

*In accordo con la UNI EN ISO 9001:2015
L'ISIS EINAUDI
CECCHERELLI*

emette il seguente:

*Manuale di Gestione
della Qualità*

Rev	Data	Oggetto della modifica	Redatto	Approvato
0	11/06/2004	Prima emissione	RQ	DS
1	11/01/2010	Adeguamento alla normativa 9001/2008	RQ	DS
2	09/02/2012	Integrazione delle procedure	RQ	DS
3	04/01/2018	Adeguamento normativa 9001/2015	RQ	DS
4	07/01/2021	Aggiornamento politica della qualità	RQ	DS
5	11/01/2022	Aggiornamento presentazione della scuola	RQ	DS

copia soggetta a distribuzione controllata si no

Emesso con autorizzazione di DS

Firma

Data

.....

11/01/2022.

INDICE

Presentazione della Scuola	4
1. Scopo e campo di applicazione del Manuale per la Qualità	10
2. Riferimenti normativi	11
3. Termini e definizioni	16
4. Sistema di Gestione per la Qualità	19
4.1 Definizione dei Processi del Sistema di Gestione per la Qualità	18
4.2 Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità	21
4.3 Gestione dei documenti di registrazione della Qualità	23
5. Responsabilità della Direzione	24
5.1 Impegno della Direzione	24
5.2 Attenzione focalizzata all'Utente	24
5.3 Politica per la Qualità	24
5.4 Pianificazione per la Qualità	25
5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione	26
5.6 Riesame da parte della Direzione	28
6. Gestione delle Risorse	30
6.1 Scopo e campo di applicazione	30
6.2 Gestione delle Risorse Umane	30
6.3 Gestione delle Infrastrutture	30
6.4 Gestione dell'ambiente di lavoro	31
7. Realizzazione del Servizio	32
7.1 Pianificazione dei processi di erogazione del servizio	32
7.2 Gestione dei processi relativi all'utente	33
7.3 Gestione della progettazione	33
7.4 Gestione dell'approvvigionamento	36
7.5 Gestione del processo di erogazione del servizio	37
7.6 Validazione dei processi	43
7.7 Identificazione e tracciabilità	44
7.8 Gestione della proprietà del cliente	45
7.9 Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	46
8. Misurazioni, analisi e miglioramento	47

8.1 Misurazioni e monitoraggi	48
8.2 Gestione delle non conformità	48
8.3 Analisi dei dati	49
8.4 Miglioramento	49
8.5 Azioni correttive e preventive	50

0 PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA

Il territorio, l'economia, i due Plessi dell'Istituto

Il piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.) dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore (ISIS) "Einaudi-Ceccherelli" di Piombino è rivolto ai Comuni di Piombino (con la frazione di Rior torto), Campiglia Marittima, Venturina, Suvereto e San Vincenzo, con circa 60.000 residenti. Il rilancio economico del territorio, dopo la crisi della monocultura industriale, prevede l'affermazione di una rete di piccole imprese nei settori dell'agricoltura, dell'indotto industriale, del turismo, dei servizi.

L'Istituto Tecnico Commerciale di Piombino iniziò la sua attività nell'anno scolastico 1958/59, come sezione staccata dell'I.T.C. "Vespucci" di Livorno con una sola prima classe frequentata da 33 alunni. Nell'anno scolastico 1962/63, alla sezione staccata fu conferita l'autonomia amministrativa e la personalità giuridica. Nacque così ufficialmente l'Istituto Tecnico Commerciale di Piombino, intitolato a Luigi Einaudi, insigne economista e uomo politico, primo presidente della Repubblica Italiana. Nell'anno 1964/65 l'Istituto si trasferì in una nuova sede ubicata in località Casone Maresma. La permanenza in tale sede provvisoria durò fino al 1972/73, quando le classi raggiunsero il numero di 18 e la popolazione studentesca raggiunse i 404 alunni. A partire dall'anno 1963/64 l'Istituto aprì due sezioni staccate, una a Portoferraio e l'altra a Cecina. Nel 1967 entrambe le sezioni ottennero l'autonomia. Il trasferimento dell'Istituto nella sua sede definitiva di Viale Michelangelo avvenne all'inizio dell'anno scolastico 1973/74, quando l'Amministrazione Provinciale consegnò l'edificio di nuova costruzione.

L'Istituto Professionale Servizi Commerciali e Turistici "Alberto Ceccherelli", così chiamato in onore del noto studioso di materie tecnico-economiche, fu istituito a Piombino alla fine degli anni Cinquanta come succursale dell'I.P.C. "Colombo" di Livorno ed ebbe sede in Piazza Bovio. Grazie ad un continuo processo di crescita, l'Istituto divenne autonomo nel 1967, anche se il corso di studi rimase ancora per qualche anno triennale. Solo agli inizi degli anni Settanta fu concessa l'autorizzazione ai corsi di maturità professionale. Da quel momento l'Istituto è diventato un punto di riferimento importante per l'educazione e la formazione professionale dei giovani, grazie anche all'arricchimento della sua offerta formativa con l'introduzione di specializzazioni diverse, come quella turistica. Con decorrenza 2010/2011 l'offerta si è ulteriormente arricchita di una sezione sperimentale a indirizzo alberghiero che ha fatto sì che nell'Anno Scolastico 2011/2012 l'istituto acquistasse l'indirizzo Enogastronomico con un rilevante numero di iscritti, tanto da poter formare tre sezioni. Dall'Anno Scolastico 2017/2018 sono attivi anche l'indirizzo grafico come articolazione dell'indirizzo Commerciale e la sezione serale dell'indirizzo Socio sanitario.

Infine a partire dall'anno scolastico 2020/2021 è stato attivato l'indirizzo Liceo Artistico mentre a partire dall'anno scolastico 2021/2022 è stato attivato l'indirizzo Liceo Classico con opzione beni culturali.

Dal 1996, la storia dei due Istituti prosegue in modo parallelo, con la denominazione di I.S.I.S. "Einaudi-Ceccherelli". L'intento comune è quello di migliorare l'offerta formativa per stimolare la crescita culturale e la vita lavorativa del territorio. Le due sezioni dell'Istituzione Scolastica, L'Istituto Tecnico Commerciale "Einaudi" e l'Istituto Professionale per i Servizi Commerciali e Turistici "Ceccherelli", conservano comunque la loro autonomia didattica e progettuale. L'ISIS è accreditato come agenzia formativa presso la Regione Toscana. Attualmente i due Istituti hanno la denominazione: I.S. "Einaudi-Ceccherelli", accreditati presso la Regione Toscana come Agenzia Formativa LI0599 requisito previsto per partecipare alle iniziative di formazione finanziate dal Fondo Sociale Europeo.

A questo proposito, l'Istituto di Istruzione Superiore "Einaudi - Ceccherelli" di Piombino ha avviato rapporti di collaborazione a tutto campo con le associazioni di categoria, le agenzie di formazione, gli enti locali, il mondo del lavoro, l'università di Pisa, Siena e Firenze. Tale dinamicità ha reso possibile la costruzione di un percorso IFTS 2009, di cui l'Istituto è stato capofila, per la formazione della figura di "Tecnico esperto della logistica integrata". Il percorso, organizzato in collaborazione con Università di Pisa-Dipartimento Logistica di Livorno, CNA, Federtrasporti, Autorità Portuale di Piombino e Circondario della Val di Cornia, ha formato esperti qualificati con competenze spendibili, oltre che nella nostra zona, sul mercato europeo e internazionale.

Dall'analisi interna e del territorio sono stati individuati i seguenti vincoli e le seguenti opportunità:

1.1 Popolazione scolastica

Opportunità

Il contesto economico è in crisi e si stanno cercando spazi di occupazione professionale alternativi anche per adulti

Vincoli

Il basso livello socioeconomico di provenienza limita le attività extracurricolari progettate per arricchire l'offerta formativa

1.2 Territorio e capitale sociale

Opportunità

La disoccupazione diffusa richiede alle famiglie una riconversione professionale anche suffragata da titoli di studio. È in atto una trasformazione del territorio che può offrire nuove opportunità di diversificazione occupazionale.

Vincoli

Il territorio non ha trasporti ben integrati. Le strutture disponibili all'accoglienza per l'alternanza scuola lavoro sono prevalentemente piccole e stagionali, fatta eccezione per una collaborazione Einaudi/AFERPI. Il contributo della Provincia è limitato e condizionato anche dalla distanza.

1.3 Risorse economiche e materiali

Opportunità

La qualità degli strumenti in uso alla scuola è buona ed esistono fonti di finanziamento private a cui attingere.

L'indirizzo enogastronomico è dotato di un nuovo laboratorio per le attività pratiche di sala e cucina.

L'opzione accoglienza ha attivato il Laboratorio per la reception. Sono stati ultimati i laboratori di Promo-Lab, dotati di visori per la realtà virtuale, la stampante 3D, i programmi di contabilità, di grafica e turismo. La figura dell'animatore digitale fornisce continuamente nuovi stimoli per l'uso didattico delle tecnologie.

Vincoli

Gli strumenti informatici in uso nel plesso Ceccherelli tendono ad adeguarsi alle esigenze della popolazione scolastica e quasi tutte le aule sono dotate di LIM. Occorre tuttavia completarne la dotazione.

1.4 Risorse professionali

Opportunità

La scuola non ha una reggenza ed ha prospettive di continuità. C'è un gruppo di docenti motivati per compiti di carattere organizzativo e di progettazione.

Vincoli

La dislocazione geografica rende poco appetibile la sede per i neo immessi in ruolo, con conseguente scarsa continuità. Si auspica una maggiore stabilità del personale docente, soprattutto sull'Istituto Professionale, al fine di consentire una migliore continuità didattica.

