indirizzi di segreteria (URP): ITAS "Carlo GALLINI" » Contatti per tutti i portatori di interesse
- la rete intranet del Ministero dell'Istruzione
- i quotidiani, le reti radiofoniche e televisive locali
- il Registro Elettronico (piattaforma Portale Argo) per genitori e studenti.

Il Dirigente Scolastico è responsabile della comunicazione con l'esterno anche per il Sistema di Gestione della Qualità.

Per la pluralità di soggetti con cui l'Istituto comunica a più livelli si riferimento al punto 8.2.1.

7.4 Informazioni documentate

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 7.5

7.5.1 Generalità

La documentazione del SGQ comprende:

a) dichiarazioni documentate di una politica per la qualità e di obiettivi per la qualità

b) un manuale della qualità

c) le procedure documentate richieste dalla norma

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

e) le registrazioni richieste dalla norma

f) la mappa dei processi

La documentazione di cui l'Istituto si é dotata tiene conto :

- della tipologia dell'organizzazione;
- delle dimensione e complessità del processo aziendale;
- delle competenza del personale.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

7.5.2.1 Responsabilità

Il RQ ha il compito della preparazione, gestione e distribuzione di questo MQ e delle sue revisioni.

Il MQ deve essere firmato per redazione dal RQ e per approvazione dal DS.

7.5.2.1.1 Identificazione del Manuale

Ogni capitolo di questo manuale è identificata con:

- edizione del manuale;
- numero del capitolo;
- data della revisione;
- numero della pagina e numero totale delle pagine del capitolo;
- data di emissione.

All'inizio del Manuale un indice ne definisce la configurazione e riporta lo stato di revisione, la data di

emissione e l'oggetto delle modifiche dei singoli capitoli di cui è composto.

Inoltre nel cartiglio dell'indice devono essere indicati:

- nome e firma del RQ quale redattore ;
- nome e firma del DS quale persona preposta all'approvazione.

7.5.2.1.2 Revisione del Manuale

La necessità di revisione del manuale può essere determinata da:

- variazioni delle norme di riferimento;
- variazioni della politica dell'azienda;
- variazioni organizzative;
- necessità di ovviare a carenze del MQ.

Il Responsabile Qualità deve provvedere all'esame di tutte le nuove emissioni o revisioni delle norme/regole applicabili, al fine di rilevare la necessità di introdurre delle modifiche nel MQ.
Le modifiche al manuale devono essere effettuate entro un anno dalla pubblicazione delle norme/regole applicabili e devono essere operative entro 60 giorni dalla data di approvazione.
Per le modifiche il Responsabile della Qualità deve operare come segue:

- ➪ evidenziate in corsivo nel testo;
- ➪ aggiornate come indice di revisione del capitolo che le contengono;
- ➪ farle approvare dal DS.

Qualora le modifiche da apportare riguardino l'intero MQ, si deve valutare l'opportunità di emettere una
nuova edizione del manuale stesso.

7.5.2.1.3 Distribuzione controllata del manuale

Il Manuale della Qualità è distribuito dal RQ, in modo controllato, a tutti gli Enti che hanno una responsabilità diretta nell'applicazione del SGQ e che sono indicati in un apposito modulo (MQ1).
Per copia controllata si intende una copia che verrà tenuta aggiornata nel tempo, con tutte le modifiche apportate. In questo caso i possessori del MQ accuseranno ricevuta di un nuovo manuale o di sue modifiche, dichiarando di aver distrutto le parti superate, firmando e datando, per ricevuta, il modulo stesso e restituendolo a RQ.
In mancanza di detto riscontro dopo 60 giorni lavorativi dall'invio, la copia del MQ deve essere considerata non più controllata; RQ deve accertare le motivazione del mancato riscontro e provvedere per regolarizzare la distribuzione.
Ogni copia cartacea deve riportare un numero d'identificazione.
RQ deve conservare una copia di ciascuna edizione emessa, comprensiva delle relative revisioni e l'originale dell'edizione corrente, comprensivi delle revisioni.
Il MQ in uso è conservato, in originale, sotto forma cartacea da RQ.

7.5.2.1.4 Manuali non tenuti sotto controllo

I manuali non tenuti sotto controllo sono quelli che non vengono sistematicamente aggiornati e vengono
generalmente inviati ad organizzazioni esterne alla Società.
Questi manuali devono riportare sul frontespizio ed in modo chiaro, la seguente dicitura:

COPIA NON CONTROLLATA

NON VERRÀ TENUTA AGGIORNATA

Per l'invio delle copie non controllate, in forma cartacea o su supporto magnetico, protetto da scrittura, non si richiede l'uso di un modulo di distribuzione, ma la registrazione della distribuzione a cura del RQ (MQ2).

7.5.2.1.5 Modulistica di gestione del manuale della qualità

➡ mod. MQ1 - Manuale della qualità - Lista di distribuzione controllata

➡ mod. MQ2 - Manuale della qualità - Lista di non distribuzione controllata

➡ mod. MQ3- Manuale della qualità - Distribuzione controllata

Tutti i documenti indicati nel modulo ELENCO DOCUMENTI SGQ (ELEDOC) sono redatti in forma controllata, sono cioè identificati da un titolo e da una data di aggiornamento/revisione. È previsto un iter documentato di redazione, verifica ed approvazione. Il formato può essere cartaceo o elettronico. Non necessariamente si utilizzerà lingua diversa dall'italiano. E' inoltre prevista una codifica, che fa riferimento al titolo del documento.
La redazione viene effettuata dalla funzione che ha competenza nell'ambito dell'argomento trattato. La verifica viene effettuata dal RQ e l'approvazione sempre dalla Direzione.