In questi ultimi tre anni, la scuola si è organizzata per ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi previsti nel PTOF tenendo conto della riforma che ha modificato gli ordinamenti. Lo scopo che l'Istituto persegue è quello di offrire ai propri studenti, oltre alla formazione culturale, anche la mentalità per avviarsi alla vita produttiva, promuovendo, in particolare:

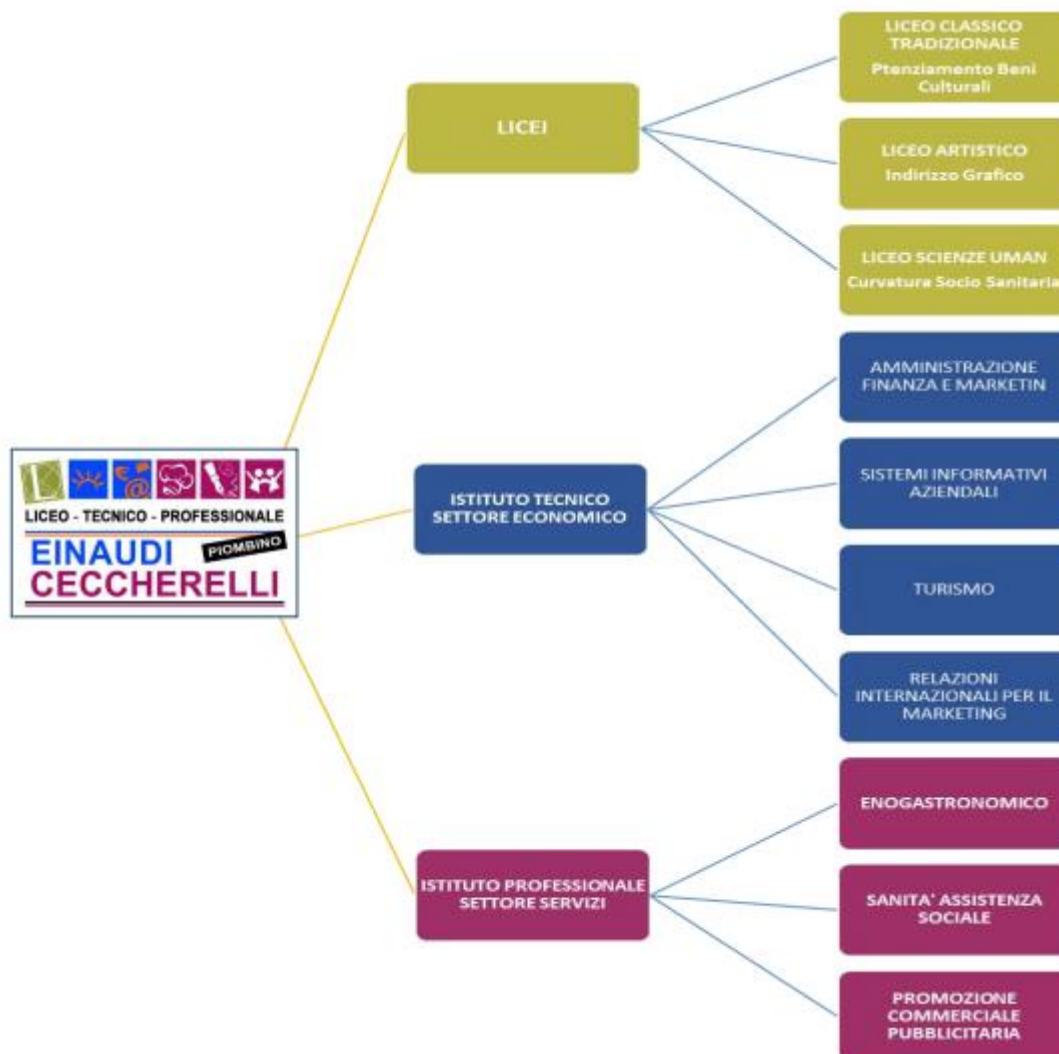
- ◆ la loro formazione professionale ed il loro avviamento al lavoro;
- ◆ partecipazione ai corsi IFTS;
- ◆ l'aggiornamento professionale finalizzato alla acquisizione delle innovazioni tecnologiche e all'apprendimento dell'uso delle nuove strumentazioni;
- ◆ la riconversione professionale, con interventi specifici o mediante attività educative e di formazione permanente o ricorrente, volte a facilitare il cambiamento di attività lavorative;
- ◆ la formazione degli adulti finalizzata al conseguimento di un titolo di studio appropriato

- ◆ la collaborazione con le imprese con lo scopo di formare personale qualificato in grado di rispondere alla nuova domanda di lavoro presente sul mercato;
- ◆ organizzazione dei corsi professionalizzanti (IeFP) previsti dall'attuale normativa regionale per dare una qualifica a coloro che alla fine della scuola secondaria di primo grado decidono di concludere il corso di studi dopo tre anni o che, dopo i 10 anni di istruzione obbligatoria ed entro il diciottesimo anno di età, non abbiano conseguito una qualifica;
- ◆ collaborazione nell'ambito di un eventuale ITS;
- ◆ Richiesta di potenziamento linguistico, come emerso dalla nostra indagine interna sui diplomati del 2015/2016
- ◆ Il nostro Istituto partecipa come partner a tutta una serie di progetti in rete:
 - Rete alberghiera sud toscana (ATLAS) con Massa e Portoferraio con formazione docenti
 - PTP ARCO arcipelago-costa, capofila ITCG Cerboni Portoferraio con ITS Firenze su turismo e accoglienza (TUCUBE)
 - PTP AGRIFOOD con ISIS Mattei Rosignano capofila
 - PTP yacht Nautica e logistica con capofila l' Istituto Nautico Cappellini e la partecipazione dell'autorità portuale di Livorno
 - Rete Erasmus con capofila ISIS Rosmini Grosseto
 - Rete regionale e nazionale per l'operatore socio sanitario
 - PON Turismo sociale con capofila Pubblica Assistenza di Piombino

a. Organigramma dell'I.S. Einaudi – Ceccherelli



OFFERTA FORMATIVA



I. Caratteristiche degli indirizzi:

Indirizzi presenti nell'organico di istituto:

1. Amministrazione Finanza e Marketing
 - Sistemi Informativi Aziendali (articolazione)
2. Turismo
3. Servizi Commerciali
 - Promozione Pubblicitaria
4. Servizi SocioSanitari
5. Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità alberghiera
6. Liceo artistico
7. Liceo classico con potenziamento in "Beni Culturali"

Caratteristiche comuni:

- Corso di studio della durata di 5 anni
- Diploma finito spendibile direttamente presso aziende pubbliche e private

- Possibile accesso a tutte le facoltà universitarie

Partecipazione ai concorsi pubblici che prevedono il diploma di scuola superiore

0. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ

Il presente manuale di qualità risponde all'esigenza di servire come riferimento operativo interno, insieme alla ulteriore documentazione citata nel seguito, per quanto riguarda:

- l'insieme della struttura organizzativa, delle responsabilità e dei compiti assegnati, attraverso le quali l'ISIS Einaudi – Ceccherelli assicura l'efficacia del sistema di gestione per la qualità nel perseguimento delle proprie finalità.
- fornire ai terzi una sintesi descrittiva dell'Organizzazione dell'Azienda per la Qualità (Sistema Qualità) voluta dal DS ed operante all'interno dell'Azienda allo scopo di dimostrare la capacità della stessa di fornire un servizio che soddisfi appieno le esigenze dell'Utente/Cliente.
- definire modalità e responsabilità adottate dall'ISIS Einaudi – Ceccherelli per dimostrare la capacità della struttura scolastica di fornire prodotti che soddisfino pienamente le richieste del Cliente nonché l'attività curricolare regolamentata da norme obbligatorie e da leggi (Disposizioni Ministeriali, Regolamento d'Istituto e, ad esempio, L. 107/2015), mirando ad aumentare il livello di soddisfazione del Cliente attraverso un processo in continuo miglioramento.

Il presente manuale trova applicazione nella: "Progettazione, erogazione e monitoraggio di corsi di formazione".

Il sistema di gestione per la qualità dell'istituto risponde a tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015.

1.1 Esclusioni

Non sono previste esclusioni.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La norma assunta dall'ISIS Einaudi – Ceccherelli come riferimento per la progettazione, l'attuazione, il mantenimento e per il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità è la norma UNI EN ISO 9001:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*.

Nell'attività di progettazione e attuazione del sistema qualità l'ISIS Einaudi – Ceccherelli ha tenuto conto della norma UNI EN ISO 9004:2009 *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*.

La terminologia utilizzata nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è quella della norma UNI EN ISO 9000:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*.

È stata inoltre presa in considerazione la normativa per i sistemi di gestione della sicurezza.

Si riporta l'elenco seguente indica i principali riferimenti legislativi di interesse. Tale elenco è mantenuto aggiornato sotto la responsabilità della direzione dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli.

Legge 07/08/1990, n. 241	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
Legge 05/02/1992, n. 104	Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
Decreto del Ministro per la Funzione pubblica del 31/03/1994	Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni
Decreto Legislativo 16/04/1994, n. 297	Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.
DLgs 626/94 e DM 81/2008	"Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42/CE, 98/24 e 99/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro"
D.P.C.M. 07/06/1995	Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"
Legge n. 675/96	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Legge 59/97, art. 17	"Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa".
Legge 425/97	"Disposizioni per la riforma degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore".
DLgs 06/03/1998, n. 59	"Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi di istituto delle istituzioni scolastiche autonome, a norma dell'articolo 21, comma 16, della legge 15

	marzo 1997, n. 59".
DM 29/09/1998 n. 382	Regolamento recante norme per l'individuazione delle particolari esigenze negli istituti di istruzione ed educazione di ogni ordine e grado, ai fini delle norme contenute nel decreto legislativo 19/09/1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni.
Legge 18/12/1997 n. 440	Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi.
DPR 18/06/1998, n. 233	Regolamento recante norme per il dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche e per la determinazione degli organici funzionali dei singoli istituti, a norma dell'art. 21 Legge 16/07/1997, n. 59
DPR 24/06/1998, n. 249	Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 323/98	"Regolamento degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore".
Circolare Ministeriale 01/07/1998, n. 296	Elezioni scolastiche.
DPR 08/03/1999, n. 275	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15/03/1997, n. 59.
DLgs 11/05/1999, n. 135	"Disposizioni integrative della legge 31/12/1996, n. 675, sul trattamento di dati sensibili da parte dei soggetti pubblici".
Legge n. 144/99, art. 66-69	"Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all' occupazione e della normativa che disciplina l' INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali".
Legge 10/02/2000, n. 30	"Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione".
LEGGE 22/03/2000, n.69	Interventi finanziari per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta di integrazione scolastica degli alunni con handicap.
Decreto Interministeriale 01/02/2001, n. 44	Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche".
OM 21/05/2001, n. 90	Norme per lo svolgimento degli scrutini e degli esami nelle scuole statali e non statali di istruzione elementare, media e secondaria superiore - Anno scolastico 2000-2001.
Legge costituzionale 18/10/2001, n. 3	Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione.
DLgs n. 165/2001	Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.

Legge 28/03/2003, n. 53 prossimi decreti applicativi	"Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale".
Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali.
Legge 4/2004	"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".
Decreto del MPI 07/12/2006, n.305	Regolamento recante identificazione dei dati sensibili e giudiziari trattati e delle relative operazioni effettuate dal Ministero della pubblica istruzione, in attuazione degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 30/06/2003, n. 196, recante «Codice in materia di protezione dei dati personali.
DM 05/02/2007, n. 16	linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo.
Direttiva del MPI, 30/03/2007, n. 15307	Linee di indirizzo e ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, l'erogazione di sanzioni disciplinari, doveri di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti.
DM 22/05/2007, n. 42	Modalità di attribuzione del credito scolastico e di recupero dei debiti formativi nei corsi di studio di istruzione secondaria superiore.
Deliberazione del 14/06/2007, n. 23	Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico.
Schema di decreto legislativo attuativo della delega di cui all'articolo 1, comma 2 della legge 03/08/2007, n. 123	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
DM 03/10/2007, n. 80	Attività di sostegno e di recupero.
OM 05/11/2007, n. 92, Prot. n. 11075	Finalità della valutazione negli istituti di istruzione secondaria di II grado, attività di recupero, programmazione delle attività, scrutini intermedi e relativi adempimenti, verifiche intermedie, scrutinio finale. Interventi successivi allo scrutinio finale, verifiche finali e integrazione dello scrutinio finale, studenti dell'ultimo anno, utilizzazione del personale, risorse finanziarie, disposizioni transitorie e finali.
DPR 21/09/2007, n. 235	Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24/06/1998, n. 249, concernente lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 235/2007, art. 3	Patto educativo di corresponsabilità.

Decreto Interministeriale 29/11/2007	Criteria di accreditamento regionale.
Direttiva del MPI, 30/11/2007, n. 104	Linee di indirizzo e chiarimenti interpretativi ed applicativi in ordine alla normativa vigente posta a tutela della privacy con particolare riferimento all'uso dei telefoni cellulari ed altri dispositivi elettronici nelle comunità scolastica.
La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere gennaio 2008	La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere.
DLgs 09/04/2008, n. 81	Attuazione dell'articolo 1 della legge 03/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
DL 25/06/2008, n. 112	Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria.
DL n. 112/2008 convertito in legge n. 133/2008	"Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria" - art. 71 - assenze dal servizio dei pubblici dipendenti - ulteriori chiarimenti.
Legge 133/2008 art 64, 71 e 72	Contenimento della spesa per il pubblico impiego.
DL 01/09/2008	Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università.
Legge 30/10/2008, n. 169 - conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 01/09/2008, n. 137, recanti disposizioni urgenti in materia di istruzione e università	Testo del decreto- legge 01/09/2008, n. 137 (in gazzetta ufficiale - serie generale - n. 204 del 01/09/2008) coordinato con la legge di conversione n. 169 del 30/10/2008, recante " Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università".
DPR n. 80/2013 Direttiva 18/09/2014 n. 11	Rapporto di autovalutazione di Istituto.
Legge 13/07/2015, n. 107	Riforma del sistema nazionale di istruzione formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti (GU Serie Generale 15/07/2015, n. 162)
PTOF	Documentazione interna.

La tabella seguente specifica, per ogni elemento del sistema di gestione per la qualità, il riferimento ai relativi capitoli della norma ISO 9001:2015 alle relative procedure gestionali del presente manuale e/o ai documenti del Sistema Qualità:

CAPITOLO ISO 9001 2015	ELEMENTO DEL SISTEMA	Sistema Qualità
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	§ 0
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Analisi fabbisogni/monitoraggio
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema	§ 1
4.4	Attuare e migliorare il sistema di gestione e i relativi processi	§ 4.1
5	LEADERSHIP E IMPEGNO	
5.1	generalità	§ 5.1
5.1.1	Impegno della direzione	§ 5.1
5.1.2	Focalizzazione sul cliente	§ 5.2
5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	§ 5.3
5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	§ 5.5
5.3	Definire ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	§ 5.5
6	PIANIFICAZIONE	
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	§ 7.1
6.2	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	§ 7.1
6.3	Pianificazione delle modifiche	§ 7.9
7	SUPPORTO	
7.1	Risorse	§ 6.1
7.1.1	Generalità	§ 6.1
7.1.2	Persone	§ 6.2
7.1.3	Infrastrutture	§ 6.3
7.1.4	Ambiente	§ 6.4
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	§ 8.1
7.1.6	Conoscenza organizzativa	organigramma
7.2	Competenze delle persone	Organigramma/mansionario
7.3	Consapevolezza delle persone	CTS
7.4	Comunicazioni interne ed esterne	§ 7.2
7.5	Informazioni documentate, aggiornate e controllate	
8	ATTIVITA' OPERATIVE	
8.1	Pianificazione e controllo	§ 7.1
8.2	Requisiti dei prodotti/servizi	§ 7.2
8.2.1	Comunicazione al cliente	§ 7.2
8.2.2	Determinazione dei requisiti	§ 7.2
8.2.3	Riesame dei requisiti	§ 7.3
8.3	Progettazione e sviluppo	§ 7.3
8.3.1	Generalità	§ 7.3
8.3.2	Pianificazione	§ 7.3
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo	§ 7.3
8.3.4	Controllo	§ 7.3
8.3.5	Output della progettazione	§ 7.3
8.3.6	Modifiche	§ 7.3
8.4	Controllo dei processi	
8.4.1	Generalità	§ 7.6
8.4.2	Tipi di controllo	§ 7.6
8.4.3	Informazione ai fornitori	§ 7.7
8.5	Produzione dei servizi	
8.5.1	Controllo della produzione ed dell'erogazione	§ 7.5
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	§ 7.7
8.5.3	Proprietà dei clienti e dei fornitori	§ 7.8
8.6	Rilascio dei prodotti/servizi	§ 7.5
8.7	Controllo degli output non conformi	§ 7.9
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	
9.1	Generalità	§ 8.1
9.1.1	Monitoraggio, analisi e valutazione	§ 8.1
9.1.2	Soddisfazione del cliente	§ 7.9
9.1.3	Analisi e valutazione	§ 8.3
9.2	Audit interni	Audit interni
9.3	Riesame della direzione	§ 5.6
10	MIGLIORAMENTO	
10.1	generalità	§ 8.4
10.2	Non conformità e azioni correttive	§ 8.5
10.3	Miglioramento continuo	Riesame del sistema

3 TERMINI E DEFINIZIONI

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 ISO 9000: 2008 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*. Per garantire comunque una migliore comprensione di alcuni termini usati, sono fornite le seguenti definizioni:

AFFIDABILITÀ	Attitudine di un prodotto ad adempiere la funzione richiesta dalle condizioni di impiego e per un periodo di tempo prefissato.
AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni in cui opera una persona.
AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARATTERISTICA:	Qualsiasi proprietà che può servire a differenziare qualitativamente o quantitativamente un prodotto o servizio.
CARTA DEI SERVIZI	Documento obbligatorio per gli uffici della pubblica amministrazione che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto.
CLIENTE	Organizzazione o persona che riceve un prodotto; nel caso della scuola, il cliente o utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie (nel caso di soggetti minori, e in ogni caso per quanto riguarda i corsi di scuola secondaria superiore).
CONFORMITÀ	Soddisfacimento di un requisito.
DISPERSIONE SCOLASTICA	È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione T così definito: $T = \frac{Abbandoni + Respinti}{Totale} \cdot 100$
FORNITORE	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITÀ	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	DEL- LA Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito.
OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità, concretizzato in un indicatore misurabile.

ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTI INTERESSATE	Personale, mondo del lavoro, enti territoriali, università.
PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità.
PTOF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso interpreta le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale per armonizzarle con le indicazioni nazionali sui programmi e gli standard formativi.
POLITICA PER LA QUALITÀ	Gli obiettivi o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
PRODOTTO	Risultato di un processo.
PROGETTAZIONE	
QUALITÀ	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
REQUISITO	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
RIESAME DELLA DIREZIONE	Valutazione formale, da parte del vertice dell'organizzazione, dello stato del sistema qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l' utilizzo o l' ubicazione di un oggetto o di un' attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente.
SISTEMA DI GESTIONE	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

SORVEGLIANZA DELLA	Verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni,
--------------------	---

QUALITÀ	processi, prodotti o servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo di garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.
VALUTATORE	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista siano stati soddisfatti.
VERIFICA ISPETTIVA, AUDIT	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli, al fine di erogare corsi soddisfacendo le esigenze degli utenti nel pieno rispetto dei requisiti richiesti dagli stessi, ha:

- Identificato e definito i processi necessari per l'erogazione del servizio e la loro interazione;
- Stabilito una propria politica della qualità;
- Definito responsabilità e risorse per la gestione del sistema;
- Definiti appositi indicatori per la misurazione ed il controllo dei processi, del sistema ed il suo miglioramento;
- Stabilite, pianificate ed attuate azioni per il miglioramento continuo del sistema e dei servizi.

4.1 DEFINIZIONE DEI PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione per la qualità dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli si basa principalmente sulla gestione ed il controllo dei processi primari e di supporto per l'erogazione di corsi di formazione. L'intero processo di erogazione e monitoraggio Corsi e tutti quelli ad esso associati vengono monitorati periodicamente, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuativo delle prestazioni del processo stesso, con le modalità e responsabilità descritte nel presente sistema.