Tutti i documenti forniti a clienti, fornitori e reperibili sul web vengono distribuiti in forma non controllata nella revisione più aggiornata. I documenti scaricabili dal sito web sono verificati ed eventualmente aggiornati al termine dell'iter certificativo annuale di controllo da parte dell'ente terzo. Tali documenti non sono codificati in quanto inseriti in rete ed ivi reperiti dal personale.
La documentazione del SGQ è a disposizione dei clienti, degli enti terzi e delle parti interessate che ne facciano richiesta

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

7.5.3.1 Registrazione

La documentazione della qualità deve attestare che i prodotti vengono forniti secondo i requisiti prescritti nell'ordine e nel rispetto delle disposizioni di questo manuale e delle procedure applicabili.
Le seguenti attività devono essere registrate secondo i criteri del punto 7.5
a) Riesame della Direzione

b) Documenti formazione e qualificazione del personale
c) Riesame delle offerte e degli ordini
d) Qualificazione e controllo dei fornitori
e) Documenti di identificazione e rintracciabilità dei prodotti
f) Rapporti sugli audit interni e delle verifiche delle successive azioni correttive
g) Documenti relativi alla registrazione dei risultati del monitoraggio
h) Rapporti di non conformità
i) Rapporti sulle azioni correttive.

7.5.3.2 Modalità di documentazione

I documenti della qualità ed i loro criteri di gestione sono stabiliti negli specifici Capitoli di questo manuale e/o nelle procedure ad essi applicabili.
I documenti sono:
a) univocamente identificabili
b) leggibili
c) non manomettibili
d) datati e firmati, ove previsto
e) riconducibili alle attività a cui fanno riferimento
f) archiviati in termini: raccolta, catalogazione, accesso, conservazione, aggiornamento, eliminazione
g) alloggiati in contenitori adeguati alla loro collocazione
h) depositati in ambienti idonei ad evirate deterioramenti, danni e smarrimenti.

Il RQ garantisce che i pertinenti documenti del SGQ siano disponibili e accessibili alle funzioni di competenza.
Tutti i documenti del SGQ sono accessibili dalla rete (interna e internet) a tutte le postazioni presenti negli uffici. I documenti sono protetti per evitare usi e manomissioni improprie.
Altri documenti di tipo cartaceo vengono consegnati direttamente al personale che si occupa dell'attività. In caso di revisione/aggiornamento il RQ si occupa di ritirare la precedente documentazione consegnata, distruggerla e consegnare la nuova versione.

In genere i moduli utilizzati per la tenuta sotto controllo di un processo sono "autoportanti": non è cioè necessario effettuare formazione in merito. In caso contrario essa viene registrata su modulo della formazione.

Nel modulo ELENCO DOCUMENTI SGQ (ELEDOC) viene indicata la revisione corrente e la funzione a cui la documentazione deve essere resa disponibile, oltre che durata e responsabilità dell'archiviazione ed eliminazione.

Tutte le informazioni documentate di tipo esterno, necessarie alle attività dell'organizzazione (es. bandi di gara), vengono identificate e tenute sotto controllo mediante registrazione e numero di protocollo sulla piattaforma ARGO/GECODC. Le registrazioni sono archiviate dal personale, per categoria di competenze, in appositi fascicoli online e/o cartacei secondo quanto stabilito dalla normativa vigente per le categorie specifiche di documentazione.

CAPITOLO 8

ATTIVITA' OPERATIVE

INDICE

8.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

8.1 Pianificazione e controlli operativi

8.2 Requisiti per prodotti e servizi

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

8.7 Controllo degli output non conformi

8.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

8.1 Pianificazione e controlli operativi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.1

L'I.T.A.S. "C. Gallini" organizza, programma e gestisce le attività di esecuzione dei percorsi di formazione conformemente alle finalità che la vigente normativa assegna alla Scuola Media di Secondo Grado per quanto concerne gli indirizzi di studio dell'Istituto.
Le attività dell'Istituto sono definite, programmate e pianificate all'inizio di ogni anno scolastico a cura del Collegio dei Docenti e ratificate dal Consiglio di Istituto. Nessun processo che concorre alla realizzazione del servizio viene affidato ad Enti esterni, pertanto tutti i processi descritti nel presente Manuale della Qualità sono progettati, controllati e validati dall'organizzazione dell' L'I.T.A.S. "C. Gallini".

Di ogni attività vengono definiti:

- il quadro cronologico e la durata;
- le risorse disponibili;
- gli spazi di competenza;
- le modalità di esecuzione e le metodologie;
- le finalità formative e gli obiettivi didattici;
- le mansioni, l'autorità e le responsabilità del personale coinvolto;
- l'indicazione di eventuali attività o servizi di supporto.

La programmazione tiene conto dei requisiti richiesti dall'utenza, di quelli formulati dall'Istituto, analisi rischi/opportunità, nonché di eventuali requisiti previsti dalle leggi vigenti e prevede quali debbano essere le attività di verifica, di validazione, di monitoraggio e di ispezione, e i criteri di accettazione.
Gli elementi in uscita relativi alla pianificazione sono comunicati al Collegio dei Docenti e resi pubblici attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di Qualità.
La programmazione indica le registrazioni da produrre e conservare al fine di dimostrare la conformità del servizio tenendo conto delle richieste e delle necessità interne all'Istituto, delle richieste e delle necessità dell'utenza, della normativa vigente.