La correlazione tra i processi dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli e le procedure gestionali richiamate nel presente manuale è data dal seguente schema:

- I°) Processi primari di attuazione
 II°) Processi trasversali di supporto all'attuazione
 III°) Processi trasversali di supporto al miglioramento

Legenda:

Interazione forte = F
 Interazione media = M
 Interazione debole = nessuna indicazione

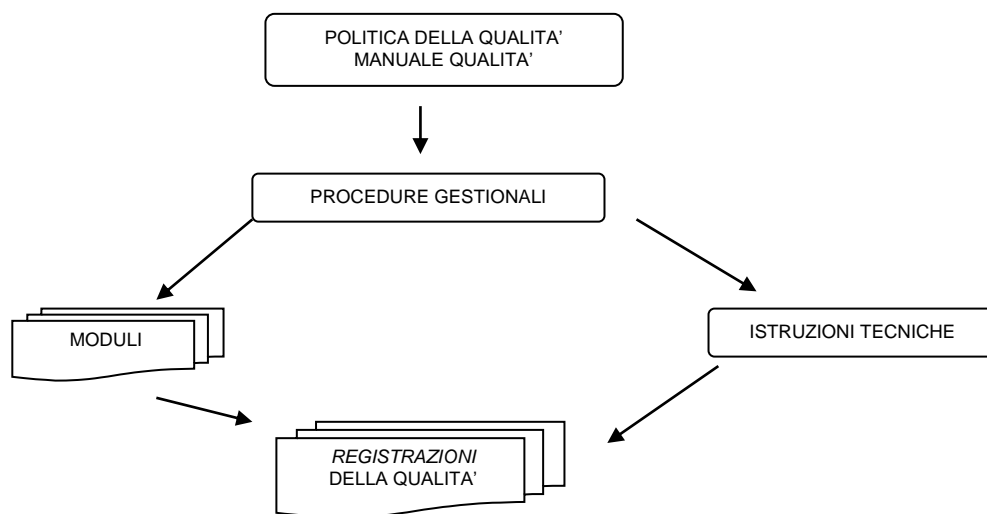
I°) Processi primari di realizzazione del prodotto	II°) Processi trasversali di supporto all'attuazione							III°) Processi trasversali di supporto al miglioramento					
	a) tenuta sotto controllo dei documenti del SGQ	b) tenuta sotto controllo delle registrazioni	c) gestione delle risorse umane	d) selezione e valutazione dei fornitori	e) gestione dei dispositivi di misurazione	f) gestione dei prodotti non conformi	g) gestione configurazione e modifiche	i) gestione dei progetti di miglioramento	l) raccolta, analisi dei dati e riesame della direzione	m) gestione delle verifiche ispettive	n) gestione delle azioni correttive e preventive	o) monitoraggio dei processi mediante indicatori	p) monitoraggio della soddisfazione del Cliente
Commerciale / Marketing	M	M	M		M		M	F	F	F	F	F	F
Progettazione	M	M	M		M		F	F	F	F	F	F	F
Approvvigionamento e verifica prodotti approvvigionati	M	M	M	F	F	F	M	F	F	F	F	F	F
Erogazione e Monitoraggio Corsi	M	M	M		F	F	F	F	F	F	F	F	F
Controlli/verifiche intermedie e finali	M	M	M		F	F	F	F	F	F	F	F	F

L'elenco delle procedure Gestionali richiamati nel presente manuale sono le seguenti (con la correlazione con i punti della norma):

Codice	Titolo
PGQ 01	Analisi Bisogni Formativi
PGQ 02	Gestione e Controllo della Documentazione
PGQ 03	Approvvigionamento
PGQ 04	Progettazione
PGQ 05	Erogazione e Monitoraggio
PGQ 06	Gestione Non conformità, azioni correttive e preventive
PGQ 07	Gestione Verifiche ispettive interne
PGQ 08	Responsabilità Direzione, Risorse e Miglioramento
PGQ 09	Monitoraggio Corsi
PGQ 10	Attività d rendicontazione
PGQ 11	Riconoscimento e Certificazione delle Competenze

4.2 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La documentazione inerente il sistema di gestione per la qualità si articola secondo il seguente schema:



Si riporta la descrizione dei vari documenti descritti nello schema precedente:

POLITICA DELLA QUALITA'

E' il documento base del sistema di gestione per la qualità e definisce come l'Azienda intende soddisfare i diversi requisiti della normativa di riferimento. Le suddette sezioni possono richiamare altri documenti: procedure, istruzioni operative, moduli, definiti come segue.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

E' il documento base del sistema di gestione per la qualità e definisce come l'Azienda intende soddisfare i diversi requisiti della normativa di riferimento. Le suddette sezioni possono richiamare altri documenti: procedure, istruzioni operative, moduli, definiti come segue.

PROCEDURE GESTIONALI

Sono documenti che definiscono, con un maggiore livello di dettaglio, le modalità operative descritte nel manuale. L'elenco delle procedure applicabili è il seguente:

ISTRUZIONI TECNICO OPERATIVE

Sono documenti che descrivono nel dettaglio una sequenza di operazioni elementari tipicamente riferite ad una limitata porzione di processo

MODULI

Sono documenti utilizzati per registrare dati e attività. Una volta compilati possono diventare registrazioni della qualità o documenti necessari all'organizzazione per la gestione dei processi.

REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

Sono moduli compilati al fine di registrare un evento (ad esempio un controllo, l'analisi di una non conformità, etc...) che serve per fornire evidenza della conformità ai requisiti o dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Una registrazione della qualità non è modificabile.

Il manuale e i documenti da questo originati (procedure, istruzioni operative, moduli) sono elencati, con la revisione corrente, in un apposito modulo (Mod02_01_0:REGISTRO DOCUMENTI E DISTRIBUZIONE).

Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità vengono inoltre gestiti, oltre ai documenti sopra elencati che verranno da qui in avanti nominati "documentazione di sistema", anche documenti di natura prettamente tecnica (ad esempio codici, norme tecniche, etc...). Tali documenti che da qui in avanti verranno nominati "documentazione tecnica" possono essere generati dalle funzioni strumentali o provenire dall'esterno.

L'Istituto ritiene fondamentale la comunicazione del Sistema Qualità con le sue procedure e per questo si utilizza, oltre ai consueti canali istituzionali interni (circolari ecc.), il sito web dell'Istituto, recentemente rinnovato, la pagina Facebook dell'Istituto e le apposite bacheche predisposte nei due plessi.

La procedura **PGQ-02: GESTIONE E CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ** definisce nel dettaglio le responsabilità e le modalità per le seguenti attività:

- identificazione dei documenti, del loro stato di revisione corrente e delle modifiche apportate;
- approvazione dei documenti prima dell'emissione;
- verifica dei documenti prima del loro utilizzo, al fine di garantirne l'adeguatezza;
- riesame ed eventuale aggiornamento dei documenti;
- archiviazione dei documenti, per garantirne la facile rintracciabilità;
- identificazione e distribuzione controllata dei documenti di origine esterna;

La sopracitata procedura PGQ-02 definisce anche le responsabilità e le modalità per la gestione dei documenti di registrazione della qualità ed in particolare per le seguenti attività:

- identificazione dei documenti;
- luogo di archiviazione e durata minima di conservazione;
- modalità di conservazione, al fine di prevenirne il deterioramento.

L'elenco delle sigle utilizzate nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è riportato di seguito:

DS	DIREZIONE SCOLASTICA	RQ	RESPONSABILE QUALITA'
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA	DSA	DIREZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI
CC	COORDINATORE CORSO	CTS	COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

4.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA'

Scopo del presente paragrafo è definire le modalità di identificazione, raccolta, accesso, archiviazione, manutenzione e smaltimento dei documenti di registrazione della qualità.

Tale tipo di gestione viene estesa a tutti i documenti di registrazione della qualità richiamati nelle Procedure Gestionali relative alla gestione del Sistema Qualità, nonché i documenti di registrazione di provenienza dei fornitori dell'ISTITUTO.

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli conserva i documenti di registrazione della Qualità per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficienza del Sistema Qualità applicato. Di tali documenti viene garantita la leggibilità, la correlazione ai servizi e la conservazione in luoghi idonei a prevenirne il danneggiamento, deterioramento o smarrimento. Se stabilito contrattualmente, i documenti di registrazione della qualità sono a disposizione dell'utenza per il periodo di tempo concordato.

Sia il tempo di archiviazione che il responsabile della stessa sono indicati in testa ad ogni procedura gestionale in cui tali documenti vengono richiamati.

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNI DELLA DIREZIONE

Allo scopo di sviluppare un Sistema di Gestione della Qualità e di migliorarne di continuo l'efficacia, il DS mette in atto i seguenti strumenti:

- 1 Stesura ed analisi periodica della politica della qualità chiara e precisa, con relativi obiettivi e indicatori;
- 2 Aggiornamento del sistema qualità alla politica della qualità
- 3 Coinvolgimento di tutto il personale all'implementazione del sistema ed alle esigenze dei Committenti;
- 4 Analisi delle risorse necessarie per lo sviluppo corretto dei processi e del sistema;
- 5 Esecuzione periodica di Riesami del Sistema e relativi Piani di Miglioramento;
- 6 Analisi ed eventuale modifica della politica della qualità e relativi obiettivi in funzioni delle variare esigenze interne ed esterne.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE

Allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente, il DS predispone strumenti per quantificare e misurare le prestazioni dell'organizzazione rispetto agli obiettivi definiti coerentemente con la politica della qualità. A tal fine il DS ha definito appositi indicatori della qualità indicati nella politica della qualità.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Il DS dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli intende esplicitare una Politica per la Qualità che si può sintetizzare nell'obiettivo di perseguire la massima soddisfazione degli utenti nell'erogazione di corsi coerenti con gli indirizzi di studio dell'istituto che favoriscano la possibilità di occupazione lavorativa degli utenti sul territorio (in termini di comprensione ed interpretazione delle richieste degli utenti e i termini di tempi di evasione della richiesta).

A tal fine la Scuola si propone di:

- individuare le competenze richieste dal mercato del lavoro nel territorio;
- individuare corsi che siano accessibili dal punto di vista economico;
- prestare attenzione ad eventuali malfunzionamenti dell'organizzazione della struttura formativa mediante la gestione dei reclami e non conformità interne;
- erogare un numero congruo di ore di formazione professionale;
- sviluppare la capacità professionale del personale che opera all'interno della struttura

- assicurare il continuo aggiornamento professionale delle risorse interne per garantire una risposta adeguata ad ogni richiesta degli utenti;

Il DS si impegna ad assicurare che la suddetta politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione. Tale obiettivo viene realizzato mediante le seguenti attività:

- incontri con il personale, inseriti nella attività di formazione descritta nella PGQ-08 del presente manuale, volti alla illustrazione e alla spiegazione della politica per la qualità;
- l'impegno al miglioramento continuo del DS attraverso la traduzione della politica per la qualità in obiettivi misurabili e controllo sistematico del loro raggiungimento: a tal fine vengono definiti e periodicamente analizzati degli "indici di misurazione della qualità", allo scopo di decidere, in base al loro andamento, le necessarie azioni correttive.

La politica viene riesaminata periodicamente in sede di riesame del sistema ed eventualmente modificata.

Strumenti per l'attuazione della politica per la qualità

Allo scopo di realizzare la politica suddetta il DS mette in atto i seguenti strumenti:

- Analisi, pianificazione ed implementazione di un Sistema di Qualità aziendale conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, comprendente:
 - Elaborazione ed attuazione di un Manuale, procedure gestionali e tecniche secondo le normative;
 - Certificazione del sistema qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015;
 - Sensibilizzazione, formazione e addestramento del personale alla tematica della Qualità, coordinata dal DS.

5.4 PIANIFICAZIONE PER LA QUALITÀ

Con cadenza annuale il DS, in collaborazione con il RESPONSABILE QUALITÀ e con il coinvolgimento eventuale degli impiegati dell'Istituto, esamina la politica aziendale per la qualità, al fine di tradurla in obiettivi misurabili e di definire piani di attuazione (progetti di miglioramento) per il raggiungimento di tali obiettivi.

Sulla base di tali analisi IL DS definisce dei PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, caratterizzati dai seguenti punti:

- a) obiettivo da realizzare;
- b) indicatore numerico attraverso il quale viene misurato il raggiungimento dell'obiettivo;
- c) traguardo temporale (annuale) fissato per il suddetto indicatore;
- d) pianificazione delle risorse necessarie al raggiungimento dell'obiettivo, attraverso la definizione delle azioni necessarie, dei relativi responsabili e delle scadenze.

I progetti di miglioramento, ed i relativi indicatori, riguardano principalmente i seguenti argomenti:

- soddisfazione del cliente;
- conformità del servizio ai requisiti stabiliti;
- efficacia dei processi nell'ottemperare alle relative finalità (che concorrono alla finalità complessiva del sistema di gestione per la qualità);
- prestazioni dei fornitori.

Attraverso la definizione ed il controllo dei suddetti progetti, il DS assicura il perseguimento del miglioramento continuo del sistema, misurabile attraverso un miglioramento progressivo dei valori numerici associati agli obiettivi.

Le modifiche apportate al sistema devono essere tali da non variare la politica della qualità né i requisiti della suddetta normativa.

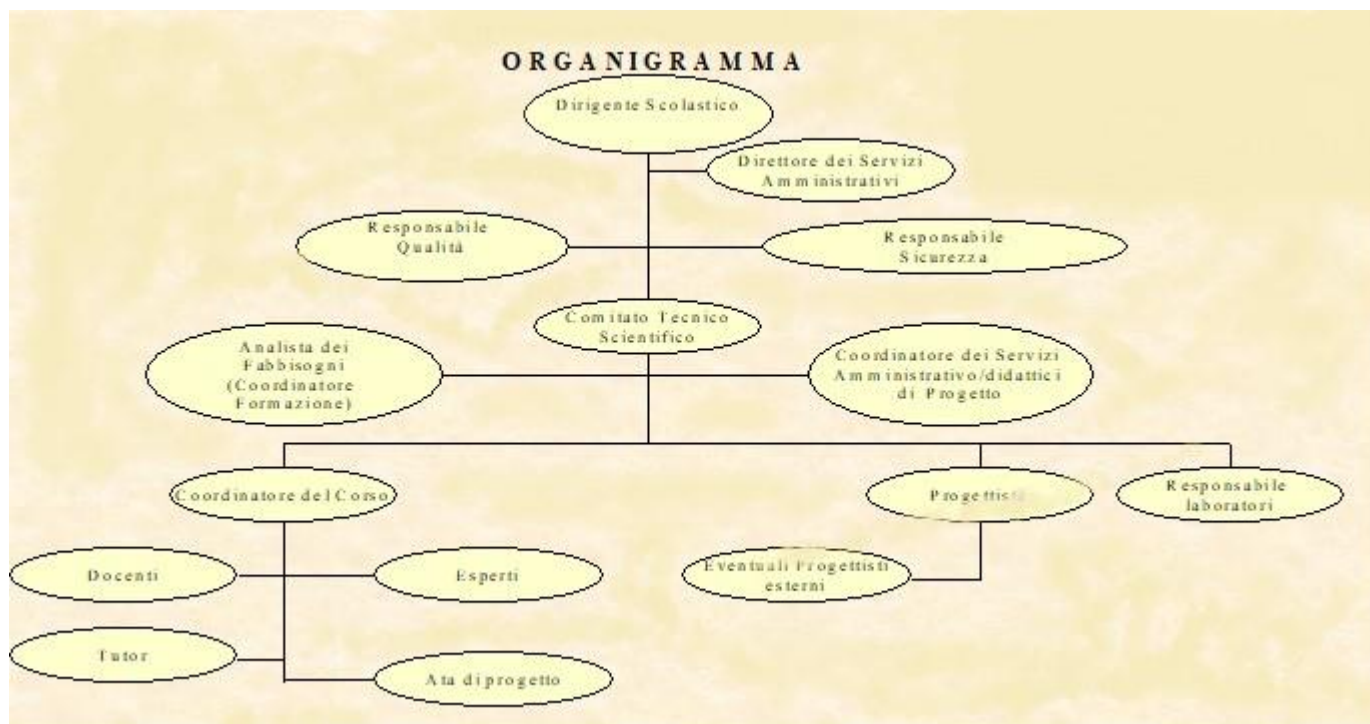
5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

5.5.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

Il DS ha definito le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità ed in particolare per quello che abbisogna di libertà organizzativa ed autorità per:

- iniziare attività per impedire il verificarsi di ogni non conformità relativa al prodotto, al processo e al Sistema Qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo al prodotto, al processo e al Sistema Qualità;
- iniziare, raccomandare o fornire soluzioni attraverso canali stabiliti;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento dei prodotti non conformi finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta.

Le responsabilità e le autorità sono definite sia nel Mansionario (Allegato n° 1) che nell'Organigramma, nonché nelle singole Procedure Gestionali (Allegato n°2). La gestione delle comunicazioni è stabilita sia nelle procedure gestionali che nel diagramma di flusso inserito nel presente manuale qualità.



5.5.2 RESPONSABILE DELLA QUALITA'

Il DS ha designato un suo rappresentante che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha responsabilità ed autorità per:

- assicurare la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi del sistema di gestione per la qualità;
- riferire al DS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle relative esigenze di miglioramento;
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'azienda;
- mantenere i collegamenti con le organizzazioni esterne per quanto riguarda il sistema di gestione per la qualità

Tale rappresentante del DS è il RESPONSABILE QUALITÀ.

5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE ALL'ORGANIZZAZIONE

La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è un elemento fondamentale per garantire e dimostrare adeguati livelli di consapevolezza ed impegno riguardo alla politica adottata in tema di qualità.

Il principio che ispira la realizzazione del flusso informativo è quello della cooperazione tra tutti i livelli interessati.

La condivisione delle informazioni e la partecipazione attiva alla gestione del sistema sono indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il DS assicura l'attivazione di adeguate comunicazioni (verticali ed orizzontali) tra i diversi livelli e funzioni per quanto riguarda i processi del sistema di gestione per la qualità e la loro efficacia per mezzo di:

- Comunicazioni documentali scritte (principalmente circolari) trasmesse direttamente agli interessati (area/persona);
- Brainstorming e riunioni istituzionalizzate con redazione di verbale da parte della Direzione;
- Riunioni del Comitato Tecnico Scientifico, che dall'A.S. 2016/2017 è stato ampliato
- Informative brevi a mezzo e-mail o cartacee o sul sito web, recentemente aggiornato, pagina Facebook;
- Affissione in bacheca di Istituto di Organigramma, Politica della Qualità e obiettivi;

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Con cadenza annuale il DS, effettua il riesame del sistema di gestione per la qualità, al fine di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia e di individuare le opportunità di modifica e miglioramento.

Durante tale riesame vengono presi in considerazione i seguenti elementi:

- stato delle azioni preventive e correttive avviate a seguito dei riesami precedenti;
- risultati delle verifiche ispettive;
- avanzamento dei progetti di miglioramento ed andamento dei relativi indicatori, in particolare riferiti ai seguenti aspetti:
 - soddisfazione del cliente
 - conformità del servizio ai requisiti stabiliti
 - efficacia dei processi nell'ottemperare alle relative finalità (che concorrono alla finalità complessiva del sistema di gestione per la qualità)
 - prestazioni dei fornitori
 - cambiamenti delle condizioni al contorno che potrebbero influenzare il sistema di gestione per la qualità (nuove tecnologie, richieste di clienti, nuove prescrizioni legali, variazione delle condizioni finanziarie dell'azienda, cambiamenti di statuto, etc...)

Sulla base della suddetta analisi il DS:

- valuta le eventuali esigenze di modificare od integrare il sistema di gestione per la qualità, inclusa la relativa politica e gli obiettivi;
- individua le opportunità di miglioramento del sistema di gestione per la qualità, dei suoi processi, dei servizi offerti in relazione ai requisiti del cliente;
- individua la necessità di adeguamento delle risorse;

- traduce la suddetta analisi nella pianificazione delle necessarie azioni, con relativi responsabili e scadenze.

Al termine del riesame il DS emette un Verbale nel quale vengono indicati:

- i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati (tramite relazione);
- gli obiettivi di miglioramento da raggiungere nell'anno successivo (Target);
- le priorità a livello di obiettivi (tempi);
- le azioni correttive o preventive che ritiene opportune;
- le responsabilità all'interno dell'Azienda per raggiungere tali obiettivi.

Tale verbale di riesame viene trasmesso in copia a tutte le funzioni interessate e archiviato dal RQ per un tempo di 2 anni.

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente paragrafo è quello di descrivere le modalità con cui l'ISIS Einaudi – Ceccherelli identifica le necessità di formazione del personale impiegato, nonché l'individuazione e il mantenimento delle infrastrutture atte a garantire la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

6.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli è consapevole del fatto che il personale è un fattore rilevante ai fini della conduzione aziendale.

Gli addetti dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli possiedono, in funzione del ruolo ricoperto, competenze di base o specialistiche.

I mezzi attraverso i quali l'ISIS Einaudi – Ceccherelli interviene sulle risorse sono:

- 1 Definizione delle caratteristiche necessarie a ricoprire i principali ruoli aziendali sulla base dei **PROFILI PROFESSIONALI** precedentemente definiti;
- 2 Formazione sul campo;
- 3 Corsi interni ed esterni di formazione ed aggiornamento;
- 4 Informazione e documentazione a supporto delle attività da svolgere.

A tale scopo il DS provvede a pianificare con frequenza minima annuale, secondo le risultanze emerse dal Riesame del Sistema Qualità e le risultanze derivanti dalle Verifiche Ispettive Interne, un programma di istruzione e di formazione del personale che abbia rilevanza ai fini della qualità del servizio-sistema (**PIANO DI MIGLIORAMENTO**).

L'attività formativa viene coordinata da RQ.