8.2 Requisiti per prodotti e servizi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.2

8.2.1 Comunicazione con il cliente

La rete di comunicazione dell'Istituto coinvolge una pluralità di soggetti; ne deriva una diversificazione dei canali e degli strumenti. Il Dirigente Scolastico è l'interlocutore primario dell'Istituto nei confronti dell'Utenza.

I soggetti con cui l'I.T.A.S. mantiene una rete di comunicazioni sono i seguenti:

Soggetto	**Canali di comunicazione**
Alunni	Registro Elettronico Colloqui personali o di gruppo con il DS e/o i suoi collaboratori negli orari di servizio Circolari interne Colloqui personali e/o di gruppo con i Docenti Riunioni e assemblee Questionari per gli studenti Bacheca per gli studenti (avvisi, circolari, ecc.) www.gallini.edu.it
Famiglie	Registro Elettronico PTOF Lettere Libretto personale dello Studente Assemblee e incontri per i Genitori Alunni Colloqui settimanali con i Docenti Colloqui generali con i Docenti Scheda informativa (metà quadrimestre) Pagelle Questionari per i Genitori www.gallini.edu.it
Comuni Provincia Fondazione Oltrepo pavese	Circolari prodotte dall'Istituto e trasmesse per competenza o per conoscenza Comunicazioni tramite posta elettronica Comunicazioni formali tramite lettera www.gallini.edu.it
Altri Enti Locali con competenze sul territorio	Circolari prodotte dall'Istituto e trasmesse per competenza o per conoscenza Comunicazioni tramite posta elettronica Comunicazioni formali tramite lettera www.gallini.edu.it
Istituzioni pubbliche e private di varia natura	Lettere o circolari per richiedere disponibilità per collaborazioni di varia natura www.gallini.edu.it
Soggetti fornitori di beni e servizi operanti sul territorio	Lettere o circolari per richiedere disponibilità per collaborazioni di varia natura o servizi www.gallini.edu.it

Tutte le informazioni di ritorno da parte dell'Utente devono essere registrate e poste all'attenzione del Dirigente Scolastico.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Oltre ai requisiti imposti da leggi e regolamenti, la progettazione del servizio si basa anche su requisiti definiti nel PTOF e determinati da incontri con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, ecc.) quali:

- i requisiti specificati dall'utenza e concordati con essa;
- i requisiti previsti dal Sistema di Qualità, anche se non specificati dall'utenza;
- i requisiti cogenti relativi al prodotto/servizio;
- ogni altro requisito aggiuntivo previsto dall'Istituto.

La determinazione dei requisiti è indispensabile per stabilire le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione del servizio.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi alle prestazioni

L'Istituto riesamina i requisiti relativi al prodotto/servizio.

Il riesame dovrà avvenire prima della fornitura di un servizio all'utenza ed è finalizzato a:

- assicurare che i requisiti del prodotto/servizio siano chiaramente definiti
- risolvere le eventuali residue divergenze tra i requisiti del contratto, costituito dal PTOF, ed i servizi realmente erogati
- assicurare che il personale coinvolto sia informato delle eventuali modifiche
- assicurare che i documenti siano aggiornati
- verificare i requisiti del cliente siano confermati dall'organizzazione anche in caso di sua mancata approvazione documentale
- garantire che l'Istituto sia in grado di produrre il pieno soddisfacimento dei requisiti indicati nel contratto PTOF.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle azioni conseguenti vengono conservate.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per prodotti e servizi

Qualora i requisiti di un prodotto/servizio vengano modificati, l'Istituto provvederà a correggere ed emendare tutti i documenti che abbiano attinenza con la modifica; l'Istituto provvederà ad informare tutto il personale interessato in merito alle modifiche intervenute.

8.3 Progettazione

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.3

8.3.1/8.3-2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'I.T.A.S. "C. Gallini" progetta, sviluppa e mantiene procedure documentate finalizzate ad assicurare il controllo e la qualità dei propri prodotti/servizi con lo scopo di garantire il soddisfacimento dei requisiti previsti dal Sistema di Qualità.

L'Istituto produce una pianificazione annuale delle attività di progettazione al fine di indicare e definire contenuti, tempi, modi, strumenti, mansioni, responsabilità, nonché attività di verifica e di riesame. L'attività di progettazione è indirizzata all'ampliamento o al miglioramento dell'offerta formativa; tali scopi possono essere raggiunti attraverso la creazione di nuove iniziative rivolte sia all'utenza che ai soggetti operanti all'interno dell'Istituto, attraverso il miglioramento delle attività esistenti e consolidate; attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale dell'Istituto stesso.

Le proposte di progettazione devono essere presentate alla Dirigenza Scolastica per iscritto secondo le modalità previste.

Le proposte di progettazione possono essere avanzate da tutti i soggetti operanti all'interno dell'Istituto, a titolo personale, in gruppo o in collaborazione anche con Enti esterni all'Istituto.

8.3.3 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I soggetti che presentano nuove proposte di progetto devono far riferimento ai seguenti elementi in ingresso:

- ➪ priorità previste dalla normativa vigente
- ➪ linee guida enunciate nel documento Politica della Qualità
- ➪ direttive indicate dal PTOF
- ➪ richieste e necessità dell'Utenza
- ➪ eventuali progetti già approvati
- ➪ eventuali requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.
- ➪ Eventuali conseguenze legate ad un eventuale carenza o NC del servizio richiesto.

I dati e i requisiti su cui si fonda la proposta di progetto devono essere preventivamente documentati.

Spetta al responsabile del progetto

- verificare e controllare che tutti gli elementi siano completi, non ambigui e non conflittuali;

- assicurare il loro aggiornamento lungo tutte le fasi della progettazione;
- effettuarne il riesame al fine di verificarne l'adeguatezza (riesame, verifica e validazione devono sempre essere svolte come da cap. 9).