Al termine dell'attività di formazione, questa viene documentata con un'apposita registrazione volta ad elaborare certificati di abilitazione ad una mansione specifica, rilasciati da Enti esterni qualificati e/o da fornitori specializzati di apparecchiature particolari.

L'attestazione dell'avvenuta formazione viene gestita ed archiviata a cura di RQ in funzione delle specifiche competenze e mansioni del personale.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla seguente documentazione: *PG-08 – Responsabilità della Direzione, Risorse e Miglioramento*.

6.3 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Il DS assicura, in collaborazione con le altre funzioni, l'individuazione e il mantenimento delle infrastrutture necessarie al funzionamento del sistema di gestione per la qualità ed in particolare:

- stabili e spazi di lavoro attrezzati
- mezzi informatici (hardware e software)

- servizi di supporto

Lo stato di entrambi i siti è conforme alle prescrizioni del D. Lgs. 626/94 in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

6.4 GESTIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Il DS assicura l'individuazione e la gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro, che possano influenzare l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. In particolare viene posta attenzione sui seguenti aspetti:

- rispetto delle norme di sicurezza
- assicurazione di adeguata pulizia

assicurazione di adeguate condizioni di luminosità per la realizzazione del prodotto/servizio

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Scopo del presente paragrafo è definire le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali l'ISIS Einaudi – Ceccherelli provvede all'erogazione del Servizio, coerentemente con le finalità del sistema di gestione per la qualità. Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

Al fine di conseguire la soddisfazione delle esigenze del Cliente relative al servizio offerto, la Direzione Scolastica con il contributo delle altre Funzioni strumentali, per tutti i punti seguenti, si organizza in anticipo effettuando una analisi globale dei rischi di malfunzionamento del sistema e definisce azioni preventive per evitarli.

La pianificazione che ne consegue include la definizione dei seguenti elementi:

- i. Obiettivi per la qualità e requisiti relativi al prodotto (ad es. rispetto delle direttive regionali).
- ii. Processi, documentazione e risorse umane e materiali necessarie alla realizzazione del prodotto.
- iii. Attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova ed i relativi criteri di accettabilità.
- iv. RegISTRAZIONI necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi prodotti.

Qualora risulti necessario, per particolari richieste dell'utenza, discostarsi da quanto previsto dalla documentazione del sistema di gestione per la qualità, vengono predisposti appositi PIANI DELLA QUALITÀ che personalizzano il sistema alle specifiche richieste, sempre comunque nel rispetto della politica per la qualità che indirizza il sistema stesso.

L'eventuale necessità di preparare piani della qualità viene individuata dalle diverse funzioni aziendali che esaminano la fattibilità delle richieste dei Clienti.

I piani della qualità vengono preparati dal RESPONSABILE QUALITÀ e comprendono:

- la definizione dei requisiti da soddisfare richiesti dalla gestione "standard" del sistema di gestione per la qualità;
- le attività da svolgere per la soddisfazione dei suddetti requisiti;
- l'attribuzione delle relative responsabilità.

7.2 GESTIONE DEI PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE E RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PROGETTO/PRODOTTO RICHIESTO

Scopo di questa sezione è determinare i requisiti dei progetti/prodotti forniti dall'ISIS Einaudi – Ceccherelli in coerenza alle esigenze del Cliente, assicurare che siano ottenibili, che soddisfino le eventuali disposizioni legislative (cogenti) e che siano completi, chiari, corretti e idoneamente documentati.

Si tratta per l'azienda di porre la sua massima attenzione alle modalità di determinazione delle esigenze relative al prodotto offerto nel quadro di un contratto per assicurare la completa esaustività e rendere le stesse trasmissibili e comprensibili all'interno dell'organizzazione.

L'Analista dei Fabbisogni tratta il processo relativo alle richieste del cliente nel seguente modo:

- Ricepisce, dopo un'attenta analisi, i requisiti stabiliti dal Cliente nel bando o nella richiesta di offerta, compresi quelli relativi alle scadenze di presentazione ed all'erogazione del servizio.
- Definisce i requisiti eventualmente non precisati dal Cliente, ma necessari per la fruizione ottimale del servizio. I requisiti generali dei processi formativi e dei servizi di supporto sono descritti nel PTOF e nella Carta dei Servizi. L'Istituto, attraverso il PTOF e la Carta dei Servizi, esplicita i servizi erogati e i relativi livelli qualitativi. L'eventuale attività di riesame consiste nella continua verifica da parte dell'organizzazione del mantenimento dei requisiti dichiarati nel PTOF e nella Carta dei Servizi.

Gli eventuali obblighi ulteriori fissati dalla legislazione comunitaria, nazionale, regionale, provinciale o particolare di titolarità specifica (es. Direzione Generale Formazione Professionale della Regione Toscana).

L'Analista dei fabbisogni, congiuntamente con la funzione Progettazione, prima di impegnarsi per la fornitura al Cliente (in fase di offerta, accettazione dell'ordine o del contratto, accettazione di cambiamenti al contratto o all'ordine) riesamina in modo documentato i requisiti del Cliente stesso e quelli aggiuntivi stabiliti dalla Direzione Scolastica al fine di assicurare che:

6.3 i requisiti del prodotto siano precisati;

6.4 vengano risolte le eventuali differenze tra i requisiti di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza (ad esempio in sede di offerta);

6.5 l'organizzazione dell'ISIS Einaudi – Ceccherelli abbia le capacità per rispettare i requisiti stabiliti per i servizi.

Qualora il Cliente non fornisca e/o non documenti i propri requisiti, i requisiti applicabili vengono confermati sull'offerta dal CTS prima della accettazione di obblighi contrattuali.

Nel caso di modifiche ai requisiti di un prodotto, è CTS che si assicura che venga modificata anche la relativa documentazione contrattuale e tecnica e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

La responsabilità di esecuzione, registrazione e/o aggiornamento ed archiviazione delle documentazioni relative al riesame del contratto è dell'Ufficio Amministrativo.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-01:PROCESSO RELATIVO AL CLIENTE.

7.2.2 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Le comunicazioni con il Cliente in merito alle eventuali richieste di informazioni relative al servizio offerto dall'ISIS Einaudi – Ceccherelli, sono differenziate a seconda il tipo di quesito richiesto:

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	RESPONSABILITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE
Informazioni relative ai corsi erogati	E' generalmente COORD che da informazioni dettagliate al Cliente in merito alle caratteristiche dei prodotti.
• Richieste d'offerta, ordini e relative modifiche	Vedi PGQ-01: Analisi Bisogni formativi
• Informazioni di ritorno dai clienti, inclusi i reclami	vedi proc. per la gestione dei reclami (PGQ-06) vedi MGQ (paragrafo 8.1)

7.3 GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE

Lo scopo di questo paragrafo è quello di descrivere le modalità con cui l'ISIS Einaudi – Ceccherelli organizza e gestisce le attività di progettazione dei corsi di formazione e le modifiche ai progetti stessi al fine di garantire la conformità con l'ordine (o bando).

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dati e requisiti di base

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli pianifica la progettazione con relative responsabilità ed interfacce secondo una serie di fasi stabilite comprendenti le verifiche, i riesami e la validazione e di conseguenza

la documentazione di riferimento in entrata ed in uscita. La progettazione ha inizio a seguito dell'acquisizione dei dati del Cliente o del bando.

7.3.2 Sviluppo della progettazione

Sulla base dei dati in ingresso la funzione Progettazione provvede ad elaborare il Progetto che viene verificato e approvato sulla base delle esigenze normative e del cliente.

Le verifiche e i riesami della Progettazione necessarie per valutare la correttezza del progetto sono svolte dal Responsabile Progetto incaricato e evidenziate dalla compilazione di apposita modulistica di riesame.

Al termine del progetto viene eseguita la validazione del progetto in condizioni operative definite e secondo i requisiti prescritti dalle normative di settore

7.3.2 Gestione delle Modifiche

Le modifiche alla progettazione intese come qualsiasi variazione apportata alle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo già dichiarate nei documenti della progettazione conclusa e validata possono avere diversa origine:

- su segnalazione del Cliente in seguito a richieste di miglioramento dell'intervento formativo o in conseguenza di integrazione o modifiche dei requisiti non previsti all'origine (ad es. modifica alla configurazione del bando pubblicitario);
- in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'intervento formativo;
- su segnalazione dei partecipanti al corso e/o dei docenti per specifiche esigenze (ad es. di approfondimento di un argomento).

Le proposte di modifiche alla progettazione sono documentate in apposito documento a cura del Responsabile di Progetto su segnalazione dei proponenti le modifiche.

7.3.3 Verifica e validazione della Progettazione

La verifica dell'attività di progettazione è effettuata per assicurare che i risultati dell'attività soddisfino i dati di ingresso. In particolare l'attività di verifica comprende:

- a) Esame della correttezza formale della documentazione prodotta;
- b) Esame della rispondenza dei risultati ottenuti con quanto richiesto dall'utente.

I risultati della verifica vengono registrati nei verbali.

Una volta che la verifica ha dato esito positivo, il DS procede alla validazione, che ha lo scopo di

accertare che il prodotto/servizio progettato soddisfi gli specifici requisiti stabiliti come dati di ingresso della progettazione. L'avvenuta validazione è attestata dall'apposizione della firma del DS sulla documentazione definitiva del progetto.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla seguente documentazione: *PG-04 – Gestione della Progettazione*.

7.4 GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Scopo di questa sezione è definire modalità e responsabilità del processo di approvvigionamento al fine di garantire:

- le modalità di acquisizione delle risorse esterne in qualità di fornitori di beni e servizi quando queste non sono disponibili all'interno dell'organizzazione;
- le attività di valutazione dei fornitori e successivi aggiornamenti per ottenere la disponibilità di un parco fornitori qualificati a cui affidare le forniture;
- la corretta determinazione delle caratteristiche delle prestazioni e del materiale necessari, da dettagliare sui documenti di approvvigionamento e sui documenti contrattuali inviati ai fornitori;
- il controllo delle forniture (materiale e prestazioni) ricevute ed il conseguente aggiornamento delle valutazioni iniziali dei fornitori.

7.4.2 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'ISIS Einaudi - Ceccherelli ha stabilito i criteri per la selezione e la valutazione iniziale e successiva dei propri fornitori con lo scopo di garantire che tutti i prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati nell'ordine e quindi conformi ai requisiti dell'organizzazione stessa.

La responsabilità della valutazione e qualifica iniziale dei fornitori è di RQ che gestisce la Qualifica dei Fornitori attraverso criteri definiti e elaborando un giudizio sugli stessi.

Nella valutazione del fornitore sono presi in considerazione determinati dati e/o caratteristiche del fornitore preventivamente analizzate e valutate da RQ.

La valutazione porta ad una qualifica del fornitore e il loro inserimento nell'elenco fornitori qualificati. Annualmente (oppure a fronte di situazioni contingenti come scadimento qualitativo, riorganizzazione, ecc.) DG valuta l'andamento delle forniture sulla base delle non conformità rilevate sulle stesse.

Per ulteriori informazioni e dettagli si rimanda alla procedura PG03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.3 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le richieste di Approvvigionamento relative a tutti quei prodotti/servizi che hanno influenza sulla qualità del prodotto commercializzato vengono sempre formalizzati attraverso un ordine o contratto, approvato da DS nel caso di incarico ai docenti / tutor o dalla Direzione Amministrativa nel caso di acquisto di materiali.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.4 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

L'UA ha stabilito i criteri di controllo dei prodotti/servizi approvvigionati per assicurare che gli stessi ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

I controlli dei prodotti approvvigionati effettuati dall' ISIS Einaudi – Ceccherelli consistono essenzialmente in controlli di tipo amministrativo e riguardano la corrispondenza fra DDT ed ordine, fra DDT e quanto ricevuto e lo stato del materiale stesso.

Eventuali non conformità vengono documentate e gestite secondo quanto specificato nella PGQ-06: GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-03: GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO.

7.5 GESTIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

La Direzione Scolastica in collaborazione con le altre funzioni aziendali applica metodologie per guidare e tenere sotto controllo le attività di realizzazione ed erogazione dei corsi attraverso:

- La disponibilità di informazioni che precisino le caratteristiche del prodotto (Bando).
- L'utilizzo di mezzi di realizzazione idonei (Docenti, aule didattiche e attrezzature).
- La disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per misurazioni e monitoraggio (Questionari valutazione allievi e docenti, ecc...).
- L'attuazione di adeguate attività di misurazione e monitoraggio (Compilazione questionari).

L' ISIS Einaudi – Ceccherelli tiene sotto controllo tale processo di erogazione dei corsi attraverso strumenti di verifica in modo tale che il corso rispetti le specifiche definite in fase di progettazione ed i requisiti specificati dal e al cliente.

A tal fine vengono individuate le seguenti attività necessarie per il controllo del processo:

- controllo del rispetto della pianificazione delle attività di erogazione del servizio (programmazione);

- verifica della qualità della docenza sia per contenuti che per metodo didattico;
 - verifica della idoneità e della sufficienza della documentazione didattica;
 - controllo dell'erogazione del servizio mediante l'impiego di documenti di registrazione;
- verifica dell'efficienza della logistica e attrezzature.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-05: EROGAZIONE E CONTROLLO DEI CORSI e PGQ-10: MONITORAGGIO CORSI

Alla fine del corso la DSA effettua la rendicontazione del progetto per analizzare il rispetto dei requisiti economico-finanziari del progetto stesso.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-011: ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE.

Quando le attività di erogazione dei corsi o di progettazione vengono svolte in outsourcing, l'ISIS Einaudi – Ceccherelli richiede ai fornitori dei servizi di attenersi alle proprie indicazioni e ne effettua comunque la supervisione e controllo che documenta mediante la modulistica preposta.

I fornitori utilizzati per l'erogazione dei corsi o per la progettazione, sono qualificati in base a quanto previsto dalla specifica procedura.

ATTIVITA' CURRICOLARE

L'istituto ha definito attività e responsabilità per individuare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate, con particolare riferimento ai percorsi IeFP e di alternanza scuola-lavoro, ai sensi della L.107/2015.

Le fasi interessate sono:

- destinazione delle risorse,
- accesso dello studente al servizio,
- programmazione delle sequenze operative,
- erogazione del servizio,
- servizi accessori.

7.5.1 Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione.

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico,

quando saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei team di docenti.

L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

7.5.2 L'accesso dello studente al servizio

L'accesso dello studente al servizio si basa su un' PROCEDURA TRATTA, in parte dal *Regolamento di istituto* e comprende questi momenti:

- l'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti (alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza,
- l'iscrizione al primo anno,
- il versamento di quote di iscrizione,
- l'iscrizione agli anni successivi,
- l'assegnazione ad un gruppo classe: è affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS e si basa su criteri stabiliti in apposito regolamento d'istituto,
- **l'affidamento della classe ad un gruppo di docenti:** compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli organi collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza,
- **la classe e l'aula:** ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico,
- **la classe e gli altri spazi della scuola:** ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso,
- **le modalità di accoglienza** competono, per le classi prime, ad una commissione specifica e ai docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, le norme di sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici,
- **il contratto formativo** (*patto di corresponsabilità*) elaborato dal consiglio di classe a partire dal PTOF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'istituto; l'esplicazione compete ai singoli docenti,

- **il registro di classe:** ad ogni classe è assegnato **un registro di classe elettronico**, sul quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe e le eventuali note disciplinari.

7.5.3 Programmazione delle sequenze operative

La programmazione delle sequenze operative riguarda:

- il calendario scolastico: il PTOF stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola,
- l'organizzazione dell'orario delle lezioni,
- la definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali,
- la scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare in unità didattiche,
- la determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti,
- la definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero e sostegno,
- la regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali),
- i progetti trasversali (teatro, viaggi di istruzione, ecc.).

7.5.4 Erogazione del servizio

Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di dipartimento, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- definizione dei risultati da raggiungere,
- comunicazione dei contenuti,
- proposta di modelli e stili di comportamento,
- assegnazione compiti,
- organizzazione attività,
- verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze,
- evidenziazione degli errori,
- espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo.

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, viaggi di istruzione e visite guidate.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre

a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.

- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa.

Le attività di lezione sono riportate nel registro del docente unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

La lezione può svolgersi non solo nell'aula assegnata al gruppo classe, ma in aule speciali attrezzate con supporti didattici multimediali. Per laboratorio si intende l'ambiente attrezzato in cui i docenti, con la collaborazione dei tecnici e insieme agli studenti hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per spiegare, illustrare, dimostrare teorie, principi, leggi relative a un campo del sapere. Il regolamento di laboratorio definisce dei comportamenti che devono essere accettati da ogni studente e a tal fine è compito dei docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono riportate nel registro personale del docente dove compaiono le assenze degli allievi e gli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

Viaggi di istruzione, visite guidate rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'Istituto privilegia i viaggi e le visite che hanno una particolare importanza sotto l'aspetto orientativo in modo coerente con i percorsi IeFP e l'attività di alternanza scuola-lavoro prevista dalla L. 107/2015.

7.5.5 I servizi accessori

I servizi accessori sono:

- **L'ambiente scolastico:** La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'amministrazione provinciale; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dal DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- **Le regole di funzionamento:** regolamento di istituto; regolamento viaggi e scambi; regolamenti dei laboratori, regolamenti attuativi del TU 81/2008 sono pubblicati sul sito Web della scuola.

- **L'informazione:** Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni mediante circolari, note informative e avvisi redatti dalla segreteria su indicazioni del DS, del suo ufficio e dei docenti titolari di funzioni, progetti e attività e pubblicati sul registro elettronico. È disponibile un centro informazioni con possibilità di reperire documentazione in formato elettronico, di consultarla al computer e di copiarla a fini personali; l'orario del centro e le sue modalità di funzionamento sono comunicate annualmente. Le principali informazioni sono disponibili sul sito web dell'istituto.
- **La partecipazione:** la scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare nell'esperienza organizzativa della scuola rientrano a tutt'oggi.
 - Gli incontri periodici tra le varie componenti della scuola.
 - I convegni, conferenze di interesse per il territorio.
 - Gli spettacoli teatrali e musicali.
 - Gli incontri con delegazioni straniere.
- **L'orientamento post diploma:** è un processo che si origina già negli ordini di scuola inferiori (elementare e medie) e ha termine con la scelta consapevole della facoltà universitaria o di un corso post secondario non universitario o di un'attività lavorativa. L'istituto non si dedica soltanto alla parte terminale del curriculum, tarato sull'aspetto professionale, ma cura l'orientamento formativo dove l'uso mirato di progetti didattici, disciplinari e interdisciplinari sono finalizzati alla maturazione umana, intellettuale e professionale dello studente. Vengono coinvolti in questo intervento la FS, la commissione specifica e i consigli di classe. È prevista la presenza di personale proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni o della formazione superiore e convenzioni con l'università.

7.6 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo. Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati solo dopo che i servizi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste. La Direzione Scolastica ha la responsabilità della gestione e documentazione delle attività di qualifica e validazione per assicurare la capacità di questi processi ad ottenere quanto previsto. Questa validazione è contemporanea alla validazione della progettazione e si conclude al termine dell'attività formativa.

I criteri di valutazione sono i seguenti:

- La definizione dei criteri di approvazione e revisione dei processi
- L'approvazione dei mezzi e la qualifica degli operatori
- L'utilizzo di metodi e procedure specifiche
- La raccolta dei dati

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-010: MONITORAGGIO CORSI.

7.7 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Questa esigenza riguarda la conoscenza dei materiali e delle attrezzature di supporto alla realizzazione del servizio, lo stato dei controlli (stato dell'avanzamento rispetto ai controlli), l'identificazione e la rintracciabilità lungo le fasi della prestazione di un servizio.

L'ISTITUTO deve considerare lo storico aziendale al fine di poter intervenire opportunamente sia sui prodotti già erogati sia quelli ancora in via di progettazione, ed inoltre ricercare le cause dei problemi ed analizzarle.

L'attività di identificazione è garantita dalla identificazione di ogni documenti dall'acronimo del corso (o anno di riferimento).

Ove fosse previsto negli accordi contrattuali o richiesto dalla Direzione Scolastica, la funzione Progettazione definisce modalità e responsabilità relative al controllo e alla registrazione univoca dell'Identificazione del prodotto / servizio al fine di garantirne la rintracciabilità.