Tutte le registrazioni dei risultati di riesame e degli eventuali interventi conseguenti sono archiviate come definito dal sistema di Qualità.

Le proposte di progettazione devono essere presentate alla Dirigenza Scolastica per iscritto secondo le modalità previste e possono essere avanzate da tutti i soggetti operanti all'interno dell'Istituto, a titolo personale, in gruppo o in collaborazione anche con Enti esterni all'Istituto.

8.3.4.1 Riesame della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto s'impegna ad effettuare riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo di cui al 7.3.1. Detta attività è posta in essere dal Collegio dei Docenti cui spetta il compito di valutare il grado di soddisfazione dei requisiti prestabiliti che la progettazione è stata in grado di raggiungere, nonché di individuare e definire limiti, difficoltà e carenze così da proporre gli interventi necessari al loro superamento.

Nell'effettuazione dell'attività di riesame il Collegio dei Docenti tiene conto del parere espresso dai Consigli di Classe e delle Commissioni eventualmente coinvolte nella progettazione. Ove necessario, il Collegio dei Docenti può chiedere l'intervento di personale specializzato esterno all'Istituto, coinvolto nell'attività di progettazione.

L'approvazione delle proposte di progetto riesaminate con esito favorevole è sancita formalmente da una delibera del Collegio dei Docenti. Al Consiglio di Istituto spetta il compito di accertarsi in merito alla fattibilità dei progetti e alla disponibilità di risorse.

Tutte le registrazioni dei risultati di riesame e degli eventuali interventi conseguenti sono archiviate come definito dal sistema di Qualità.

8.3.4.2 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Spetta al CdD verificare la progettazione; tale verifica è finalizzata ad accertare la conformità dei documenti rispetto ai requisiti definiti nella specifica dei dati di progettazione. L'attività di verifica dovrà tenere in particolare considerazione il livello di coerenza con le priorità previste dalla normativa vigente, nonché con le priorità indicate dalla Politica della Qualità e dal PTOF.

Tutte le registrazioni dei risultati di verifica e degli eventuali interventi conseguenti sono archiviate come definito dal Sistema di qualità.

8.3.4.3 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione ha lo scopo di assicurare che i progetti raggiungano i risultati previsti. Essa identifica le criticità del progetto al fine di consentire l'eventuale ridefinizione delle metodologie e delle decisioni adottate in fase di progettazione e sviluppo. Ciò deve permettere la verifica di possibili difficoltà procedurali e/o esecutive in corso di esecuzione (guasto di apparecchiature, assenza imprevista di personale, inutilizzabilità dei laboratori ecc.) prospettando soluzioni alternative, tali da rassicurare comunque il cliente sulla fattibilità del progetto anche a fronte di situazioni problematiche impreviste, nel rispetto degli standard di qualità. Qualora lo si ritenga utile, è possibile attivare un monitoraggio per rilevare i risultati a fronte di situazioni di criticità.

La validazione è effettuata dal CdD che provvede all'approvazione dei progetti e, a progetto concluso, alla verifica della soddisfazione delle aspettative dell'utenza. La relazione finale di progetto è sottoposta all'approvazione del DS.

La validazione della progettazione, la registrazione dei risultati, delle modifiche e degli eventuali interventi devono essere conservate.

8.3.5 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli esiti della progettazione devono essere formalizzati per iscritto così da poter essere sottoposti a verifica. L'approvazione e l'eventuale rilascio sono subordinati al raggiungimento dei seguenti requisiti:

- piena soddisfazione dei requisiti in ingresso;
- adeguatezza dell'informazione circa l'approvvigionamento;
- definizione dei criteri di monitoraggio del servizio;
- definizione di eventuali caratteristiche significative (Tempi e costi).

I documenti di progettazione devono essere sottoposti all'approvazione del Dirigente Scolastico che vi appone la propria firma; l'approvazione certifica la corretta interpretazione e il giusto recepimento dei dati in ingresso nonché la conformità con le prescrizioni dei dati in uscita.

Le eventuali revisioni dei documenti di progettazione seguono le medesime modalità previste per l'elaborazione dei documenti di progettazione originali.

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono di competenza degli stessi soggetti che hanno prodotto il progetto originario e sono approvate dal DS. Tutte le modifiche, una volta approvate devono essere documentate e trasmesse ai soggetti interessati.

La validazione dei risultati delle modifiche e degli eventuali interventi devono è conservate secondo quanto previsto in 4.2.4.

8.3.6. Modifiche della progettazione e sviluppo

Nel caso di necessità di modifiche, il Responsabile del progetto si occupa di rilevare le nuove esigenze. Individua le nuove richieste e risottopone il progetto alle fasi di approvvigionamento, riesame, verifica e validazione. In caso di conferma il progetto viene erogato.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.4

8.4.1 Generalità

Il DSGA è responsabile del processo di approvvigionamento dei beni materiali.

L'Istituto "C. Gallini" procede all'approvvigionamento delle dotazioni didattiche, tecnico - scientifiche, delle derrate alimentari, nonché del materiale di consumo, inseriti nel Piano dell'Offerta Formativa e contabilizzati nel Programma Annuale.

Gli acquisti d'investimento (strumentazioni e arredi) sono proposti dai Responsabili dei Laboratori e/o dei progetti/attività. Le richieste, su apposita modulistica, sono raccolte e valutate dall'Ufficio Tecnico; gli acquisti sono inseriti nel Programma Annuale.

L'approvvigionamento del materiale di facile consumo e delle derrate alimentari è effettuato dall'Ufficio di magazzino.

Il Responsabile della Qualità provvede periodicamente a valutare la capacità dei fornitori di soddisfare gli ordini. In particolare il Responsabile della Qualità dovrà tener conto di eventuali non conformità a carico dei fornitori ed eventualmente a precise osservazioni all'Ufficio Tecnico. Il Responsabile della Qualità trasmette i risultati della valutazione al Dirigente Scolastico che ne fa oggetto di verifica in sede di riesame del Sistema di Qualità e provvede eventualmente ad introdurre azioni correttive di miglioramento.

L'approvvigionamento dei servizi professionali è effettuato dal Dirigente nel rispetto del "Regolamento recante disciplina per conferimento incarichi collaborazione ad esperti esterni", approvato dal Consiglio di Istituto.

8.4.2 Informazione ai fornitori esterni

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono:

- ⇨ i prodotti da acquistare;
- ⇨ i requisiti del prodotto/servizio;
- ⇨ le modalità di consegna;

- i dati tecnici significativi;
- i requisiti di sicurezza;
- le informazioni per l'utilizzo;
- l'identificazione e la rintracciabilità, quando lo si ritenga opportuno.

L'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento deve essere verificata prima della comunicazione dei requisiti stessi al fornitore.
L'acquisto di un prodotto avviene a seguito di formale richiesta di uno dei soggetti operanti all'interno dell'Istituto, tenuto conto delle necessità e dei fabbisogni dell'Istituto stesso. Gli ordini di acquisto sono emanati per iscritto dal
Responsabile Amministrativo. L'ordine di acquisto deve indicare con chiarezza e univocità:
- le caratteristiche qualitative del prodotto richiesto;
- il numero e la quantità del prodotto;
- le condizioni della fornitura;
- la possibilità, se necessario, di verifiche o controlli presso il fornitore.

Tutti gli ordini di acquisto devono essere verificati e firmati dal Dirigente Scolastico prima della loro trasmissione ai fornitori.
I fornitori con cui l'Istituto intende instaurare e mantenere un rapporto commerciale devono essere preventivamente qualificati; spetta al Responsabile della Qualità, in collaborazione con il Responsabile Amministrativo, verificarne la capacità di soddisfare con costanza e continuità i requisiti di fornitura richiesti.

8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

L' I.T.A.S. "C. Gallini" stabilisce ed effettua i controlli necessari per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati; in particolare verrà verificata:
- l'integrità e, se del caso, la perfetta conservazione;
- la conformità con la documentazione allegata;
- eventuali NC a carico del fornitore da sottoporsi a registrazione.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.5

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

L'Istituto pianifica e svolge attività di produzione e di erogazione di servizi. Tali attività sono sottoposte
alle seguenti condizioni:

- analisi delle richieste specificate dall'Utenza, dall'Istituto, dalla normativa vigente;
- emissione di procedure ed istruzioni interne;
- definizione degli orari delle lezioni
- sistemi per il monitoraggio e la verifica che il processo per l'erogazione del servizio stia procedendo in conformità a quanto pianificato (registri presenze docenti e alunni, registro elettronico, ecc…)
- configurazione del PTOF, della programmazione di classe e dei piani di studio individuali.

L'erogazione dei servizi avviene utilizzando infrastrutture adeguate, ambienti idonei e personale formato ed è supportata dalla disponibilità di procedure, istruzioni, regolamenti dettagliati, affinché le attività svolte dai soggetti che operano nell'ambito dell'Istituto siano pianificate e controllate.

L'Istituto, attraverso controlli e misurazioni documentate, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi didattici e formativi nonché il grado di apprendimento raggiunto dagli alunni. Al fine di monitorare i processi, l'Istituto definisce i valori/criteri di accettabilità e l'articolazione del sistema di controllo.

Gli esiti delle attività di monitoraggio sono registrati e con gli esiti delle attività di misurazione possono essere utilizzati per definire attività volte al recupero e/o al consolidamento del livello di apprendimento degli alunni.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Tutti gli atti e le informazioni relative all'attività dell' Istituto sono archiviate in apposito fascicolo e/o faldone sotto la responsabilità del Responsabile Amministrativo e custodite negli uffici amministrativi o in idoneo luogo.

Gli elementi di riferimento atti a garantire l'identificazione e la rintracciabilità sono i seguenti:

- classe, sezione, materia e lezione impartita;
- allievi presenti ed assenti;

- docenti;
- tempo e luogo di svolgimento dell'attività;
- prove scritte, orali ed eventualmente pratiche effettuate.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o fornitori esterni

Tutto il materiale didattico (libri di testo, materiale di cancelleria, ecc.) indispensabile per lo svolgimento delle attività formative è di esclusiva proprietà degli Allievi. Di conseguenza il requisito 7.5.4 UNI EN ISO 9001:2015 non è pienamente applicabile al Sistema di Qualità dell'Istituto.

L'organizzazione applica il requisito limitatamente alla gestione dei dati personali per i quali rispetta la normativa vigente in materia di privacy.

8.5.4 Preservazione

L'attività formativa dell'Istituto si concretizza nei documenti che vengono prodotti durante l'esecuzione delle attività descritte nel presente Manuale della Qualità; la conservazione di tali documenti è gestita secondo i principi indicati nella sezione 4.

L'organizzazione conserva i documenti derivanti dall'erogazione del proprio servizio formativo ed educativo in maniera da curarne l'integrità per tutto il periodo di conservazione.

I prodotti acquistati sono conservati nell'apposita area dedicata negli imballi originari, che consentono una agevole identificazione del prodotto.

I beni soggetti a inventario sono identificati da un'etichetta che ne riporta il numero.

E' garantita anche l'osservanza di precise regole per la conservazione del software e dei supporti elettronici di back-up dei dati che è fatto automaticamente su cloud direttamente dalla ditta che fornisce il software gestionale dell'Istituto (Portale ARGO/SIDI/ASL LOMBARDIA-valutazione competenze/IFS CONFAO, ecc.).

Il DSGA è responsabile della cura e conservazione dei documenti.

8.5.5 Attività post consegna

Il requisito è applicabile all'attività di formazione che prevede una verifica di apprendimento.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Tutte le modifiche e i riesami effettuati per l'erogazione dei corsi di formazione sono tenuti sotto controllo.

8.6 Rilascio dei prodotti e servizi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.6
L'istituto ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti.
È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.
La consegna della documentazione richiesta dagli Utenti è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità.
La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta.
Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

8.7 Controllo degli output non conformi

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 8.7

8.7.1 Identificazione e tenuta sotto controllo degli output

Le non conformità trattate nella presente sezione possono essere rilevate:

- durante il processo di erogazione delle attività formative
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione delle attività formative
- a seguito di colloqui tra personale dell'Istituto, oppure tra personale e clienti/fornitori.

Per le attività didattiche le non conformità rilevate sono analizzate in ambito di Consiglio di Classe. Le modalità di trattamento delle Non Conformità sono approvate dal collegio dei docenti che sono deputate alla richiesta di attivazione di interventi di recupero.
Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei documenti ufficiali e nei verbali degli organi collegiali.

CAPITOLO 9

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

INDICE

9.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.2 Audit interno

9.3 Riesame della Direzione

9.0Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 9.1

9.1.1 Generalità

La Direzione dell'Istituto "Carlo Gallini" pianifica e attuai processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento finalizzati a:

- ➪ dimostrare la conformità dei servizi forniti;
- ➪ garantire la conformità del SQ;
- ➪ migliorare con continuità nel tempo l'efficacia del SQ.

Il Responsabile delle attività di cui sopra è il Responsabile della Qualità; la messa in atto delle citate attività deve tener conto:

- ➪ della segnalazione di eventuali NC;
- ➪ di quanto emerso dalle verifiche ispettive interne;
- ➪ di quanto emerso dalle verifiche ispettive esterne.
- ➪ degli Obiettivi della qualità

Il Responsabile della Qualità, in collaborazione con il Dirigente Scolastico, individua i metodi applicabili, comprese indagini e ricerche statistiche e indica il loro ambito di applicazione; inoltre predispone le azioni preventive, correttive e integrative necessarie al miglioramento del Sistema Qualità. Eventuali indicazioni finalizzate al miglioramento del SQ potranno emergere in sede di riesame.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

L'I.T.A.S. "C. Gallini" si impegna ad effettuare un'analisi della domanda di qualità espressa dall'Utenza e della sua soddisfazione. Il monitoraggio del livello di Qualità raggiunto è effettuato attraverso un'adeguata indagine che fa riferimento all'analisi di questionari, richiesta di informazioni, segnalazioni e suggerimenti dell'utenza riferiti in particolare a

1. qualità dell'insegnamento
2. materiali e strutture didattiche
3. efficienza dell'organizzazione scolastica e dei servizi
4. il raggiungimento degli obiettivi formativi

L'Istituto "Carlo Gallini" monitora la soddisfazione degli studenti e delle famiglie mediante la somministrazione di questionari, i cui dati vengono poi elaborati e sintetizzati dall'Ufficio Qualità, il quale comunica i risultati nella seduta di settembre/ottobre del Collegio dei Docenti.
Al termine di ogni progetto extra curriculare vengono somministrati agli studenti interessati questionari di valutazione.
Nei mesi maggio/giugno, alla fine dell'anno scolastico, gli studenti e le famiglie esprimono il grado di soddisfazione del servizio erogato compilando appositi questionari online.
In questo modo, l'Istituto monitora le informazioni di valutazione fornite dal cliente. I dati sono presi come elementi in ingresso nel Riesame e valutati per essere riproposti o modificati in relazione agli obiettivi stabiliti dalla Direzione scolastica.
Questo monitoraggio rappresenta, per l'Istituto, una misura delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e fornisce dati d'ingresso per il Riesame della Direzione.

9.1.3 Analisi e valutazione

L'Istituto mette in atto opportune analisi di tipo statistico al fine di tenere sotto controllo e di valutare
l'efficacia del SQ e per individuare eventuali azioni per un suo miglioramento.
Tutte le attività di rilevazione, analisi e gestione dei dati sono di competenza del Responsabile Qualità.
L'analisi dei dati verterà in particolare sui seguenti aspetti:

- grado di soddisfazione dell'Utente
- Raggiungimento degli obiettivi
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti
- caratteristiche ed andamento dei processi
- grado di affidabilità dei fornitori
- adeguatezza ed efficacia del SQ
- efficacia ed efficienza dell'analisi dei rischi effettuata e delle azioni intraprese miglioramenti

Il Responsabile Qualità predispone e presenta in sede di riesame i risultati dell'analisi; la sua relazione, oltre a presentare i risultati, dovrà formulare analisi e considerazioni e produrre proposte di miglioramento.
Spetta al Dirigente Scolastico l'eventuale decisione in merito alla pubblicizzazione dei dati raccolti.

9.2 Audit interno

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 9.2

Di seguito viene descritta la procedura per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia sistematicamente verificato al fine di valutarne l'efficacia e l'adeguatezza.

9.2.1 Programma annuale degli audit interni

Il Responsabile Qualità ha il compito di organizzare, di programmare e di dirigere un sistema di audit pianificati e documentati, al fine di accertare l'applicazione del SGQ contenuto in questo manuale.

Responsabilità

La responsabilità dell'esecuzione delle attività attinenti alle verifiche ispettive interne della qualità è del RAQ.

Programma di Audit

Il RQ elabora e predispone un programma di Audit annuale che viene comunicato alla Direzione, in sede di Riesame, e a chi opera nell'Istituto, indicando, per ciascuna attività, i soggetti coinvolti e le date approssimative delle verifiche.
Il piano prevede almeno un Audit interno annuo per ciascun processo, in relazione ai punti della norma 9001:2015.
Nel caso in cui, durante l'anno, si renda necessario effettuare verifiche ispettive non programmate, sarà cura del RQ registrarle sul modulo PROGRAMMA AUDIT.

Esecuzione delle verifiche ispettive interne

I responsabili dell'esecuzione degli AUDIT devono essere qualificati secondo quanto previsto dalla norma .
L'audit deve essere imparziale e obiettivo.
L'auditor non può eseguire la visita ispettiva sul proprio lavoro. In relazione al Programma l'auditor predispone un Piano nel quale sono indicati:

- la data effettiva della verifica
- le funzioni coinvolte
- la programmazione oraria della giornata
- i processi aziendali coinvolti
- i punti della norma presi in considerazione

Per essere qualificato l'auditor deve possedere attestato di Qualificazione Auditor Interno del Sistema di Gestione della Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) unito ad esperienza quadriennale nel campo di Gestione del Sistema Qualità

Registrazione delle verifiche ispettive interne

Le evidenze oggettive e le risultanze degli Audit sono registrate su apposito verbale (Rapporto di Audit).
In sede di riesame il Rapporto viene analizzato e vengono valutate le azioni correttive/preventive che sono scaturite dalle non conformità/raccomandazioni.
Le funzioni coinvolte sono informate in merito alle risultanze.
Eventuali non conformità vengono gestite come da procedura di gestione delle NC indicata al capitolo 10.2 di questo manuale.
È compito del RQ assicurare che le correzioni scaturite dal Rapporto vengano effettuate senza indebito ritardo.

Archiviazione e comunicazione delle verifiche ispettive interne

Programma, Piani, e Rapporti vengono archiviati presso l'Ufficio Qualità in appositi fascicoli

9.2.2 Conduzione degli audit

Ogni audit deve essere documentato da parte dell'auditor in un rapporto, che deve contenere almeno quanto segue:

- data dell'audit;
- nome e qualifica dell'auditor;
- area e attività oggetto di audit;
- persone contattate;
- scopo dell'audit e suoi risultati;

e se del caso:

- non conformità rilevate;
- azioni correttive proposte;
- responsabilità della conduzione delle azioni ;
- termine per l'attuazione delle azioni.

Il rapporto di audit deve essere inviato a cura di RQ al responsabile dell'area sottoposta a verifica.
Questo ultimo deve intraprendere, in accordo alle disposizioni delle azioni correttive per eliminare le deficienze riscontrate.
La verifica dell'attuazione e dell'efficacia dell'azione correttiva è affidata all'auditore che ha fatto la verifica Ispettiva corrispondente il quale deve informare, per iscritto, RQ sui risultati di

queste verifiche. RQ deve mantenere una registrazione dei rapporti di audit interni e delle relative verifiche di azioni correttive.
L'andamento degli audit interni ed i loro risultati vanno sistematicamente riportati alla Direzione per la revisione del Sistema di Gestione per la Qualità.

9.3 Riesame

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 9.3

9.3.1 Generalità

Il Dirigente Scolastico, ad intervalli pianificati e comunque almeno una volta l'anno, riesamina il Sistema di Gestione delle Qualità, per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il riesame valuta le esigenze di cambiamenti al Sistema di Gestione per la Qualità, Politica ed obiettivi per la Qualità.
Lo stato di attuazione del Sistema di Qualità viene controllato periodicamente e sempre comunque prima dell'inizio di ogni anno scolastico.
Al Responsabile della Qualità, sentito il Dirigente Scolastico, spetta convocare apposita riunione cui partecipano il Dirigente stesso, i collaboratori della Presidenza, i Responsabili di Settore. Il riesame è finalizzato a verificare che il SGQ sia applicato con organicità, continuità ed efficacia e sia conforme agli obiettivi indicati dalla Politica della Qualità.
Il Responsabile della Qualità inoltre:

- ➪ redige un verbale del riesame che viene conservato quale documento di Registrazione della Qualità;
- ➪ fa pervenire copia del verbale ai partecipanti e ai responsabili delle attività da avviare;
- ➪ si attiva per tradurre in atto le indicazioni contenute nel verbale stesso

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il Responsabile della Qualità, in collaborazione con il Dirigente Scolastico, fissa data, luogo e ordine del giorno della riunione di riesame.
Al Responsabile della Qualità spetta istruire la documentazione relativa alle operazioni di riesame e convocare la riunione con anticipo non inferiore a gg. 15.
La documentazione, da allegarsi alla convocazione, dovrà tener conto:

- ➪ dei risultati delle verifiche ispettive
- ➪ dei risultati dei monitoraggi e delle informazioni pervenute dall'utenza
- ➪ delle eventuali azioni preventive o correttive intraprese

- degli input raccolti per il miglioramento
- di ogni altro elemento ritenuto utile al miglioramento della Qualità
- dati relativi alla Customer Satisfaction
- dei reclami
- degli indicatori di performance
- dei rapporti di NC
- dell'analisi dei rischi aziendali, del contesto, dei fattori interni ed esterni e dei portatori di interesse
- degli obiettivi di periodo della qualità conseguenti al precedente riesame
- delle modifiche strutturali e organizzative intervenute dal precedente riesame
- delle raccomandazioni provenienti dall'Ente di certificazione o da altre fonti
- delle indicazioni provenienti dal mercato
- dello stato delle risorse aziendali
- delle risultanze del precedente riesame
- del grado di raggiungimento degli obiettivi
- delle opportunità di miglioramento
- dei rischi aziendali e le relative opportunità di miglioramento
- delle esigenze di modifiche al SGQ
- dei mutamenti delle politiche aziendali
- delle variazioni significative alle procedure

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita devono essere documentati nel verbale e devono comprendere ed illustrare gli interventi relativi:

- al miglioramento dei processi e al Sistema di Qualità nel suo insieme
- al miglioramento del servizio in relazione alle aspettative dell'utenza
- alla necessità di risorse.

Dal riesame devono uscire azioni ben definite, con obiettivi misurabili, comparabili e congrui con la Politica per la Qualità.
Gli obiettivi sono armonizzati sulla specificità della realtà dell'Istituto.

CAPITOLO 10

MIGLIORAMENTO

INDICE

10.0 Descrizione e approvazione delle revisioni

10.1 Generalità

10.2 Non conformità e azioni correttive

10.3 Miglioramento continuo

9.0Descrizione e approvazione delle revisioni

DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI				
Rev	*Data*	*Descrizione modifica*	*Emesso da RAQ*	*Approvato da DS*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	
Sigla	*Titolo*

10.1 Generalità

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 10.1

L'I.T.A.S. "C. Gallini", al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi erogati, utilizza i seguenti elementi del Sistema di Qualità:

- Politica della Qualità
- lettura e analisi dei dati
- azioni correttive;
- riesame
- analisi dei rischi interni ed esterni.

Spetta al Responsabile Qualità mettere in atto le azioni preventive, integrative e correttive formulate dal Dirigente Scolastico in sede di riesame al fine di adeguare e migliorare il Sistema stesso.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 10.2

Per impedire che ogni attività, processo, prodotto o servizio siano incapaci di soddisfare i requisiti di riferimento, l'I.T.A.S. "C. Gallini" ha messo a punto un sistema per la gestione delle non conformità.

Le NC vengono gestite e registrate nel modulo "Registro Non Conformità/Azioni Correttive" nel quale vengono indicati:

- i prodotti/processi coinvolti
- una descrizione della NC rilevata e della funzione che l'ha segnalata
- un'analisi sulle conseguenze legate al manifestarsi della NC
- le cause possibili della NC
- le possibili azioni correttive da intraprendere per evitare il ripetersi della NC e di NC simili e responsabili da coinvolgere
- le modalità con la quale la NC viene trattata e le funzioni coinvolte nel trattamento, in modo che non vengano erogati prodotti/servizi non conformi
- la verifica sull'efficacia del trattamento
- aggiornamenti sull'analisi dei rischi e sul sistema di gestione qualità.

Qualsiasi collaboratore ha il dovere di rilevare le Non Conformità di cui viene a conoscenza e di riferire in proposito al RQ.

Le non conformità rilevate devono essere tempestivamente segnalate al RQ che provvede alla loro registrazione e le sottopone all'attenzione del Ds.

Successivamente il DS:

- indica le eventuali azioni integrative o correttive atte a rimuovere o a risolvere la non conformità;
- provvede, in collaborazione con il Responsabile Qualità, a verificare che la non conformità sia stata effettivamente superata.

Al Responsabile Qualità spetta altresì il compito di riesaminare l'efficacia delle azioni correttive e/o integrative intraprese e, in caso di esito negativo, predisporre ulteriori interventi da sottoporre all'attenzione del Dirigente scolastico.

10.3 Miglioramento continuo

Riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità"- Par 10.3

Sulla base delle problematiche riscontrate vengono impostate le azioni di miglioramento.

Il tema "Miglioramento" introduce la dinamicità nel Sistema e permea tutta l'attività dell'Istituto. Il concetto è molto allargato e comprende le attività indirizzate a correggere le situazioni che generano non conformità (Azioni Correttive) e quelle indirizzate a ridurre i "rischi" di non conformità (Azioni Preventive) oltre ad attività per raggiungere nuovi obiettivi di efficacia e di efficienza (Azioni di miglioramento).

La Direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del SGQ:

- riesame della direzione
- il riesame dell'analisi dei rischi interni ed esterni l'organizzazione
- analisi delle opportunità per l'organizzazione
- analisi dei risultati degli audit interni
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti e altre analisi dei dati pertinenti
- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati
- le azioni correttive e preventive
- le proposte di miglioramento provenienti dal personale e dall'esterno

L'I.T.A.S. "C. Gallini", al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi erogati, utilizza i seguenti elementi del Sistema di Qualità:

- Politica della Qualità
- Riesame
- Lettura e analisi dei dati
- Individuazione dell'azione e dei risultati attesi
- Pianificazione dell'azione di miglioramento
- Attuazione dell'azione di miglioramento
- Verifica dell'azione di miglioramento
- Standardizzazione dell'azione di miglioramento.

Spetta al Responsabile Qualità mettere in atto la reale efficacia delle azioni preventive, integrative e correttive formulate dal DS in sede di Riesame al fine di adeguare e migliorare il Sistema stesso.