Oltre a quanto riportato, il Servizio Scolastico è identificato attraverso:

- Registro personale del docente
- Verbali del Consiglio di Classe
- Programmazioni di dipartimento
- Programmazioni di classe
- Programmazioni dei singoli Docenti
- Relazioni finali dei Docenti con i programmi svolti
- Tabelloni dei risultati degli scrutini
- Verbali delle commissioni
- Relazioni delle Funzioni Strumentali
- Fascicolo personale dello studente

7.8 GESTIONE DELLA PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Proprietà del cliente

L'istituto si prende cura delle proprietà dei clienti e parti interessate nel seguente modo:

- a) **Gli oggetti personali degli allievi:** La sede dell'IPSSEOA è dotata di spogliatoi con armadietti con chiusura a chiave, per la custodia degli indumenti degli alunni durante le attività di laboratorio.
- b) **I documenti:** i documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

Immagazzinamento e conservazione

L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

- Documenti
- libri dei verbali dei CdC,
- tabelloni dei risultati degli scrutini,
- registri di classe,
- registri personali dei docenti,
- fascicoli personali allievi,
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
- documenti relativi all' esame di Stato,
- simulazioni di prove dell'esame di Stato,
- esiti di selezioni per accesso a indirizzi, corsi o altre attività erogate dall'istituto,
- elenchi iscritti,
- modulistica enti,
- questionari.

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

b) Prodotti/attrezzature

I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

7.9 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'ISIS Einaudi – Ceccherelli, tenendo conto degli obiettivi per la qualità definiti dal DS per rispondere alle richieste del mercato, provvede alla pianificazione e al controllo dei processi legati alla realizzazione del servizio formativo compilando opportuni documenti di registrazione che vengono adeguatamente conservati secondo quanto previsto dalle procedure di riferimento.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Scopo del presente paragrafo è definire le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali l'ISIS Einaudi - Ceccherelli pianifica ed attua le misure ed i monitoraggi necessari al raggiungimento delle finalità del sistema di gestione per la qualità.

8.1 MISURAZIONI E MONITORAGGIO

Al fine di assicurare il raggiungimento delle proprie finalità il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda prevede l'attuazione di attività di misurazione e monitoraggio sui seguenti elementi:

- la soddisfazione del cliente
- il sistema qualità (conformità alla normativa di riferimento e attuazione)
- i processi (efficacia nell'ottemperare le relative finalità)
- prodotto realizzato e servizio erogato (rispetto dei requisiti)

8.1.1 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La misurazione della soddisfazione Cliente è importante e determinante ai fini dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

L'attività è svolta dal Coordinatore di Corso in collaborazione con MONVAL, Docenti e Tutor mediante l'utilizzo di test di valutazione intermedi e questionari di *customer satisfaction* di fine attività. Si considerano validi a i fini dell'analisi dei risultati soltanto quelli compilati dagli allievi che hanno frequentato almeno il 80% del totale ore corso (incluse quindi le attività di stage).

I risultati di questa indagine sono documentati dalla funzione MONVAL con idonei rapporti scritti di valutazione statistica e sono discussi in sede di riesame della Direzione Scolastica.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-5:e PGQ 10.

8.1.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Scopo della presente istruzione è assicurare che il Sistema Qualità funzioni correttamente ed efficacemente attraverso la corretta applicazione di tutte le procedure che lo regolano. Il campo di applicazione è esteso a tutte le attività concernenti il Sistema Qualità.

Allo scopo di esaminare il sistema qualità il DS delega il Responsabile Qualità per pianificare, attuare e documentare Verifiche Ispettive Interne.

Tale attività viene svolta pianificando annualmente verifiche tali da coprire tutte le attività svolte all'interno del sistema qualità ed in funzione dello stato e dell'importanza dell'attività.

Le verifiche oltre ad essere pianificate possono essere di tipo casuale in conseguenza di eventuali non conformità riscontrate.

L'esecuzione delle verifiche viene eseguita da personale qualificato e preventivamente addestrato dal Responsabile Qualità, sulla base di Liste di Verifica Ispettiva preventivamente predisposte.

Al termine delle verifiche Ispettive sulla Lista di Verifica vengono evidenziate le non conformità riscontrate, le azioni correttive da intraprendere ed i tempi di esecuzione; tale documento viene trasmesso oltre che agli enti interessati anche al DS.

Il responsabile della Verifica, quando la verifica riguarda attività di competenza del Responsabile Qualità, ha il compito di verificare successivamente la corretta attuazione di quanto previsto dal Rapporto di Verifica Ispettiva.

I risultati delle Verifiche Ispettive fanno parte integrante della documentazione utilizzata dal DS per eseguire il Riesame del Sistema Qualità.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-07: GESTIONE VISITE ISPETTIVE INTERNE.

8.1.3 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DEI PROCESSI

Il sistema di gestione per la qualità prevede che i processi che lo compongono vengano continuamente monitorati, al fine di garantirne la capacità di ottemperare le relative finalità. A tal fine il DS con il coinvolgimento dei docenti dell'Istituto, definisce dei PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, tesi a monitorare e migliorare i processi. Tali progetti vengono gestiti con le modalità descritte nel capitolo 5 (RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE) del presente manuale.

8.1.4 MISURAZIONE E MONITORAGGIO DEI PRODOTTI REALIZZATI

Il Responsabile Qualità prevede nei sistemi di controllo quelli necessari e sufficienti per garantire la conformità dei prodotti alle esigenze specificate.

Questi controlli sono oggetto di registrazione e l'autorità responsabile del benessere dei prodotti è identificata.

Tutte le attività previste sono sorvegliate dal Responsabile Qualità per confermare che siano state realizzate correttamente, prima di mettere a disposizione il prodotto o erogare il servizio.

8.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Tutta la struttura organizzativa dell'IPSCT CECCHERELLI ha la responsabilità di segnalare tempestivamente al Responsabile Qualità le non conformità che è in grado di constatare, in modo che siano gestite al più presto.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità della gestione delle non conformità e loro registrazione utilizzando l'idoneo modulo "Registro di non conformità" su segnalazione del responsabile della funzione interessata.

Le non conformità, una volta rilevate, sono sottoposte all'esame della Direzione Scolastica al fine di decidere sul da farsi.

La rilevazione di una non conformità può dare origine ad una soluzione che tiene conto solo dell'evento contingente senza analisi delle cause che lo hanno generato (semplice eliminazione della non conformità) ovvero, nei casi più gravi, alla richiesta di un'azione correttiva (analisi delle cause per evitare il ripetersi dell'evento in futuro).

Di tutte le azioni prese e conservate le registrazioni che identificano le responsabilità, la scelta e il risultato del trattamento e l'autorizzazione al rilascio.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-06: GESTIONE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE.

8.3 ANALISI DEI DATI

L'obiettivo dell' ISIS Einaudi – Ceccherelli è stabilire un processo di raccolta e analisi dei dati disponibili al fine di esaminare i miglioramenti da apportare all'organizzazione e ai metodi aziendali.

Particolare cura è posta alla rilevazione e trattamento dei dati che permettono la gestione degli indicatori richiesti dai requisiti del Cliente e/o da disposizioni normative.

Queste esigenze presuppongono l'esistenza di indicatori pertinenti alla soddisfazione dei requisiti del "Sistema Cliente", alla conformità dei processi e dei prodotti nonché alle prestazioni dei fornitori.

E' compito del Responsabile Qualità, raccoglie ed analizza i dati uscenti dalle attività di misurazione e monitoraggio per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare ed applicare tutti i possibili miglioramenti.

L'analisi comprende:

- I dati relativi alla soddisfazione del Cliente.

- La conformità dei processi legati alla pianificazione, progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi ai requisiti del Cliente.
- I controlli sui fornitori di materiale e/o servizi.
- I controlli *in process*.
- I controlli *ex post*.

I risultati dei dati sottoposti ad analisi devono essere misurati in termini di efficacia e di efficienza. In termini di Efficacia si misura il grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati. In termini di Efficienza si misura il rapporto tra risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

8.4 MIGLIORAMENTO

Il miglioramento continuativo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità viene attuato attraverso:

- La definizione della politica per la qualità con relativi obiettivi;
- L'attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità ed in particolare:
- La gestione delle verifiche ispettive;
- La gestione delle non conformità e dei reclami
- La gestione delle correttive e preventive.
- La raccolta dei dati derivanti dai punti sopra citati;
- L'analisi dei dati dei punti sopra citati attuate in fase di riesame del sistema;
- La definizione degli obiettivi di miglioramento (Piano di Miglioramento)
- L'eventuale aggiornamento della politica della Qualità con i relativi obiettivi ed indicatori.

8.5 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Scopo della presente istruzione è quella di definire le modalità attraverso le quali l'ISIS Einaudi - Ceccherelli attua opportune Azioni Correttive (a fronte di non conformità rilevate) oppure azioni Preventive (prima dell'insorgere della non conformità) adeguate alla gravità dei problemi e comunque commisurate ai rischi incontrati.

La gestione viene estesa a tutte le attività nelle quali possano rilevarsi non conformità sia di prodotto che di sistema. Nonché sulle problematiche riscontrate dai clienti per apportare opportune migliorie al servizio erogato.

Azioni Correttive

Per quanto riguarda le azioni correttive queste vengono attivate a seguito di non conformità rilevate durante i controlli di processo previsti della PGQ-06 e, più in generale, sul servizio offerto, oppure di non conformità di sistema, individuandone le cause e rimuovendole.

A tal fine è compito del Responsabile Qualità promuovere incontri interfacciandosi con i gli impiegati dell'Azienda per analizzare le cause e individuare i rimedi. Il Responsabile Qualità a sua volta redige una Richiesta di Azione Correttiva dove vengono individuate le azioni da intraprendere, le responsabilità e le tempistiche.

L'efficacia delle Azioni Correttive intraprese viene eseguita sia attraverso una verifica da parte del Responsabile Qualità che sulla base dell'andamento nel tempo delle non conformità.

Le azioni correttive e la loro efficacia nel tempo vengono gestite altresì attraverso le Liste di Verifica Ispettiva.

Azioni Preventive

Per quanto riguarda le azioni Preventive queste vengono attivate a seguito di tendenze e/o di analisi derivanti dalle Non Conformità e/o da reclami e/o da questionari di soddisfazione, in tutti i casi viene utilizzato lo stesso documento per le Azioni Correttive nel quale vengono indicate le Azioni Preventive da intraprendere, le responsabilità e le tempistiche. La verifica dell'efficacia è compito del Responsabile Qualità.

Altro momento nel quale vengono intraprese azioni preventive è in sede di riesame del Sistema Qualità durante il quale, alla luce dei risultati emersi durante l'anno, il DS provvede, in funzione delle problematiche di tipo tecnico economico connesse al rischio, a dedicare le risorse necessarie per il miglioramento e la prevenzione dell'intera struttura aziendale allo scopo di evitare eventuali carenze.

Per ulteriori riferimenti e dettagli si rimanda alla procedura PGQ-06: GESTIONE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE.