

Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell "

Manuale della Qualità  
redatto in conformità alla norma  
ISO 9001:2008

**Modalità di distribuzione**

- Copia non controllata
- Copia controllata numero \_\_\_\_\_

consegnata a:

in data:

**Composizione documento**

Pagine di guardia numero	02
Pagine di indice numero	05
Pagine di testo numero	106
Totale pagine numero	111

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione	Data	Pagina
		-2-	04/05/2010	2 di 111

Il seguente Manuale della Qualità è stato:

**Redatto** dal Responsabile Sistema Qualità

**Responsabile Sistema Qualità**

Lorenzo Torta

\_\_\_\_\_

**Controllato** dal Gruppo Qualità

**Gruppo Qualità**

Paola Maria Cappelli

Rita Garuti

Fabio Mancini

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Paolo Migliavacca

Giovanni Occhipinti

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pietro Sarpa

\_\_\_\_\_

Anita Talarico

\_\_\_\_\_

Cinzia Trulli

\_\_\_\_\_

**Approvato** dal Dirigente Scolastico

**Dirigente scolastico**

Giuseppe Sammartino

\_\_\_\_\_

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 3 di 111

# I N D I C E

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 4 di 111

## **SEZIONE 1. L'ISTITUTO**

- 1.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J.C. MAXWELL"

## **SEZIONE 2. SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO**

- 2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ  
2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

## **SEZIONE 3. APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI**

- 3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

## **SEZIONE 4. Sistema di Gestione per la Qualità** *Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 4*

- 4.1 REQUISITI GENERALI  
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE  
4.2.1 GENERALITÀ  
4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ  
4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI  
4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

## **SEZIONE 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE** *Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 5*

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE  
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE  
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 5 di 111

<b>SEZIONE 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b> <i>Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 5</i>
--

- 5.4 PIANIFICAZIONE
  - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
  - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
  - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
  - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
  - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
  - 5.6.1 GENERALITÀ
  - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
  - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

<b>SEZIONE 6. GESTIONE DELLE RISORSE</b> <i>Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 6</i>
--

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
  - 6.2.1 GENERALITÀ
  - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 6 di 111

<b>SEZIONE 7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> <i>Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 7</i>
--

- 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
  - 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO
  - 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO
  - 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE
- 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
  - 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
  - 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
  - 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.4 APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI
- 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
  - 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI
  - 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DI SERVIZI
  - 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
  - 7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

<b>MQ 001</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 7 di 111

**SEZIONE 7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**  
*Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 7*

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

**SEZIONE 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**  
*Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 8*

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

<b>MQ 001</b>	<b>L'ISTITUTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 1</b>		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 8 di 111

# L'ISTITUTO

<b>MQ 001</b>	<b>L'ISTITUTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 1</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 9 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

### 1.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J.C. MAXWELL"

<b>MQ 001</b>	<b>L'ISTITUTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 1</b>	PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J.C. MAXWELL"	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 10 di 111

### 1.1 PRESENTAZIONE ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J.C. MAXWELL"

Il nostro istituto nasce nel 1966 come VII° Itis di Milano con specializzazioni nel settore meccanico ed elettrotecnico.

Successivamente sono stati attivati gli indirizzi elettronico e telecomunicazioni.

In ragione di questi nuovi indirizzi di studio, l'istituto è stato intitolato, nel 1992, al fisico scozzese "James Clerk Maxwell", il fondatore della teoria elettromagnetica.

Dall'a.s. 1994/95 è stato avviato l'indirizzo aeronautico e dall'a.s. 1995/96 il liceo scientifico tecnologico.

Dall'anno scolastico 2000/2001, al nostro istituto è stato associato l'Ipsia "L. Settembrini di Milano".

L'Istituto per l'avviamento professionale "L. Settembrini" divenne nel 1962 Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato per il rilascio di diplomi di qualifica al termine dei tre anni di corso.

Nell'a.s. 1970/71 sono stati attivati i corsi post-qualifica per il rilascio del diploma conclusivo degli studi secondari superiori, con possibilità d'accesso agli studi universitari ed ai corsi post-secondari, oltre che di inserimento come tecnico nel mondo del lavoro.

Dall'a.s. 1995/96 ai corsi post-qualifica sono affiancati corsi di qualifica assimilabili alla qualifica regionale di 1° livello.

Tutte le iniziative didattico-formative sono caratterizzate dalla centralità dell'alunno nel processo educativo, dallo sviluppo delle capacità personali nel rispetto dei ritmi e delle attitudini individuali, dalla armonizzazione degli interventi educativi di scuola e famiglia.

Le scelte formative proposte dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" hanno come obiettivo specifico quello di fornire agli studenti una preparazione culturale e professionale ampia, solida e strutturata, resa possibile dalla acquisizione delle conoscenze tecniche e dal confronto con realtà professionali e del mondo del lavoro.

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 11 di 111

## SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO

<b>MQ 001</b>	<b>SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 2</b>	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 12 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ
- 2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

<b>MQ 001</b>	<b>SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 2</b>	SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 13 di 111

## 2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Manuale della Qualità è il documento che esprime la Politica per la Qualità e descrive il Sistema di Gestione per la Qualità implementato nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" illustrando:

- gli obiettivi
- le risorse
- le attività
- le responsabilità
- le tecniche gestionali e di controllo

per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità stabiliti e la completa soddisfazione delle aspettative dello studente e della famiglia.

Il Manuale della Qualità è stato:

- redatto dal Responsabile Sistema Qualità
- controllato dal Team di Lavoro
- approvato ed emesso dal Dirigente Scolastico, che di seguito sarà chiamato per semplicità Direzione
- applicato dall'intera organizzazione attraverso la documentazione prevista dal sistema di gestione per la qualità

L'ideazione, la realizzazione e l'aggiornamento del Manuale della Qualità sono pertanto la testimonianza del processo Qualità vissuto all'interno dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

Il Manuale risulta un riferimento per:

- tutto il personale della scuola
- la valutazione del Sistema di Gestione per la Qualità da parte degli utenti
- la valutazione del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di auditor interni o esterni

Per una migliore interpretazione, sono stati seguiti tutti i punti della norma:

**ISO 9001:2008**  
**Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti**

<b>MQ 001</b>	<b>SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 2</b>	PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 14 di 111

## 2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

Per mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità più idoneo all'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", sono state pianificate varie fasi di lavoro.

In particolare le fasi seguite nel Progetto Qualità intrapreso possono riassumersi come segue:

- definizione degli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità
- definizione dei Processi di gestione
- analisi delle risorse necessarie
- definizione dei controlli per monitorare i singoli processi
- definizione dell'organigramma dell'Istituto
- stesura di un Diagramma di Gantt per il Planning delle attività
- valutazione finale del Progetto elaborato
- start up del Sistema di Gestione per la Qualità e suo riesame

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 15 di 111

## APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

<b>MQ 001</b>	<b>APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 3</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 16 di 111

## **CONTENUTO DELLA SEZIONE**

### **3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI**

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 0	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 17 di 111

### 3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato è basato su **processi operativi interconnessi** tra di loro. Per ogni processo sono stati individuati gli elementi di input e di output e sono state dettagliate le operazioni da eseguire e le responsabilità per un corretto sviluppo del processo preso in esame. Al fine di chiarire le interconnessioni esistenti tra i processi definiti è stato adeguatamente informato tutto il personale.

I processi individuati per una corretta gestione del sistema sono stati suddivisi tra **Processi principali** e **Processi di supporto**.

I Processi principali riguardano le attività che costituiscono la base del lavoro didattico-formativo svolto nell'Istituto e si suddividono in:

PROCESSI PRINCIPALI	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Orientamento	ascolto delle necessità del territorio, orientamento in ingresso, in itinere ed in uscita
Programmazione didattica	questo processo consiste delle modalità per svolgere le attività relative alla programmazione didattica –
Definizione POF	questo processo consiste nelle attività realizzate per predisporre il Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto.
Formazione classi	questo processo regola le attività da eseguire per corretta formare le nuove classi prima dell'inizio dell'anno scolastico
Adozione libri di testo	il processo gestisce le modalità previste nell'Istituto per adottare un libro di testo
Definizione orario scolastico	Il processo definisce le regole per la composizione dell'orario scolastico
PROCESSI PRINCIPALI	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Gestione attività in classe	Gestione delle classi dal punto di vista disciplinare e didattico, con l'utilizzo degli strumenti e con le modalità messe a disposizione del personale della scuola

<b>MQ 001</b>	<b>APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 0</b>	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 18 di 111

Gestione attività extracurricolari	questo processo consiste delle attività di progettazione, coordinamento e verifica delle attività extracurricolari che l'Istituto mette a disposizione della propria utenza
Gestione uscite scolastiche	il processo definisce le modalità per progettare, effettuare e verificare l'efficacia delle uscite didattiche e dei viaggi di istruzione
Gestione attrezzature – spazi	Il processo consiste nelle attività di programmazione dell'utilizzo degli spazi e di gestione delle attrezzature disponibili per le attività dell'istituto
Gestione della comunicazione	Attività rivolte alla gestione della comunicazione verso gli utenti, tra il personale della scuola, con gli enti e con il territorio.

Sono stati classificati come **PROCESSI DI SUPPORTO**:

<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Gestione logistica	il processo regole consiste nella gestione della logistica, immagazzinamento, movimentazione e conservazione del materiale dell'istituto
<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Approvvigionamento	Questo processo include tutte le attività definite per la scelta di un fornitore e per l'acquisto di beni necessari allo svolgimento delle attività dell'istituto. Vengono presi in considerazione i seguenti aspetti: qualificazione e valutazione fornitori, richiesta e valutazione preventivi, emissione buoni d'ordine, controlli al ricevimento merce

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 0	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 19 di 111

Gestione del personale	questo processo è costituito dalle modalità operative da seguire per gestire nel modo corretto tutti gli aspetti riguardanti il personale della scuola. In particolare questo processo comprende le attività di formazione/aggiornamento rivolte al personale dell'Istituto
Servizio di portineria, centralino, bidelleria	questo processo consiste nelle attività svolte dalla portineria, dal centralino, dalle bidellerie e nelle azioni messe in atto per garantire la sicurezza nell'Istituto
Servizi generali e amministrativi	il processo consiste nelle attività svolte dalla segreteria verso gli allievi e famiglie, verso il personale della scuola, riguardanti l'archiviazione di atti d'ufficio, e le attività contabili, di sportello e amministrative
Servizio biblioteca	attività per l'utilizzo della biblioteca da parte degli allievi e per la catalogazione del materiale presente

Ai processi sopra elencati l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha affiancato quei processi trasversali a tutti i processi che sono tipici della normativa di riferimento e li ha chiamati **Processi di Assicurazione Qualità**:

<b>MQ 001</b>	<b>APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 0</b>	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 20 di 111

<b>PROCESSI DI ASSICURAZIONE QUALITÀ</b>	
PROCESSO	ATTIVITÀ
Gestione documentazione e modulistica	questo processo riguarda le modalità operative per la realizzazione, modifica, controllo, approvazione, distribuzione, archiviazione di tutta la documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità implementato
Gestione non conformità	questo processo riguarda la gestione delle non conformità rilevate durante qualsiasi processo gestito in Istituto
Verifiche ispettive	questo processo prevede come pianificare, informare, condurre la valutazione dell'operato di una funzione nel suo complesso o relativamente a una parte del processo di sua competenza
Azioni correttive e preventive	questo processo comprende tutte le attività messe in atto dalla Direzione e dal Responsabile sistema qualità per modificare aspetti organizzativi e gestionali dell'Istituto
Customer Satisfaction	questo processo prevede come attivare un programma di misurazione e monitoraggio della soddisfazione dei clienti - utenti, al fine di poter contemplare azioni di miglioramento nell'organizzazione del lavoro
Sicurezza sul lavoro	questo processo prevede il collegamento con quanto stabilito nella normativa in essere e contempla alcune regole interne riguardanti la sicurezza sia delle persone sia delle cose
Dati statistici e indicatori	questo processo serve per gestire i dati raccolti durante le misurazioni e i monitoraggi eseguiti nei singoli processi al fine di poter realizzare statistiche utilizzando gli strumenti più idonei

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 1		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 21 di 111

INTERRELAZIONE TRA PROCESSI	
PROCESSO	PROCESSI CORRELATI
Marketing / Orientamento	Definizione POF Servizi generali e amministrativi Gestione delle informazioni
Programmazione / Progettazione	Gestione attività in classe Valutazione collegiale Gestione attività collegiali Definizione POF Adozione libri di testo
Definizione POF	Marketing/Orientamento Programmazione / Progettazione Servizi generali e amministrativi
Formazione classi	Gestione attività collegiali Servizi generali e amministrativi
Adozione libri di testo	Gestione attività collegiali Programmazione / Progettazione Servizi generali e amministrativi
Definizione orario scolastico	Servizi generali e amministrativi Gestione attrezzature – spazi Gestione attività collegiali Formazione classi Gestione del personale
Gestione spostamento allievi	Gestione del personale Servizio di portineria, centralino, bidelleria
Gestione attività in classe	Programmazione / Progettazione Servizio biblioteca Gestione spostamento allievi Definizione orario scolastico Valutazione collegiale
Valutazione collegiale	Gestione attività collegiali Servizi generali e amministrativi Programmazione / Progettazione
Gestione attività extracurricolari	Programmazione / Progettazione Gestione attrezzature – spazi

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 1		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 22 di 111

	Gestione del personale Definizione orario scolastico Servizi generali e amministrativi Servizio biblioteca Gestione attività in classe
Gestione uscite scolastiche, stage	Programmazione / Progettazione Servizio di portineria, centralino, bidelleria Servizi generali e amministrativi Approvvigionamento
Gestione attrezzature – spazi	Approvvigionamento Servizi generali e amministrativi Sicurezza sul lavoro Definizione orario scolastico Programmazione / Progettazione
Gestione delle informazioni	Marketing / Orientamento Definizione POF Customer Satisfaction
Gestione attività collegiali	Valutazione collegiale

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 1		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 23 di 111

# SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

<b>MQ 001</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 24 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
  - 4.2.1 GENERALITÀ
  - 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ
  - 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
  - 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 25 di 111

#### 4.1 REQUISITI GENERALI

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha stabilito che il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto si basa su Processi, che hanno come riferimento i bisogni dello studente e della famiglia, i vincoli organizzativi e didattici definiti a livello istituzionale.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha pertanto:

- identificato i processi necessari
- definito le interazioni tra i singoli processi e la loro sequenzialità di applicazione
- specificato per ogni processo i controlli che devono essere eseguiti per la sua corretta applicazione
- definito indicatori che consentono un monitoraggio per verificare l'efficacia del sistema
- coinvolto tutto il personale al fine di trasmettere le informazioni necessarie per una corretta applicazione e monitoraggio dei processi

Tutti i processi, ed in particolare quello didattico-formativo, si compongono di fasi sequenziali caratterizzanti lo svolgimento dell'attività scolastica, dalla fase iniziale di valutazione dei bisogni dello studente e della famiglia, del territorio e delle istituzioni sino all'implementazione dei cambiamenti/miglioramenti individuati come necessari al fine di garantire il raggiungimento dei benefici desiderati ovvero la trasmissione di conoscenze, lo sviluppo di competenze di base, solide e di alta qualità, lo sviluppo di capacità sociali e personali.

Anche se ogni studente rappresenta una singola e specifica situazione, l'applicazione puntuale dei processi come descritti permette di tenere comunque conto degli obiettivi che l'Istituto si propone di raggiungere che sono:

- stabilire rapporti di interazione scuola - famiglia
- risolvere le necessità in modo definitivo
- garantire la massima attenzione alle modalità di apprendimento
- garantire la massima attenzione agli aspetti relazionali
- assumere un comportamento che permetta di attivare azioni efficaci
- garantire la soddisfazione piena dello studente e della famiglia

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 26 di 111

## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il servizio erogato dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" si basa su un Sistema di Gestione per la Qualità documentato che è:

- il mezzo per garantire la qualità predefinita dei processi attraverso il controllo e l'assicurazione dei singoli processi operativi
- lo strumento per misurare il miglioramento dell'efficienza, con riferimento quindi al risultato educativo, e dell'efficacia, valutando in tal caso la soddisfazione dello studente e della famiglia

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" include tutti quegli aspetti riguardanti:

- pianificazione di controlli qualità nelle singole Unità Funzionali, in particolare nella pianificazione e sviluppo dei processi
- riesame delle operazioni svolte riferite alla qualità
- previsione di adeguate risorse e strutture
- addestramento e formazione del personale
- controllo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

A tale scopo, la Direzione dell'Istituto ha attivato un Sistema di Gestione per la Qualità documentato per assicurare che il Progetto didattico-formativo sia conforme ai requisiti specificati.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 27 di 111

#### 4.2.1 GENERALITÀ

La documentazione preparata comprende:

- MANUALE DELLA QUALITÀ
- ALLEGATI AL MANUALE
- PROCEDURE OPERATIVE
- ISTRUZIONI OPERATIVE
- MODULI DI REGISTRAZIONE

Le **PROCEDURE OPERATIVE** forniscono le regole per ogni processo attivato nell'Istituto, precisando punto per punto come operare in conformità a quanto definito nel Manuale della Qualità.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha delegato al Responsabile sistema qualità la responsabilità di predisporre tutte le Procedure necessarie per un corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità da implementare. Tutte le Procedure definiscono:

- le responsabilità nelle varie fasi di sviluppo del processo descritto suddivise nell'ambito delle funzioni interessate
- come operare per raggiungere la massima efficacia ed efficienza evidenziando i momenti di controllo e le registrazioni relative

Nel caso fossero interessate più funzioni, sono definiti i confini di responsabilità al fine di evitare disguidi e poter avere un controllo continuo dell'attività seguita.

Tutte le funzioni interessate partecipano attivamente alla fase di definizione delle **linee guida** che sono i cardini su cui si basa la Procedura.

Le **ISTRUZIONI OPERATIVE**, documenti di dettaglio, definiscono le modalità, i criteri e gli strumenti da utilizzare per svolgere una determinata attività.

Esse contengono le disposizioni tecniche, le regole di standardizzazione e di comportamento che il personale dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" interessato alle attività deve seguire.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 4	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 28 di 111

#### 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il **Manuale della Qualità** presenta la Politica della Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", descrivendo il Sistema di Gestione per la Qualità adottato e il suo pratico utilizzo, definendo l'organizzazione e le aree nell'ambito delle quali si applica, le responsabilità specifiche delle persone che hanno influenza sulla qualità del servizio finale, e le modalità di gestione.

Il Manuale della Qualità è il riferimento di base e la prima e principale guida alla quale il Responsabile e tutto il personale di qualsiasi funzione deve attenersi.

Il Manuale della Qualità è un documento di carattere generale, che inquadra l'insieme delle attività svolte e indica per esse i criteri di applicazione della norma ISO 9001:2008 cui si intende fare riferimento.

Il Manuale della Qualità è a disposizione di tutti sul sito web dell'Istituto JC Maxwell, in modo da renderlo un documento facilmente reperibile e consultabile in ogni momento.

Il Manuale della Qualità soddisfa pertanto esigenze sia interne sia esterne alla struttura nel modo seguente:

##### ESIGENZE INTERNE

- stabilire un riferimento di base a livello di Istituto per definire e applicare il Sistema di Gestione per la Qualità, valutarne l'adeguatezza ed eseguirne modifiche o aggiornamenti quando necessario
- fornire alla Direzione dell'Istituto e alla Direzione Servizi Generali e Amministrativi modalità e strumenti per tenere sotto controllo e migliorare i processi di lavoro
- fornire ai collaboratori direttive e criteri per assicurare la qualità richiesta sia nel servizio sia nei processi

##### ESIGENZE ESTERNE

- illustrare ai clienti – utenti o a organismi esterni il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto, documentandone la corrispondenza alla norma ISO 9001:2008 e indicando come questa trovi applicazione nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 29 di 111

- dimostrare alle famiglie e a organismi esterni la capacità organizzativa e gestionale di fornire un servizio conforme ai requisiti stabiliti
- contribuire a ottenere la soddisfazione dei clienti - utenti

Il Manuale è stato strutturato seguendo lo schema e la sequenza dei paragrafi della norma di riferimento ISO 9001:2008 per rendere facilitata la verifica di corrispondenza alla norma.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 30 di 111

### 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

La presente sezione ha lo scopo di descrivere il **Sistema di Controllo dei Documenti** dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", al fine di garantire che i documenti stessi siano emessi ed approvati da personale responsabile e competente, siano disponibili nei luoghi dove sono svolte le attività cui si riferiscono e siano sempre nella loro ultima revisione.

Nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" sono tenute sotto controllo le seguenti tipologie di documenti:

- documenti di origine interna
  - documenti del Sistema di Gestione per la Qualità
  - documenti di tipo organizzativo - gestionale
  - documenti relativi ai processi
  - documenti di registrazione della qualità
  - documenti statistici
- dati informatici elaborati dal sistema interno di gestione (SISSI)
- documenti di origine esterna
  - circolari ministeriali
  - leggi e decreti per l'istruzione
  - normativa di settore nazionale ed internazionale

#### ➤ DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA

La preparazione dei documenti della qualità è, in conformità alla struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", di responsabilità del Responsabile sistema qualità, che tiene conto anche di segnalazioni o richieste del personale della scuola.

In generale per tutti i documenti della qualità possono considerarsi quattro fasi principali che qui di seguito vengono descritte:

- redazione (elaborazione e compilazione)
- controllo
- approvazione
- modifica

#### REDAZIONE

La redazione comprende la concezione e preparazione del documento, sulla base delle informazioni e dei dati necessari per un continuo controllo della qualità, e si conclude con l'apposizione della firma del redattore, con la quale egli attesta:

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 31 di 111

- di aver elaborato il documento nel rispetto delle informazioni di ingresso (dati, requisiti, norme, regolamenti, ecc.)
- di aver utilizzato idonea modulistica
- di aver identificato correttamente il documento

Ogni documento della qualità viene **identificato** da un codice alfanumerico a cura del Responsabile sistema qualità.

#### CONTROLLO

Il controllo del documento consiste nell'analisi dei suoi contenuti al fine di accertarne l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati di riferimento e con le finalità del documento stesso e si conclude con l'apposizione della firma del responsabile del controllo, con la quale egli attesta:

- di aver controllato la correttezza del documento
- di aver controllato i dati tecnici e gli eventuali calcoli
- di aver controllato il rispetto di dati, requisiti, norme e regolamenti applicabili

#### APPROVAZIONE

L'approvazione per la distribuzione del documento consiste nella verifica che:

- il documento possa essere emesso e distribuito in accordo alle prescrizioni e agli obiettivi da raggiungere
- il documento sia coerente con la Politica della Qualità

e si conclude con l'apposizione della firma che determina l'applicabilità e l'utilizzo del documento stesso.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha il compito specifico, prima della loro emissione, di verificare per tutti i documenti che necessitano al controllo della qualità, l'adeguatezza al risultato che si vuole ottenere e successivamente approvarli.

La responsabilità della compilazione e dell'archiviazione dei documenti è dell'ufficio che li ha compilati.

È disponibile un elenco generale dei documenti approvati che indica sia lo stato di revisione, l'edizione e la data di approvazione, al fine di evitare l'utilizzo di documenti non validi o ritenuti obsoleti.

È compito del Responsabile sistema qualità la verifica che per ogni documento sia sempre presente la scorta minima e che le versioni obsolete vengano tempestivamente eliminate.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 32 di 111

Il Responsabile sistema qualità è anche responsabile di identificare in modo adeguato eventuali documenti non più in uso ma che devono essere conservati per motivi legali o per avere traccia di quanto accaduto o come conservazione di conoscenze.

Fanno parte integrante dei documenti della qualità anche:

- **dépliant illustrativi**
- **inserzioni su guide telefoniche**
- **materiale illustrativo** dell'attività dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"
- **sito internet**
- **POF**

Essendo di vitale importanza quest'ultima documentazione, l'approvazione di quanto sopra come per tutti gli altri documenti dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" viene demandata esclusivamente alla Direzione.

#### **MODIFICA**

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha definito anche le modalità da seguire per le eventuali modifiche da apportare alla documentazione. Per una corretta gestione di tutta la documentazione e la modulistica, nella procedura concernente i Documenti della qualità sono state inserite le regole da seguire in caso di modifiche apportate.

Tutte le modifiche al layout del documento eventualmente richieste competente vengono controllate dal Responsabile sistema qualità e approvate, prima della distribuzione, dalla Direzione.

Nel caso di modifiche apportate al testo del documento, queste vengono evidenziate al fine di una loro immediata e facile identificazione.

Il Responsabile sistema qualità ha deciso che in caso di necessità di modificare un qualsiasi documento del Sistema venga emessa una nuova edizione in caso di variazioni sostanziali, una semplice revisione negli altri casi.

La Direzione si fa carico di controllare che tutti i collaboratori interessati alle modifiche apportate siano tempestivamente informati.

Nel caso le modifiche riguardassero il Manuale della Qualità è preciso compito della Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" assicurarsi che sia inviata immediatamente la copia aggiornata della nuova edizione all'Ente Certificatore.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 33 di 111

➤ **DATI INFORMATICI**

I **dati informatici gestiti e archiviati** seguono le medesime regole di sicurezza dell'informazione dei documenti qualità. Pertanto sono state predisposte delle **password** opportune per accedere ai dispositivi in cui le informazioni sono archiviate. Tali password sono fornite solamente al personale addetto.

Vista l'importanza che rivestono le informazioni gestite in modo informatico, è stata prevista una procedura di salvataggio periodico.

➤ **DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA**

I documenti di origine esterna sono quelli non predisposti dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

A questa categoria appartengono:

- le norme nazionali o internazionali alle quali l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" fa riferimento per individuare i requisiti del servizio da erogare
- la norma ISO 9001:2008 come riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità
- i documenti forniti dai clienti - utenti
- altri documenti di origine esterna che possono avere un'influenza sui requisiti

Come per i documenti interni, questi documenti devono essere gestiti e archiviati come definito nelle singole procedure.

Tutti i documenti della qualità devono essere archiviati in modo tale che siano facilmente recuperabili e conservati in ambienti che offrano un'adeguata protezione contro il deterioramento o lo smarrimento. Le modalità di archiviazione sono identiche a tutti i documenti della qualità.

È responsabilità del Responsabile sistema qualità sincerarsi periodicamente della validità dei documenti in circolazione.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 4</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 34 di 111

#### 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Sono definiti **documenti di registrazione della qualità** tutti quei documenti che consentono, anche a posteriori, di documentare che il livello di qualità stabilito è stato raggiunto e che il Sistema di Gestione per la Qualità implementato è efficace: per la loro gestione è stata redatta una procedura che descrive come identificarli, raccogliarli, registrarli, archivarli e conservarli.

È responsabilità di chi compila i documenti, provvedere all'archiviazione in modo che i documenti siano di facile e rapida rintracciabilità, si evitino deterioramenti e smarrimenti.

In tutte le procedure che l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha predisposto per gestire i singoli processi, sono elencati i documenti di registrazione della qualità al fine di permettere la loro identificazione, modalità di registrazione, modalità di conservazione e archiviazione per assicurarne la rintracciabilità immediata e evitare possibili deterioramenti e smarrimenti.

Nella procedura relativa al processo di gestione della modulistica della qualità sono indicati i tempi di conservazione dei documenti; questo incarico è stato delegato al Responsabile sistema qualità.

I documenti elettronici di registrazione della qualità sono archiviati sul server in cartelle appositamente a loro intestate seguendo i principi di sicurezza e privacy.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 35 di 111

## RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 36 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
- 5.4 PIANIFICAZIONE
  - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
  - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
  - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
  - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
  - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
  - 5.6.1 GENERALITÀ
  - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
  - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 37 di 111

## 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ritiene che la leadership, l'impegno e il coinvolgimento della Direzione siano fattori essenziali per la crescita e il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace ed efficiente.

Per mantenere efficiente ed efficace il sistema di gestione per la qualità in modo da soddisfare le esigenze degli studenti, delle famiglie e del territorio, la Direzione si è fatta carico delle seguenti responsabilità:

- definire la politica e gli obiettivi per la qualità
- impostare la struttura organizzativa
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
- verificare il mantenimento delle prestazioni dei processi individuati nel manuale
- definire le modalità di comunicazione con i collaboratori
- attivare un miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso periodici riesami

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 38 di 111

## 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ritiene che il successo dipenda dalla comprensione e soddisfazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti.

Per definire i requisiti degli utenti (allievi, famiglie, enti, imprese, territorio, etc.), l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha considerato:

- la provenienza dei propri allievi e il bacino d'utenza di potenziale interesse
- le caratteristiche essenziali del servizio offerto
- aspettative del sociale e del territorio
- opportunità e futuri vantaggi competitivi

Per quanto riguarda le caratteristiche del servizio sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

- conformità alle norme vigenti
- disponibilità di docenti preparati e competenti
- disponibilità di servizi integrativi all'offerta didattica

Al fine di garantire il massimo grado di coinvolgimento e motivazione delle proprie risorse verso l'attenzione posta alla soddisfazione degli utenti, la Direzione verifica periodicamente le esigenze e aspettative dei collaboratori, in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 39 di 111

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha definito quali sono i fattori fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità, fattori che devono contribuire a fornire un servizio efficace ed efficiente e che possa essere valutato tale – dagli utenti.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha pertanto stabilito che la **Politica della Qualità** deve essere:

- di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative
- orientata all'impegno di mantenere e rafforzare l'immagine e il successo dell'Istituto
- di supporto per identificare le richieste degli utenti
- in grado di mantenere costante la qualità dei servizi
- capace di garantire una elevata Customer Satisfaction

La Politica della Qualità richiede l'impegno, la collaborazione e l'attenzione di tutto il personale della scuola.

Nella definizione della Politica della Qualità, la Direzione tiene in particolare considerazione:

- bisogni e aspettative degli utenti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l'esercizio dell'attività
- definizione dei livelli di servizio tramite specifici indicatori
- **azioni di controllo** e **analisi preventive** sulle caratteristiche del servizio erogato
- riduzione dei costi dovuti a eventuali sprechi e inefficienza nella conduzione delle attività
- verifica dei risultati del servizio
- specifici piani di formazione per il personale della scuola
- coinvolgimento e motivazione del personale della scuola
- sicurezza sul posto di lavoro

Un altro degli aspetti principali tenuti in considerazione nella definizione della Politica della Qualità, è la conformità dei processi individuati dalla Direzione, al fine di evidenziare le fonti di non conformità, analizzarle e correggerle.

Questo modo di agire consentirà di migliorare costantemente il livello dei servizi offerti..

Qui di seguito presentiamo la Mission e la Politica della Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 40 di 111

#### MISSION

L'Istituto, nell'ambito della sua autonomia e coerentemente alle finalità ed agli obiettivi generali ministeriali, tenendo conto delle diverse esigenze degli studenti, delle famiglie e del territorio, si pone come principale **obiettivo** la formazione di :

#### TECNICI

- professionalmente preparati, supportati dall'uso della lingua inglese, in grado di adeguarsi alla complessità del panorama universitario, dell'istruzione tecnica superiore, all'evoluzione tecnologica del mondo del lavoro ed ai cambiamenti del mercato delle professioni, a seconda dei diversi indirizzi di studio .

#### CITTADINI

- per l'Italia e per l'Europa, che abbraccino i principi della solidarietà, della tolleranza e dell'uguaglianza, che siano rispettosi della legalità, che sappiano rispettare e valorizzare le diversità culturali ;
- in grado di porre in essere relazioni interpersonali corrette e di concorrere alla realizzazione di una convivenza civile improntata sulla pace e sul rispetto reciproco ;
- informati in tema di salute e di ambiente, che comprendano fino in fondo i concetti di benessere psico-fisico e di sviluppo sostenibile e che sappiano, quindi, assumere comportamenti consapevoli e coerenti.

#### POLITICA PER LA QUALITÀ

Per raggiungere gli obiettivi, l'Istituto intende:

- svolgere un'attività di preparazione professionale, sia attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sia attraverso l'uso di strumenti specifici in base all'indirizzo, sia mediante la collaborazione con aziende del territorio, enti e istituzioni ;
- arricchire le abilità espressive anche mediante la conoscenza dei diversi linguaggi comunicativi, migliorare le conoscenze scientifiche attraverso ricerche, video e incontri con esperti ;
- ridurre la dispersione scolastica e promuovere il successo formativo attraverso il recupero e il potenziamento delle abilità ;
- favorire l'orientamento promuovendo e stimolando, con stages e campus universitari, la capacità di operare scelte consapevoli .

Inoltre:

- favorire un positivo inserimento degli studenti del primo anno attraverso azioni di accoglienza e tutoring ;

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 41 di 111

- favorire l'integrazione dei portatori di handicap mediante attività di sostegno e piani individualizzati di lavoro che facciano emergere le abilità dei medesimi ;
- permettere l'inserimento degli stranieri attraverso progetti di integrazione culturale ;
- promuovere la crescita culturale e generale, attraverso incontri con esperti e associazioni di volontariato ;
- promuovere scambi di esperienze a livello europeo ;
- promuovere comportamenti individuali e collettivi volti al rispetto della persona e dell'ambiente, attraverso gli interventi di educazione alla salute e le attività di educazione ambientale.

L'organizzazione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", per un costante controllo della qualità del servizio offerto, prevede la funzione di **Responsabile sistema qualità** con il preciso scopo di assicurare che la qualità prestabilita venga raggiunta e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ogni addetto alle singole attività è in ogni caso responsabile di svolgere il lavoro di sua competenza in maniera conforme alla Politica della Qualità

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	PIANIFICAZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 42 di 111

#### 5.4 PIANIFICAZIONE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" sviluppa una pianificazione della qualità per le attività e le risorse necessarie a mantenere la coerenza con la politica dell'Istituto, fissando gli obiettivi per la qualità.

La fase di pianificazione è infatti considerata parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	<b>OBIETTIVI PER LA QUALITÀ</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 43 di 111

#### 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la qualità vengono fissati durante il periodico Riesame della Direzione.

Tutti gli obiettivi che vengono definiti sono coerenti con la Politica per la qualità dell'Istituto e in particolare sono quantificabili in modo da avere una chiara valutazione.

Nella definizione degli obiettivi, la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" prende in esame le esigenze presenti e valuta attentamente le possibili esigenze future in relazione ai cambiamenti che avvengono nella società, rispetto al quadro istituzionale di riferimento e in funzione delle risorse messe a disposizione dagli enti territoriali.

Fanno parte integrante delle valutazioni anche tutte le considerazioni che emergono durante il Riesame del Sistema Qualità e il monitoraggio della Soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi riguardano l'intera struttura e per ognuno di essi, dove necessario, vengono attribuite le responsabilità per la loro realizzazione.

Gli obiettivi vengono comunicati a tutto il personale, al fine che ogni collaboratore possa contribuire attraverso l'attività individuale al loro raggiungimento.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 44 di 111

#### 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Alla Direzione e al Responsabile sistema qualità è demandato il compito di definire e documentare come i requisiti della qualità vengano soddisfatti, in linea con la Politica della Qualità dell'Istituto e i punti della norma ISO 9001:2008.

A questo scopo devono essere soddisfatti i requisiti qui di seguito elencati:

- redigere annualmente il Piano dell'Offerta Formativa
- redigere piani annuali riguardanti le verifiche ispettive interne, l'addestramento e la formazione del personale, la rilevazione della Customer Satisfaction
- identificare e acquisire tutte quelle apparecchiature, strumentazioni, risorse ritenute necessarie a conseguire la qualità richiesta
- specificare nelle procedure o istruzioni operative relative ai singoli processi i criteri di accettazione per quelle caratteristiche del servizio che comportano elementi di valutazione soggettivi
- preparare tutti i documenti di registrazione della qualità e predisporre la loro archiviazione

Il **Piano annuale dell'Offerta Formativa (POF)** è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto e ne esplicita la programmazione/progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa.

Il **Riesame del Sistema Qualità** da eseguirsi almeno una volta all'anno, permette di definire il piano di miglioramento della qualità, fissando gli obiettivi e prevedendo azioni correttive di miglioramento e di sviluppo.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 45 di 111

## 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

In questo capitolo viene descritto come è condotto il Sistema di Gestione per la Qualità, la suddivisione delle responsabilità, l'autorità conferita e come viene gestita la comunicazione interna all'Istituto.

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha definito un Sistema di Gestione per la Qualità coerente con le dimensioni e la natura dei servizi offerti.

Per lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione dell'Istituto ha preso in considerazione i seguenti punti:

- le finalità educative
- gli obiettivi strategici
- la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità
- le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate
- il regolamento d'Istituto
- l'approccio per processi
- le modalità di comunicazione
- la struttura organizzativa e l'ambiente in cui opera
- le risorse
- il miglioramento

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 46 di 111

### 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" si è voluto dotare di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze. Le varie attività svolte nell'Istituto sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l'assegnazione di precisi compiti.

L'organizzazione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" è descritta mediante un **Organigramma funzionale** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

Per ogni funzione sono state definite le mansioni da svolgere, che fanno riferimento ai contratti di lavoro, e che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

La descrizione delle mansioni è contenuta in una circolare interna gestita direttamente dalla Direzione. Attraverso **Lettere d'incarico** destinate ai singoli collaboratori sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità e Autorità**.

Annualmente la Direzione verifica l'attualità delle mansioni affidate alle singole funzioni e apporta le variazioni che ritiene più opportune, in riferimento alle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione degli utenti, in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

È considerato principio basilare che chi ha svolto una qualsiasi attività sia totalmente responsabile del suo operato, anche alla presenza di collaboratori.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 47 di 111

Il controllo di qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell":

- i doveri e le autorità assegnati a ogni collaboratore
- le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive
- i rapporti e le responsabilità fra differenti persone
- la comunicazione tra i vari collaboratori
- il modo in cui viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale
- la documentazione delle misure di controllo della qualità adottate
- gli indicatori di qualità

Le linee guida di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell'Organigramma funzionale e nella Matrice delle responsabilità.

Tutte queste regole sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l'autorità necessaria per attuare i controlli previsti.

La **Matrice delle Responsabilità (MR)** riporta in forma sintetica le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità.

Maggiori dettagli sono forniti nelle singole sezioni del Manuale e nelle Procedure applicabili per attività specifiche.

Si precisa tuttavia che la Direzione ha il preciso dovere di assicurare che i propri collaboratori abbiano la necessaria conoscenza delle regole e linee guida contenute nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimento di tutti i compiti a loro assegnati.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 48 di 111

## 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha conferito al Responsabile sistema qualità il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- |     |  |
|-----|--|
| 1.  | dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali                                       |
| 2.  | garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento   |
| 3.  | offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali                                     |
| 4.  | monitorare con indicatori gli obiettivi della qualità  |
| 5.  | attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione                                      |
| 6.  | rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo               |
| 7.  | conformare il Sistema di Gestione per la Qualità al modello contenuto nella norma di riferimento ISO 9001:2008 |
| 8.  | controllare il livello di Customer Satisfaction  |
| 9.  | predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità                                    |
| 10. | predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative                                    |
| 11. | predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Istruzioni Operative                                   |
| 12. | coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità                    |
| 13. | elaborare le statistiche per la qualità  |
| 14. | monitorare gli indicatori definiti dalla Direzione   |
| 15. | promuovere la consapevolezza dei requisiti dello studente in tutto l'Istituto                                  |

Qui di seguito riportiamo la **Dichiarazione di autorità** conferita dalla Direzione al Responsabile sistema qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 49 di 111

### DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" delega al Responsabile sistema qualità, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni dell'Istituto, le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

Tali attività sono documentate nel Manuale della Qualità e caratterizzano il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Responsabile sistema qualità, coadiuvato dal Team di lavoro per la Qualità, ha il compito di garantire l'adeguatezza e la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità agli standard normativi di riferimento.

Al Responsabile sistema qualità è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:

- prevenire gli episodi di non qualità di sistema
- evidenziare i problemi relativi alla qualità del servizio, processo o sistema
- proporre e avviare le azioni necessarie alla soluzione dei problemi individuati
- verificare l'attuazione delle azioni intraprese presso le funzioni dell'Istituto
- valutare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità in ogni momento
- promuovere e valutare l'efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

A fronte di tale delega, il Responsabile sistema qualità è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'andamento qualitativo dei processi e servizi.

Il Responsabile sistema qualità ha il compito di aggiornare la Direzione sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità mediante relazioni periodiche.

Milano, 25 ottobre 2002

il Dirigente Scolastico

Ing. Giuseppe Sammartino

---

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	COMUNICAZIONE INTERNA	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 50 di 111

### 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

Al fine di trasmettere a tutti i livelli funzionali dell'Istituto i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" risorse per il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- riunioni informative con i responsabili Funzione Obiettivo
- circolari interne
- bacheca nella sala professori
- Consiglio di classe
- Collegio docenti
- Consiglio di Istituto
- Commissioni
- Riunioni per materia
- Riunioni per settore

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 51 di 111

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La Direzione, al fine di essere sicura dello stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito che debba essere effettuato con la periodicità pianificata, un **Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità** che permetta una valutazione oggettiva dell'adeguatezza del Sistema, del raggiungimento degli obiettivi fissati e che contribuisca a definire gli obiettivi da conseguire nel periodo successivo.

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	<b>GENERALITÀ</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 52 di 111

### 5.6.1 GENERALITÀ

La Direzione si prefigge di effettuare il Riesame almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta venisse reputato necessario.

Il riesame riguarda tutti i processi, le attività e gli indicatori del Sistema, valutandone l'adeguatezza e l'efficacia nei confronti del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. In particolare i riesami tengono conto di:

- informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sulle risorse impiegate
- rilievi derivanti da verifiche ispettive interne ed esterne relative al rispetto delle metodologie gestionali stabilite
- considerazioni relative agli aspetti innovativi di tecnologia, di strumentazione, di metodologia di intervento, ovvero a tutte le opportunità di miglioramento.

Obiettivo prioritario del riesame da parte della Direzione è di stimolare il personale dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ad avere una visione più allargata dell'Istituto al fine di lavorare assieme per mettere a frutto nuove idee per il miglioramento del servizio erogato, principalmente in merito agli aspetti organizzativi del lavoro.

Valutati i risultati del Riesame del Sistema Qualità, la Direzione e il Responsabile sistema qualità considerano se la volontà, l'impegno e le risorse impiegate sono coerenti con gli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità e valutano l'eventuale necessità di modifiche alla politica. Il Riesame del Sistema Qualità, essendo un documento della qualità, segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

È compito della Direzione apportare tutti gli eventuali cambiamenti operativi che si reputano necessari per garantire la continuità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

<b>MQ 001</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 5</b>	<b>ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 53 di 111

## 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" e il Responsabile sistema qualità per eseguire il RSQ prendono in esame i seguenti aspetti:

- il Riesame del Sistema Qualità del periodo precedente
- i risultati delle visite ispettive eseguite
- le prestazioni dei processi
- l'analisi delle non conformità rilevate
- le azioni correttive e preventive del periodo
- la documentazione di registrazione della qualità
- le procedure
- l'organizzazione
- gli obiettivi migliorativi prefissati
- i reclami degli utenti
- i risultati del programma Customer Satisfaction
- i cambiamenti del quadro istituzionale di riferimento

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 54 di 111

### 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

L'attività di riesame da parte della Direzione è documentata come tutte le altre attività svolte, come richiesto dal Sistema di Gestione per la Qualità; pertanto la Direzione redige, a riesame effettuato, un **Verbale** che illustri dettagliatamente i risultati riscontrati e sulla base dei quali vengono identificati gli **Obiettivi di miglioramento** del Sistema di Gestione per la Qualità per il periodo successivo.

I risultati dei riesami da parte della Direzione si focalizzano in particolare su:

- migliori prestazioni dei processi
- adeguatezza della struttura organizzativa e delle risorse
- pianificazione di risorse future

Per tutte le non conformità rilevate e le migliorie decise vengono implementate azioni correttive o preventive, il monitoraggio delle quali è di competenza del Responsabile sistema qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 55 di 111

## GESTIONE DELLE RISORSE

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 56 di 111

## **CONTENUTO DELLA SEZIONE**

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
  - 6.2.1 GENERALITÀ
  - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 57 di 111

## 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per lo svolgimento delle attività previste nel Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto d'Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", la Direzione identifica prima dell'avvio di ogni anno scolastico le risorse essenziali che possono riguardare il personale, i fornitori, le informazioni, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse finanziarie.

La gestione delle risorse a disposizione della Direzione viene attuata con lo scopo di accrescere la soddisfazione degli utenti.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	RISORSE UMANE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 58 di 111

## 6.2 RISORSE UMANE

Le **risorse umane** vengono inserite nell'Istituto sulla base dell'idoneità a svolgere un determinato tipo di lavoro, assicurandosi che vengano sempre compresi i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire, curando che ciascun collaboratore sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito agli utenti.

La struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" si articola in differenti ruoli, in funzione delle responsabilità all'interno dell'Istituto; tutte le risorse interne possono essere classificate nel modo seguente:

- Direzione
- Direttore Servizi Generali Amministrativi
- Responsabile sistema qualità
- Personale Docente
  - Docente
  - Vicario
  - Collaboratore del DS
  - Responsabile della Sezione Associata
  - Addetto all'Ufficio Tecnico
  - Responsabile di settore
  - Coordinatore di classe
  - Segretario del Consiglio di classe
  - Collaboratore RSPP
  - Collaboratore Responsabile Privacy
  - Responsabile di Materia
  - Referente di Commissione
  - Responsabile di laboratorio
  - Funzioni strumentali
  - Tutor
  - Amministratore del Sito Web e della Rete
  - Coordinatore degli esami di stato
  - Responsabile di Progetto
- Personale non Docente
  - Direttore dei Servizi Generali Amministrativi
  - Collaboratore DSGA
  - Assistenti Tecnici Amministrativi
  - Assistenti Tecnici
  - Collaboratori Scolastici

Sono considerate risorse anche gli Organi collegiali

- Collegio docenti
- Consiglio di classe
- Consiglio di Istituto

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	RISORSE UMANE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 59 di 111

- Riunioni per materia
- Giunta esecutiva
- Commissioni

Qui di seguito vengono elencate le principali responsabilità assegnate a ogni risorsa.

<b>DIREZIONE</b>	ha il compito di gestire l'Istituto e quello di mantenere vivo lo spirito e lo stile educativo dell'Istituto
<b>VICARIO DEL D.S.</b>	Mantiene i rapporti con docenti, studenti e genitori, coordina e gestisce le attività che si svolgono in Istituto e il POF
<b>COLLABORATORE DEL D.S.</b>	Coordina tutte le attività riguardanti gli studenti, gestisce il regolamento disciplinare e il POF
<b>RESPONSABILE DELLA SEDE ASSOCIATA</b>	Coordina tutte le attività della sezione associata e mantiene i rapporti con i docenti, alunni e genitori
<b>D.S.G.A.</b>	Fa parte dello Staff ed è garante della verifica delle risorse finanziarie e logistiche, degli A.T.A. Per la realizzazione dei progetti, sentito il D.S., si coordina con i responsabili degli stessi
<b>RESPONSABILE DI SETTORE E SPERIMENTAZIONE</b>	In relazione agli indirizzi dell'Istituto, sono stati previsti docenti responsabili di settore e di sperimentazione con il compito di coordinare le riunioni per il miglioramento dell'offerta formativa e di pianificare le risorse strumentali ed economiche assegnate dal Consiglio di Istituto
<b>RESPONSABILE DI MATERIA</b>	Coordina la programmazione didattica per indirizzo e per classi parallele dei docenti di materia e accoglie i nuovi docenti
<b>COORDINATORE DI CLASSE</b>	Presiede e coordina, su delega del Dirigente Scolastico, i lavori del Consiglio di classe e mantiene i contatti con i Genitori
<b>ADDETTO ALL'UFFICIO TECNICO</b>	Su indicazione del Dirigente provvede all'approvvigionamento per il funzionamento dei laboratori, degli uffici e di tutte le strutture della scuola
<b>RESPONSABILE DI LABORATORIO</b>	Garantisce la funzionalità e la custodia dei laboratori
<b>COORDINATORE DELLE PROCEDURE DI EMERGENZA E DI EVACUAZIONE</b>	Collabora con il D.S. e con il R.S.P.P. per le prove di evacuazione simulata e per la segnaletica d'Istituto
<b>RESPONSABILE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	Delegato dal D.S., assicura la gestione e l'attuazione del sistema qualità
<b>AMMINISTRATORE DEL SITO</b>	Assicura l'aggiornamento e la manutenzione delle varie sezioni del sito ( circolari, verbali, contrattazione, libri di testo, news....), collabora con l'amministratore di rete

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	RISORSE UMANE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 60 di 111

<b>AMMINISTRATORE DI RETE</b>	Provvede all'aggiornamento dei sistemi di sicurezza delle reti d'Istituto (muro di fuoco, antispam, antivirus..); garantisce i servizi multimediali ad allievi, genitori e personale
<b>RESPONSABILE DELLA PRIVACY</b>	Responsabile del trattamento dei dati personali nell'ambito della struttura amministrativa ai sensi del D.lgs. 106/03
<b>COORDINATORE PER GLI ESAMI DI STATO</b>	Collabora con il D.S. e i coordinatori delle classi quinte per la cura dello svolgimento degli esami
<b>RESPONSABILE DI PROGETTO</b>	Su indicazioni del D.S. e del D.S.G.A. sono responsabili della corretta realizzazione, gestione delle attività programmate e deliberate nel POF. Somministreranno agli utenti del progetto la customer satisfaction per la soddisfazione del progetto
<b>COLLEGIO DOCENTI</b>	con lo scopo di realizzare il coordinamento degli interventi delle singole discipline e elaborare la programmazione educativa e didattica per l'Istituto
<b>CONSIGLIO DI CLASSE</b>	con lo scopo di realizzare il coordinamento degli interventi delle singole discipline e elaborare la programmazione educativa e didattica della singola classe
<b>CONSIGLIO DI ISTITUTO</b>	con lo scopo di deliberare su aspetti organizzativi dell'Istituto
<b>RIUNIONI PER MATERIA</b>	Con lo scopo di programmare e confrontare metodi di lavoro della stessa disciplina
<b>GIUNTA ESECUTIVA</b>	con lo scopo di analizzare il bilancio preventivo e consuntivo e gestire provvedimenti disciplinari a carico degli alunni
<b>COMMISSIONI</b>	con lo scopo di attivare programmi di aggiornamento docenti e progetti didattici

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	<b>GENERALITÀ</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 61 di 111

### 6.2.1 GENERALITÀ

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" garantisce che il personale della scuola soddisfa i requisiti di Istruzione predeterminati dalla normativa vigente riguardante il comparto scuola.

Qualora non sia possibile individuare personale con idoneo titolo d'Istruzione, la Direzione assicura il reperimento di risorse umane con addestramento, abilità ed esperienza tali da garantire la soddisfazione degli utenti.

A tal fine, per realizzare gli obiettivi proposti, la Direzione: \_

- identifica, per ogni attività, le competenze necessarie
- predispone la formazione continua per il personale
- definisce le responsabilità per ogni processo
- incoraggia e facilita il dialogo a tutti i livelli
- stimola l'utilizzo delle tecnologie informatiche per facilitare lo scambio di suggerimenti e opinioni

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 62 di 111

## 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" incoraggia e sostiene il senso di appartenenza all'istituzione scolastica, ponendo in essere molteplici attività che sviluppino la consapevolezza del ruolo ricoperto all'interno della società da tutto il personale della scuola.

Per garantire l'adeguatezza delle competenze individuali negli ambiti relazionali e tecnico-scientifico-culturali, la Direzione assicura adeguate azioni di addestramento e formazione continua per il proprio personale.

La Direzione ha pertanto previsto corsi di istruzione e di aggiornamento per mettere in grado tutto il personale di svolgere correttamente la propria attività. L'addestramento può essere attivato:

- tramite la partecipazione a corsi o seminari specialistici presso Organizzazioni qualificate
- internamente a opera di Società esterne o Docenti qualificati esterni
- internamente a opera di Docenti qualificati interni alla struttura, qualora si tratti di addestramento su nuovi processi o su nuovi metodi operativi

Nell'ottica dell'impegno dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", teso ad assicurare un adeguato livello di competenza dei collaboratori, viene esaminata periodicamente la necessità di addestramento del personale.

In base alla vigente normativa e in funzione dei bisogni rilevati, la Direzione comunica al personale interessato i corsi disponibili.

Tutto il materiale relativo alla frequenza di corsi di aggiornamento è contenuto nel fascicolo personale del dipendente e mantenuto aggiornato a cura della Segreteria.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	INFRASTRUTTURE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 63 di 111

### 6.3 INFRASTRUTTURE

La possibilità di vivere positivamente l'esperienza scolastica e di sentirsi a proprio agio all'interno della scuola in una situazione di benessere è condizione necessaria per l'apprendimento e la crescita formativa dello studente.

A tutto questo contribuiscono sia le persone che operano nella scuola sia le infrastrutture scolastiche.

Pertanto la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha deciso di porre particolare attenzione alla adeguatezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature che contribuiscono allo svolgimento delle attività e non ultimo alla pulizia e buon mantenimento della struttura.

Nell'Istituto sono presenti i seguenti spazi attrezzati:

- aule didattiche
- sale audiovisivi
- laboratori attrezzati
- strutture sportive
- biblioteca
- sala insegnanti
- ufficio di direzione
- ufficio di segreteria e amministrazione
- portineria

È compito del Responsabile sistema qualità provvedere alla gestione delle attività necessarie a garantire il regolare funzionamento di tutti gli ambienti sopra indicati.

A tale scopo tutte le attrezzature, apparecchiature, software utilizzato in dotazione nei diversi ambienti sono identificati, tramite un'apposita etichetta, con un codice di riferimento. A questo codice corrisponde una **Scheda apparecchiatura** ove vengono riportati tutti i dati tecnici e gli interventi di manutenzione sia ordinaria sia straordinaria.

È stato predisposto anche un **Elenco apparecchiature** utilizzate presso l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

La dotazione di materiale didattico, compreso quello audiovisivo, è sufficiente e di ottima qualità. Durante l'esercizio, il corretto funzionamento delle macchine nei limiti prescritti viene ulteriormente garantito dai controlli eseguiti dal personale addetto con un costante controllo durante l'esecuzione delle singole attività.

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	INFRASTRUTTURE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 64 di 111

Qualora, dall'esito dei controlli, risulti che una apparecchiatura è non conforme, è responsabilità del Responsabile sistema qualità:

- definire come provvedere alla identificazione della stessa mediante l'apposizione di un cartello "Non Funzionante"
- far promuovere tutte le azioni per riportare la macchina nelle condizioni ottimali di funzionamento

Il cartello potrà essere rimosso solo a riparazione o messa a punto effettuata a opera del personale incaricato.

La stessa prassi verrà seguita nel caso di strumenti/apparecchiature in fase di revisione o manutenzione.

L'Istituto è dotato di servizi di supporto adeguati quali parcheggio interno e servizi igienici per allievi e personale.

<b>MQ 001</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 6</b>	<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 65 di 111

#### 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ritiene che l'ambiente di lavoro, come combinazione di fattori umani e fisici, possa influenzare la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale con riflessi anche negativi sull'efficienza.

Sono stati identificati pertanto come fattori umani:

- metodologia di lavoro che deve permettere la creatività e il coinvolgimento di tutto il personale
- regole e guide per la sicurezza
- aspetti ergonomici

Come fattori fisici la Direzione ha posto la sua attenzione in particolare su:

- calore
- rumore
- luminosità
- igiene
- pulizia

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha ottemperato agli obblighi del Decreto Legislativo 81/2008 relativo alle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro; ha provveduto a verificare il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro e a predisporre il progetto di evacuazione degli allievi in caso di calamità. Servizi igienici, sistema antincendio, porte antipanico e barriere architettoniche rispondono alle norme in vigore.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "JC Maxwell" monitora costantemente la rispondenza tra quanto previsto dal DM LLPP 18/12/1975 sui requisiti sull'Edilizia Scolastica e sulle condizioni microclimatiche e le condizioni effettivamente esistenti.

All'interno della scuola vengono salvaguardate le condizioni igienico-sanitarie. In caso di infortunio o malore degli allievi, viene tempestivamente attivato il Servizio Sanitario di Urgenza Emergenza (118) e vengono informati i genitori.

In caso di infortunio o malore del personale vengono tempestivamente informati i familiari diretti e attivato il Servizio Sanitario di Urgenza Emergenza (118).

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 66 di 111

## REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 67 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
  - 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO
  - 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO
  - 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE
- 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
  - 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
  - 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
  - 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
  - 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 7.4 APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI
- 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
  - 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI
  - 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
  - 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
  - 7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI
  - 7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI
- 7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 68 di 111

## 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto d'Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" pianifica e sviluppa tutti i processi necessari a erogare il servizio di Istruzione Secondaria Superiore e di Istruzione e Formazione Professionale previsto nei decreti attuativi delle specializzazioni attivate nel corso degli anni.

Per garantire l'erogazione del servizio, la Direzione, prima dell'inizio di ogni anno scolastico:

- Individua i requisiti relativi al servizio determinati dalle esigenze degli utenti, dalla normativa vigente e dalle aspettative del territorio;
- Definisce gli obiettivi per la qualità;
- Progetta l'organigramma funzionale e definisce le responsabilità di ogni figura coinvolta;
- In collaborazione con le Commissioni e con gli Organi Collegiali, definisce il Piano dell'Offerta Formativa e le risorse necessarie per la realizzazione del servizio

Successivamente all'approvazione del Piano dell'Offerta Formativa, la Direzione programma insieme al Responsabile della Qualità il piano delle verifiche interne e le attività di monitoraggio per tenere sotto controllo l'andamento del servizio.

Il Piano dell'Offerta Formativa, insieme al Riesame della Direzione, sono preparati e distribuiti in forma cartacea ed elettronica nel sito web dell'Istituto ([www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it)), in modo da informare gli utenti e tutto il personale della scuola.

La pianificazione del servizio è coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione della qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 69 di 111

## 7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

Questa sezione del Manuale della Qualità definisce il ruolo e le attività svolte dalla Funzione preposta dalla Direzione a garantire che le aspettative qualitative del servizio richiesto da parte dello studente e della famiglia siano esattamente definite, comprese e soddisfatte.

È responsabilità unicamente della Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" assicurarsi della corretta comunicazione con gli utenti delle regole che riguardano l'accettazione del Piano dell'Offerta Formativa.

La corretta comunicazione allo studente e alla famiglia è un fattore di qualità; a questo proposito, la Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha definito vari indicatori per rilevare le difficoltà di comunicazione o di interazione con i gli studenti e le famiglie.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 70 di 111

### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZI

Per determinare i requisiti principali che il servizio offerto deve soddisfare, l'Istituto d'Istruzione Superiore "JC Maxwell" ritiene che lo strumento principale da utilizzare sia quello della comunicazione costante con gli utenti e con il territorio.

In questo senso l'Istituto:

- promuove incontri di orientamento di gruppo, inserimenti in aula e incontri con le famiglie durante l'orientamento in ingresso
- sensibilizza gli utenti e le famiglie alla partecipazione agli organi collegiali e ai colloqui con i docenti
- partecipa a molteplici attività con gli enti e le aziende di riferimento del territorio

Inoltre la Direzione tiene costantemente sotto controllo l'evoluzione della normativa cogente.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 71 di 111

## 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

Le caratteristiche del servizio erogato da un'istituzione scolastica, non permettono di individuare un unico momento di riesame dei requisiti.

Il processo di crescita di consapevolezza di uno studente e della propria famiglia rende necessario continuare a monitorare i requisiti e il loro soddisfacimento da parte del servizio erogato.

Un primo riesame dei requisiti avviene attraverso la formalizzazione dell'iscrizione, momento in cui l'utente esprime all'organizzazione soddisfazione circa l'adeguatezza dell'offerta formativa rispetto ai bisogni espressi.

Sulla base degli esiti delle iscrizioni, che avvengono a metà di ogni anno scolastico per quello successivo, la Direzione riesamina nuovamente i requisiti del servizio e propone il Piano dell'Offerta Formativa agli Organi Collegiali che, dopo eventuali modifiche, lo approvano formalmente.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "JC Maxwell", ritiene che monitorare costantemente la corrispondenza tra i requisiti espressi in fase iniziale e i bisogni che via via maturano all'interno della propria utenza, sia uno degli elementi da monitorare con maggiore attenzione.

Ad inizio di ogni anno scolastico, le attività proposte all'interno del POF vengono nuovamente presentate agli utenti nei primi incontri collegiali.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	<b>COMUNICAZIONE CON L'UTENTE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 72 di 111

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha identificato la necessità di comunicare con lo studente e la famiglia nelle fasi di pre e post-iscrizione con lo scopo di fornire allo studente e alla famiglia tutte le informazioni che gli permettano di scegliere l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" come fornitore di un servizio scolastico, apprezzando il lavoro svolto durante l'anno scolastico, per favorire l'integrazione dello studente nella struttura e ottenere informazioni relative al servizio erogato.

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", nel definire le regole per attuare modalità per comunicare con lo studente e la famiglia, ha considerato i seguenti aspetti:

- definizione delle responsabilità
- personale capace di fornire il supporto tecnico e informativo
- analisi delle informazioni di ritorno dalle famiglie per avviare azioni di miglioramento sul servizio
- informazioni relative ai reclami

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione sono i seguenti:

- colloqui individuali
- partecipazione agli Organi collegiali
- invio di comunicazioni programmate come pagelle, comunicazioni interquadrimestrali
- circolari informative
- note sullo studente
- questionari di customer satisfaction

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 73 di 111

### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione del servizio è una fase molto complessa e si articola su quattro grandi attività:

- piano dell'offerta formativa - POF
- gestione delle risorse
- programmazione didattica
- programmazione organizzativa

#### PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA - POF

Per POF s'intende la definizione delle caratteristiche dell'offerta formativa, assumendo come vincolo le normative, le direttive ministeriali, l'analisi del territorio e le richieste dei clienti-utenti, le regole generali stabilite dall'Istituto.

#### GESTIONE DELLE RISORSE

Questa fase si svolge prima dell'avvio dell'anno scolastico ed è in stretta relazione alla fase precedente. In questa fase la Direzione, insieme alle figure responsabili dei processi, definisce l'assegnazione delle cattedre, gli spazi necessari e avvia le eventuali operazioni di trasformazione degli stessi e definisce il piano iniziale degli acquisiti per garantire l'avvio delle attività programmate.

#### PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Partendo dal POF approvato dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, la programmazione didattica, attraverso le riunioni di settore, di materia e nei Consigli di classe, permette di definire gli obiettivi didattici, formativi e le attività dell'istituto.

#### PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA

Costituisce il punto d'unione tra le fasi precedenti e l'erogazione del servizio. L'obiettivo di un'efficace organizzazione è quello di rendere effettivamente operanti le caratteristiche del servizio progettato.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 74 di 111

### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La progettazione e lo sviluppo del servizio erogato dall'Istituto d'Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" avviene in diversi momenti:

il primo è la definizione e l'approvazione del Piano dell'Offerta Formativa, previsto prima della conclusione dell'anno scolastico precedente a quello di riferimento per la progettazione. In questa fase vengono presentati i progetti extra-curricolari secondo quanto previsto nella PQ019 – Attività Extra-curricolari.

Prima dell'inizio del nuovo anno scolastico, la Direzione organizza le risorse necessarie all'avvio delle attività e stabilisce con il DSGA i criteri per l'organizzazione delle risorse umane.

All'inizio dell'anno scolastico vengono effettuate da parte del personale della scuola le attività di progettazione per ogni singolo processo identificato.

In particolare, la Programmazione Didattica ha un primo momento collegiale nelle Riunioni per materia, dove vengono stabiliti i programmi curricolari per ogni indirizzo e per ogni classe.

Successivamente ogni docente progetta la propria attività secondo quanto previsto nella PQ011 – Programmazione Didattica.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	<b>ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 75 di 111

### 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Rispetto alle fasi di progetto identificate, gli elementi in ingresso necessari sono:

<b>PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA – POF</b>
INPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ richieste e aspettative degli utenti, delle famiglie e del territorio</li> <li>▪ programmi ministeriali</li> <li>▪ analisi spazi e attrezzature</li> <li>▪ valutazione risultati didattici raggiunti</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>
INPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ numero di utenti</li> <li>▪ tipologia di utenti</li> <li>▪ Piano dell'Offerta Formativa</li> <li>▪ elenco spazi e attrezzature</li> <li>▪ organico</li> </ul>

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	<b>ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 76 di 111

<b>PROGRAMMAZIONE DIDATTICA</b>
INPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano dell'Offerta Formativa</li> <li>▪ Programmi ministeriali</li> <li>▪ libri di testo adottati</li> <li>▪ analisi spazi e attrezzature</li> <li>▪ programmazioni didattiche degli anni precedenti</li> <li>▪ tipologia allievi presenti nella classe</li> </ul>

<b>PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA</b>
INPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano dell'Offerta Formativa</li> <li>▪ Piano Annuale delle Attività</li> <li>▪ Organico</li> <li>▪ Programmazione didattica</li> <li>▪ Progetti extracurricolari</li> </ul>

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	REVISIONE		
SEZIONE 7	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 77 di 111

### 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

Tutti i risultati della progettazione si attengono a questi principi di base:

- soddisfare i requisiti considerati a base della progettazione
- includere o fare riferimento a precisi criteri di verifica e valutazione nel corso dell'erogazione del servizio
- rispettare i programmi e le disposizioni ministeriali
- identificare i parametri che durante l'erogazione del servizio possono rilevarsi critici

Qui di seguito specifichiamo i requisiti di output per ogni singolo sottoprocesso previsto per ogni fase del progetto.

<b>PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA – POF</b>
OUTPUT
L'output di questo processo di progettazione è il documento <b>PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA</b> , che contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>• descrizione dell'istituto</li> <li>• tipologia dei corsi</li> <li>• finalità dell'istituto</li> <li>• orario scolastico</li> <li>• funzionigramma</li> <li>• servizi offerti</li> <li>• aree progettuali</li> <li>• orientamento/riorientamento</li> <li>• criteri di formazione classi</li> <li>• la valutazione</li> <li>• comunicazione del rendimento scolastico</li> <li>• recupero e potenziamento</li> <li>• debito formativo</li> <li>• rapporti scuola famiglia</li> <li>• descrizione delle attività curriculari</li> <li>• regolamento interno</li> <li>• regolamento di disciplina</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>
OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenco classi</li> <li>• Composizione Consigli di classe</li> <li>• Destinazione e allestimento spazi</li> </ul>

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	<b>ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 78 di 111

- Piano degli acquisti

#### PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

##### OUTPUT

- Programmazione didattica generale per materia
- Criteri di valutazione per materia
- Piani di lavoro individuali
- Programmazione delle attività nei Consigli di Classe

#### PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA

##### OUTPUT

- Piano annuale delle attività per i Collaboratori Scolastici
- Attribuzione incarichi funzionali, derivanti dalle figure previste nel funzionigramma del POF
- Piano annuale delle attività per il personale docente
- Definizione orario didattico
- Definizione progetti extracurricolari e avvio attività

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	REVISIONE		
SEZIONE 7	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 79 di 111

#### 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Il processo di sviluppo della progettazione richiede una significativa attività di coordinamento per assicurare un adeguato controllo.

Il **Riesame della Programmazione/Progettazione** eseguito nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" è previsto nelle fasi definite nel processo di erogazione del servizio e consente di valutare se il progetto si sviluppa conformemente alle richieste, considerando aspetti ritenuti fondamentali come:

##### ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

- soddisfazione dello studente e della famiglia
- raggiungimento obiettivi didattico-formativi definiti in programmazione

##### ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE

- fattibilità di quanto progettato
- possibilità di controllare e provare quanto progettato
- possibilità e disponibilità per l'approvvigionamento dei materiali da utilizzare

Il riesame della progettazione spetta direttamente alla Direzione, al Responsabile sistema qualità e alla Commissione competente, che in fase di pianificazione della progettazione prevedono quando e come eseguire i controlli sullo sviluppo del progetto, coinvolgendo se necessario, personale esterno all'Istituto e non direttamente coinvolto nell'attività oggetto della valutazione.

Di ogni riesame eseguito viene tenuta relativa registrazione, come regolamentato nelle procedure operative.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 80 di 111

### 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di verifica della progettazione avviene in fase di progettazione operativa e vede il coinvolgimento della Direzione e del Coordinatore di dipartimento e di classe.

Il piano di lavoro, output operativo della progettazione, viene costantemente sottoposto a verifica durante lo svolgimento dell'attività scolastica.

Per tutte le verifiche effettuate viene tenuta regolare registrazione come regolamentato nelle procedure operative.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 7	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 81 di 111

### 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La condivisione del piano di lavoro con lo studente e l'attivazione del progetto costituiscono la validazione del progetto.

La **Validazione** è il momento formale in cui vengono prese in considerazione tutte le fasi della programmazione/progettazione, i suoi risultati e la documentazione relativa, al fine di confrontare questi aspetti con le esigenze del cliente-utente e definite nel Piano di progettazione.

In particolare la validazione nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" viene eseguita per assicurare che il servizio definito abbia le caratteristiche richieste dallo studente e dalla famiglia; pertanto la validazione viene effettuata solamente dopo che i risultati del riesame e/o delle verifiche della progettazione abbiano dato risultato positivo.

La validazione viene eseguita durante il primo Consiglio di classe all'inizio dell'anno illustrando alle famiglie la programmazione didattica.

Di tutte le attività di validazione effettuate viene tenuta regolare registrazione come regolamentato nelle procedure operative.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 82 di 111

### 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Per **Modifica del progetto** si intende ogni variazione volontaria rispetto a uno stato precedentemente considerato definitivo e documentato.

Le ragioni che generalmente comportano modifiche successive del progetto possono riassumersi nei seguenti punti:

- revisioni del piano di lavoro
- problemi di sviluppo, causati da errori che non sono stati corretti durante le prime fasi del progetto
- miglioramento di prestazioni, di qualità
- adeguamento a circolari ministeriali
- verifiche della progettazione

Le modifiche possono essere originate da diverse funzioni dell'Istituto o da fatti esterni alla scuola per cui si è reso necessario definire nella procedura della progettazione l'iter gestionale da seguire e le responsabilità:

- identificazione del richiedente
- valutazione delle modifiche proposte
- modalità di valutazione delle modifiche proposte
- responsabilità per approvazione e accettazione modifiche
- registrazione e documentazione modifiche approvate

Delle eventuali modifiche apportate al progetto viene tenuta traccia.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 83 di 111

#### 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Relativamente alla gestione degli approvvigionamenti di prodotti e servizi che possono influenzare la qualità, è obiettivo dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" garantire che:

- l'Istituto ricorra a fornitori preventivamente qualificati per la fornitura di prodotti e servizi
- vengano costantemente monitorate le prestazioni dei fornitori al fine del mantenimento della qualifica
- sia valutata in maniera sistematica la conformità dei servizi e prodotti approvvigionati rispetto alle specifiche richieste
- le modalità di erogazione o consegna siano conformi a quanto accordato con il fornitore.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 7	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 84 di 111

#### 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le forniture vengono commissionate ai fornitori tramite un **Ordine di Acquisto** quando nasce l'esigenza di riapprovvigionamento per i prodotti d'uso interni dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" o dalla necessità di realizzare dei prodotti per gli studenti durante l'erogazione del servizio o di avvalersi della collaborazione di aziende per l'esecuzione di stage.

Gli acquisti di apparecchiature sono pianificati annualmente sulla base di un budget preparato dalla Direzione con il supporto del DSGA, approvato dal Consiglio di Istituto.

Il fabbisogno e conseguente acquisto di software applicativo è calcolato e gestito sempre dalla Direzione, dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto.

L'approvvigionamento di servizi professionali è regolamentato da apposito contratto contenente le specifiche professionali e commerciali richieste e approvato dalla Direzione e dal Consiglio di Istituto.

L'attività di **Qualifica e Valutazione dei fornitori** è gestita relativamente alle forniture critiche per la qualità del servizio, rappresentati tipicamente da servizi professionali, materiali, apparecchiature e software.

L'attività di qualifica e valutazione periodica è gestita in maniera documentata a cura della Direzione e del Responsabile sistema qualità.

La qualifica dei fornitori avviene in occasione dell'apertura di un primo contratto con un nuovo fornitore. È responsabilità della Direzione effettuare o meno una visita ispettiva presso il nuovo fornitore: ciò dipenderà dalla complessità o importanza che riveste il prodotto o il servizio da acquistare ai fini del suo impiego.

Questa eventuale visita, sarà eseguita in base alle prescrizioni applicabili per valutare il Sistema di Gestione per la Qualità del nuovo fornitore.

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" sceglie i propri fornitori valutando i seguenti aspetti:

- qualità e affidabilità dei prodotti nel rispetto delle specifiche dell'Istituto
- gestione della qualità da parte del fornitore
- procedure e regole adottate dal fornitore per garantire la qualità
- eventuali certificazioni ottenute
- rispetto delle regole di qualità
- presenza sul mercato
- attrezzature e materiali utilizzati
- competenze tecniche

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 85 di 111

- disponibilità / organizzazione
- costo prodotti
- rispetto termini di consegna

È stato istituito un **Archivio** contenente le informazioni sui fornitori, sia quelli correnti sia quelli non ancora utilizzati ma considerati accettabili, ovvero con una buona valutazione complessiva.

Nel corso delle forniture, ciascun fornitore abituale, ovvero che ha superato la fase di qualificazione e ha ricevuto almeno un ordine, è tenuto sotto controllo attraverso l'esame dei dati qualitativi raccolti in occasione dell'ispezione dei materiali alla ricezione; questi dati vengono valutati periodicamente e in particolare una volta all'anno in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

I risultati delle attività di controllo in accettazione e il costante aggiornamento dei dati relativi agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici dei fornitori, permette di seguire nel tempo le loro prestazioni in termini di qualità. Viene documentato il miglioramento, o peggioramento, delle caratteristiche globali del fornitore una volta all'anno.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 86 di 111

#### 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Ogni ordine contiene i seguenti dati:

- codice del prodotto dove possibile
- descrizione del prodotto
- eventuali riferimenti a norme o specifiche nazionali o internazionali
- caratteristiche tecniche non comprese nella descrizione del prodotto e comunque non identificate nel catalogo o dépliant del fornitore
- quantità richiesta
- tempi di consegna
- luogo di consegna
- prezzo
- modalità di pagamento

La descrizione del prodotto ordinato deve essere chiara ed esauriente; questa descrizione deve comprendere ogni riferimento utile a identificare e caratterizzare con precisione e chiarezza i requisiti tecnici e qualitativi richiesti.

A tal fine l'ordine può essere integrato da documenti di supporto, quali disegni, specifiche tecniche, riferimenti a normative, criteri di prova e accettabilità, in modo da offrire al fornitore la massima chiarezza possibile sul materiale o servizio richiesto e sulle sue caratteristiche tecniche e qualitative.

Qualora siano richieste dai requisiti contrattuali attestazioni o certificati di conformità e/o documentazioni di particolari prove tecnologiche eseguite dal fornitore, tali richieste devono essere esplicitamente menzionate.

Tutti gli ordini vanno assegnati solo ai fornitori inclusi nell'elenco fornitori Qualificati.

I documenti di acquisto, prima di essere inoltrati al fornitore, vengono scrupolosamente verificati e firmati dalla Direzione.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 87 di 111

### 7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Questa sezione del Manuale contempla i casi possibili di verifica del prodotto acquistato come indicato nei paragrafi seguenti e sotto riportati:

- verifica del prodotto acquistato
- verifica di personale dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" presso il fornitore
- verifica del cliente presso gli uffici dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"
- verifica del cliente presso il fornitore dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

Gli ultimi tre casi elencati devono essere espressamente richiesti e registrati negli ordini emessi.

#### VERIFICA DEL PRODOTTO ACQUISTATO

I **prodotti** acquistati sono verificati al ricevimento sulla base del contratto e dei documenti accompagnatori della merce.

I **servizi** approvigionati sono verificati e valutati contemporaneamente alla relativa erogazione, in maniera formale documentata.

#### VERIFICA DI PERSONALE DELL'ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J.C. MAXWELL" PRESSO IL FORNITORE

Qualora si rendesse necessaria una verifica presso il fornitore dei prodotti acquistati, la Direzione prima di emettere l'ordine di acquisto, deve specificare nello stesso le disposizioni per la verifica e le modalità per il rilascio e accettazione del prodotto.

Tali attività di controllo possono comprendere, secondo i casi:

- incontri con il fornitore prima della produzione per chiarire e coordinare le modalità di fabbricazione e controllo
- presenza a prove di qualifica per processi speciali
- presenza a controlli intermedi e/o finali
- esame dei risultati di prove e controlli e della relativa documentazione

È responsabilità del Responsabile sistema qualità tenere regolare registrazione di tali verifiche.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 88 di 111

## 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

È obiettivo dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" gestire in modo controllato il processo di erogazione del servizio, onde garantire che i servizi siano:

- conformi agli standard contrattuali anche definiti nel POF
- erogati in maniera controllata in conformità a quanto descritto nel POF
- forniti nell'ottica della piena soddisfazione e del superamento delle aspettative dello studente e della famiglia
- erogati nei tempi previsti

Il servizio offerto dall'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" può essere suddiviso in:

- attività didattica curricolare
- attività extracurricolare
- servizi complementari

### ATTIVITÀ DIDATTICA CURRICOLARE

In questa categoria sono incluse le materie del curricolo scolastico previste dai programmi ministeriali suddivisi per indirizzo e materia. Queste attività vengono integrate con servizi di recupero e sostegno.

### ATTIVITÀ EXTRACURRICOLARE

Comprende tutte le attività non previste nel piano di studi ministeriale e che vengono proposte come integrative all'attività formativa; fanno parte di questo gruppo le libere attività, sportive, scientifiche, letterarie e culturali rivolte alla singola classe o gruppo di allievi, i servizi di recupero, sostegno e studio guidato, le visite culturali a musei mostre, le gite scolastiche.

### SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi complementari sono una serie di servizi indispensabili per completare l'offerta. Fanno parte:

- portineria e centralino
- segreteria
- amministrazione
- biblioteca

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 89 di 111

### **7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

L'attività curricolare viene svolta dai docenti durante l'orario scolastico delle lezioni, predisposto conformemente alle disposizioni ministeriali di suddivisione oraria per materia.

L'erogazione dei servizi formativi, svolgimento delle lezioni, svolgimento dell'attività didattica vengono costantemente monitorati.

La qualità dell'educazione – istruzione – formazione viene valutata attraverso i risultati scolastici e la prosecuzione negli studi dei singoli allievi.

L'attività extracurricolare viene svolta dai docenti o da personale esterno al Collegio docenti sempre in orario pomeridiano.

I servizi garantiti coprono l'attività scolastica e garantiscono allo studente e alla famiglia la sicurezza nell'Istituto, la comunicazione alle famiglie, la salute dei ragazzi e la gestione amministrativa e burocratica di tutte le pratiche inerenti il servizio scolastico.

Fanno parte del servizio erogato anche gli incontri di natura collegiale o individuale con le famiglie per creare e consolidare un costruttivo rapporto tra scuola e famiglia, sviluppando un dialogo approfondito sulle ragioni dell'educare e dell'istruire; docenti e personale direttivo si fanno carico di creare un servizio permanente di comunicazione e dialogo con le famiglie.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 90 di 111

### **7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

La realtà operativa dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" prevede processi per i quali eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il servizio viene erogato.

A questo fine l'Istituto ha deciso di utilizzare i monitoraggi messi in atto su performance future degli ex allievi sia in campo professionale sia in campo scolastico e verifiche sulla continuità scolastica all'interno dell'Istituto.

Questi monitoraggi effettuati attraverso questionari e indagini, consentono la validazione del servizio erogato e permettono di mettere in atto attività di miglioramento continuo.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 7	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 91 di 111

### 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Obiettivo dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" è garantire una adeguata gestione e archiviazione dei documenti relativi ai clienti-utenti quali iscrizioni, corrispondenze, verbali di riunione, documentazione amministrativa, materiale informativo, al fine di assicurare l'identificazione del servizio e la rintracciabilità degli elementi dello stesso.

Per rintracciabilità dei materiali o prodotti, viene intesa la capacità dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" di ricostruire la storia dei processi in essere e i controlli eseguiti.

Per tutti i servizi erogati l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" tiene registrazione attraverso i Piani di lavoro di ogni singolo docente, i Registri di classe, i Registri dei docenti, la Relazione del lavoro svolto da ogni singolo docente e le RegISTRAZIONI dei singoli servizi complementari.

L'identificazione dei servizi avviene tramite una **codificazione** univoca che impedisce eventuali errori nella loro identificazione e permette di rintracciare sempre la fonte di qualsiasi documento o comunicazione.

Questa codificazione è documentata e reperibile nell'elenco predisposto dei servizi e codici dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

L'identificazione di tutti i servizi erogati, complementari e didattici, nasce dalla necessità di gestire in modo controllato i servizi stessi nel corso delle fasi di progettazione e realizzazione.

Al fine di consentire la necessaria rintracciabilità di tutti i prodotti e apparecchiature acquistate, anche ogni articolo è contrassegnato con una **identificazione permanente** attraverso l'indicazione del codice prodotto nei modi seguenti:

- stampigliature
- etichettature

Nell'eventualità fosse necessaria una **identificazione temporanea** è possibile utilizzare anche:

- scritte con inchiostri colorati
- documenti accompagnamento
- scritte con pennarelli
- cartellini e confezioni

Una etichetta con il codice relativo al prodotto viene posta sulle scaffalature dove vengono immagazzinati i prodotti al fine di rendere più facile la loro identificazione.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	PROPRIETÀ DEI CLIENTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 92 di 111

#### 7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

È politica dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" gestire i prodotti, documenti, strumenti e risorse messi a disposizione dai propri clienti-utenti in modo controllato assicurandone l'identificazione in tutto il processo e la tempestiva comunicazione allo studente o alla famiglia a fronte di problemi.

L'attività di controllo viene svolta durante l'intero processo di fornitura del servizio e si riferisce a:

- documenti
- materiali
- attrezzature

messi a disposizione dallo studente e/o dalla famiglia per l'espletamento di un servizio.

La responsabilità nella gestione del materiale è assegnata al responsabile dell'erogazione del servizio e ogni eventuale non conformità deve essere gestita secondo le regole definite nella procedura apposita.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 93 di 111

### 7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La movimentazione e conservazione controllata dei documenti o materiali relativi a uno specifico processo è fondamentale ai fini di garantire allo studente e alla famiglia la rintracciabilità, l'identificazione e la riservatezza delle informazioni.

La fiducia dello studente e della famiglia è subordinata alla capacità che l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" dimostra nel gestire il controllo documentato delle corrispondenze e della conservazione riservata delle informazioni.

#### MOVIMENTAZIONE

Le informazioni o i materiali da o per lo studente o la famiglia sono opportunamente registrati e controllati da responsabili individuati al fine di assicurare la rintracciabilità delle fonti e la pertinenza e correttezza delle comunicazioni.

La consegna sia di documenti sia dei risultati finali di un processo rappresentano il contatto formale con lo studente e la famiglia e per questo necessitano di particolare controllo e autorizzazione.

#### IMMAGAZZINAMENTO

Tutta la documentazione/materiali, a partire dai primi contatti con lo studente o la famiglia fino alla chiusura del rapporto, è conservata in appositi archivi gestiti da personale autorizzato. La procedura appositamente preparata definisce per ciascun archivio:

- la tipologia di documenti archiviati
- le responsabilità di archiviazione
- le modalità di accesso agli archivi
- i tempi di archiviazione e modalità di back-up delle informazioni
- le autorizzazioni all'eliminazione di documenti

#### IMBALLAGGIO

Tutta la documentazione destinata allo studente e alla famiglia deve essere redatta secondo gli standard ufficiali dell'Istituto e deve essere garantita la privacy.

#### CONSERVAZIONE

Le modalità e i criteri logici di archiviazione di documenti e dati assicurano l'identificazione e la tempestiva rintracciabilità delle informazioni. Tutti i documenti vengono conservati secondo i termini di legge e per i tempi stabiliti.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 94 di 111

#### CONSEGNA

La consegna dei rapporti documentali allo studente e alla famiglia, quali valutazioni quadrimestrali, pagelle, comunicazioni e circolari, è di competenza del docente, Consiglio di classe, Segreteria, Amministrazione, Direzione, è subordinata all'approvazione da parte del responsabile della comunicazione in oggetto e deve seguire le modalità di riservatezza previste.

La qualità del lavoro è valutata formalmente dagli studenti e dalle famiglie per mezzo della compilazione del modulo **Valutazione dei servizi resi / Questionario di Customer Satisfaction**.

<b>MQ 001</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 7</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 95 di 111

## **7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE**

Per dispositivi di misurazione e monitoraggio del servizio erogato sono da intendere le attività messe in atto di Customer Satisfaction e di monitoraggio dei risultati scolastici e professionali degli allievi dell'Istituto.

Questi strumenti, che costituiscono gli indicatori di qualità del servizio, vengono messi in atto secondo una pianificazione annuale in modo da poter rilevare i fattori critici dell'intero processo di erogazione.

Il software utilizzato a questo scopo viene preventivamente validato al fine di essere certi che i risultati di monitoraggio ottenuti siano congruenti tra loro.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 8		Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 96 di 111

## MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>CONTENUTO DELLA SEZIONE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 97 di 111

## CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 8.1 GENERALITÀ
- 8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI
  - 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
  - 8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
  - 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
  - 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
- 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- 8.4 ANALISI DEI DATI
- 8.5 MIGLIORAMENTO
  - 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO
  - 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE
  - 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	GENERALITÀ	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 98 di 111

## 8.1 GENERALITÀ

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha predisposto, a intervalli appropriati, misurazioni e valutazioni dei suoi servizi, la capacità dei processi, la soddisfazione dello studente e della famiglia; la Direzione ha stabilito i criteri e gli obiettivi delle misure effettuate, in quanto queste valutazioni servono per prendere decisioni in merito a eventuali azioni da intraprendere per correggere e/o migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'adozione di tecniche statistiche e **indicatori** per la misurazione della qualità del servizio e del relativo processo di erogazione rappresenta un utile strumento di valutazione dell'efficacia del sistema. In questo senso le tecniche statistiche rappresentano delle leve utili al processo decisionale nel disegno dei processi o nella progettazione dei servizi.

Il Riesame eseguito dalla Direzione è un ulteriore strumento per promuovere l'adozione di approcci creativi e innovativi per i processi di miglioramento. Tutte le azioni di miglioramento pianificate vengono monitorate e documentate in modo da avere a disposizione dati utili per futuri miglioramenti.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	MONITORAGGIO E MISURAZIONI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 99 di 111

## 8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha identificato metodologie necessarie per individuare le aree di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di tutto il Sistema di Gestione per la Qualità come qui di seguito riportato:

- misure della soddisfazione dello studente e della famiglia
- verifiche ispettive interne
- misurazione e monitoraggio dei processi
- misurazione e monitoraggio dei servizi

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 100 di 111

### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Attraverso la documentazione del rapporto di **Valutazione dei servizi resi / Questionario di Customer Satisfaction** compilato dallo studente e dalla famiglia alla fine di un anno scolastico o di un progetto, l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" è in grado di avere un quadro della soddisfazione del cliente.

Fanno comunque parte delle fonti per la misurazione e monitoraggio della soddisfazione dello studente e della famiglia anche:

- grado di soddisfazione delle aspettative dello studente e della famiglia sul piano amministrativo e didattico
- grado di soddisfazione dell'utente nell'utilizzo di attrezzature e laboratori
- efficienza del sito internet
- reclami degli studenti e delle famiglie
- comunicazioni dirette verbali o scritte con gli studenti e le famiglie

I questionari utilizzati, sottoscritti dagli studenti o genitori, prevedono una gradualità di valutazione.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 101 di 111

## 8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" è consapevole che un Sistema di Gestione per la Qualità non può essere efficace se non ne viene sistematicamente verificata l'adeguatezza e la corretta attuazione e, di conseguenza, se non vengono prontamente eliminate eventuali carenze riscontrate.

Per i motivi sopra esposti il Responsabile sistema qualità provvede a eseguire o far eseguire, in modo periodico e sistematico, verifiche ispettive interne, aventi lo scopo di condurre una analisi pianificata delle diverse componenti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto, utilizzando apposite check-list scritte.

Le regole, le modalità e la periodicità di come effettuare le visite ispettive sono state raggruppate in una procedura apposita.

Ogni verifica eseguita su una funzione dell'Istituto è documentata su apposito modulo; i risultati sono riportati alla attenzione del responsabile di quella funzione e della Direzione, che ha il compito di valutarli e adottare eventuali e tempestive azioni correttive.

È responsabilità Responsabile sistema qualità pianificare ed eseguire le verifiche interne della qualità nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell".

Le verifiche ispettive interne sono **programmate** annualmente, come riportato nella apposita procedura, in modo tale da poter esaminare, nell'arco dell'anno stesso, tutte le componenti del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo corrispondente alla norma ISO 9001:2008.

Il programma di verifiche ispettive viene portato preliminarmente a conoscenza di tutte le funzioni interessate.

È comunque facoltà del Responsabile sistema qualità effettuare verifiche ispettive interne, anche non programmate, qualora, a suo giudizio, questo si rendesse necessario per raggiungere un migliore e consolidato livello qualitativo, nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità stabilito nel presente Manuale. La programmazione tiene conto dello stato e dell'importanza dell'attività interessata.

Le verifiche ispettive interne sono condotte dal Responsabile sistema qualità o da persone che non hanno assegnato come compito principale l'attività che viene ispezionata. Tuttavia, la scelta e la preparazione delle persone coinvolte nella verifica è effettuata tenendo conto della loro esperienza e garantita attraverso appropriati corsi di formazione che ne ampliano le conoscenze e gli skill.

Tutte le verifiche ispettive interne vengono condotte con l'ausilio di liste di controllo appositamente preparate dal Responsabile sistema qualità.

I risultati delle verifiche ispettive vengono **documentati** tramite la compilazione dei moduli previsti e la loro archiviazione.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 102 di 111

Nel caso venissero riscontrate delle deviazioni da quanto definito nelle procedure e istruzioni operative, viene compilato un rapporto e trasmesso per informazione al responsabile della funzione. In questo rapporto il Responsabile sistema qualità propone o coordina e definisce con il Responsabile della Funzione le azioni da intraprendere e i tempi per eliminare la disfunzione riscontrata.

I risultati delle azioni correttive messe in atto vengono verificate a posteriori dal Responsabile sistema qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 103 di 111

### 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Al fine di poter condurre analisi statistiche, risulta indispensabile la costante raccolta di dati e misure sugli aspetti caratterizzanti la qualità, in base a cui prendere eventuali provvedimenti migliorativi o correttivi.

Il Sistema Informativo dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" e la documentazione di registrazione delle attività rende possibile l'ottenimento dei dati utili alle elaborazioni basate su alcuni indicatori di riferimento per la valutazione dell'andamento riscontrato:

- quantità iscrizioni
- % risultati finali degli alunni per classi
- efficacia dell'attività di recupero e potenziamento
- efficacia delle iniziative riguardanti l'orientamento scolastico e professionale
- numero reclami clienti-utenti
- grado di soddisfazione dello studente e della famiglia

La Direzione ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio e dei fenomeni operativi in genere.

L'attività statistica condotta su parametri critici per la qualità del servizio è finalizzata alla prevenzione delle cause di errore e al miglioramento degli standard di qualità.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 104 di 111

#### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI**

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha specificato i requisiti di misurazione e i criteri di accettabilità per i suoi servizi. Le misure sui servizi sono pianificate nelle varie fasi del processo di progettazione/programmazione per verificare la conformità ai requisiti specificati.

Per la scelta delle metodologie da utilizzare la Direzione ha preso in considerazione:

- la conformità del servizio didattico-formativo
- la conformità dei servizi dei fornitori
- le caratteristiche da misurare per ogni punto del piano del processo didattico-formativo e dei servizi di supporto
- valutazioni finali per confermare che tutte le verifiche eseguite e specificate nella programmazione didattica siano state completate
- requisiti in uscita del servizio

Il rilascio dei servizi è di spettanza del responsabile incaricato che segue il servizio (docente e Consiglio di classe), il quale provvederà a non continuare nelle fasi successive in caso di rilevata non conformità.

La registrazione di questo monitoraggio viene effettuata nella documentazione relativa alla progettazione.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 105 di 111

### 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Questa sezione descrive le responsabilità e i metodi in uso presso l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" per la gestione dei prodotti non conformi, al fine di evitare che questi possano essere involontariamente utilizzati.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di controllo ha la responsabilità di segnalare tempestivamente eventuali non conformità riscontrate nel corso della esecuzione del proprio lavoro al Responsabile sistema qualità.

La responsabilità per l'esame dei prodotti non conformi e per la definizione delle relative azioni correttive da intraprendere per eliminare la non conformità è di spettanza del Responsabile sistema qualità. L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha predisposto, a tale proposito, una procedura apposita per la gestione dei prodotti non conformi.

In questa procedura è stato specificato come l'attività di controllo debba comprendere:

- identificazione
- analisi
- documentazione
- valutazione
- modalità di trattamento / risoluzione

La procedura per l'esame e trattamento del prodotto non conforme, gestisce le non conformità a tre livelli:

● non conformità al ricevimento	● si configura per non conformità relative alla consegna di prodotti o servizi da parte di fornitori
● non conformità relative al servizio	● si configura quando un servizio non viene erogato in conformità alle previste procedure e/o quando le specifiche del servizio risultano inadeguate rispetto allo scopo
● non conformità del Sistema Qualità	● si configura per non conformità relative alla mancata o errata applicazione delle procedure o all'inadeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità

Per ciascun livello sono definite le responsabilità di rilevazione, comunicazione e gestione, nonché le modalità di documentazione e di attivazione di eventuali azioni correttive e/o preventive delle cause che hanno originato le non conformità.

L'obiettivo principale è rappresentato dall'eliminazione dello stato di non conformità seguito dall'analisi del rischio e delle cause.

Attraverso la gestione delle non conformità si realizza la base documentale per la gestione preventiva dei problemi e per il continuo miglioramento del servizio.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>ANALISI DEI DATI</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 106 di 111

#### **8.4 ANALISI DEI DATI**

Compito della Direzione e del Responsabile sistema qualità è l'analisi dei dati che provengono da varie fonti per valutare le prestazioni raggiunte a fronte dei piani e degli obiettivi fissati e per individuare le aree per il miglioramento continuo.

Una analisi attenta e critica dei dati può essere di aiuto nell'individuazione delle cause di problemi e nella definizione delle azioni correttive o preventive più idonee.

Tutti i dati rilevati possono essere utilizzati nella individuazione di:

- qualità del servizio scolastico fornito
- soddisfazione dello studente e della famiglia
- soddisfazione di eventuali parti terze
- efficacia ed efficienza dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	MIGLIORAMENTO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 107 di 111

## 8.5 MIGLIORAMENTO

Obiettivo che la Direzione si è posta è lo sforzo che tutti i collaboratori interni ed esterni all'Istituto devono porre verso il miglioramento continuo dei processi.

A questo scopo la Direzione e il Responsabile sistema qualità danno il massimo rilievo all'efficacia ed efficienza dei processi quando vengono adottate azioni di miglioramento.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	MIGLIORAMENTO CONTINUO	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 108 di 111

### 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

A fronte di possibili miglioramenti riscontrati nell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" viene attivato il processo per la gestione di azioni correttive o preventive. Nella pianificazione delle azioni da intraprendere è compito del Responsabile sistema qualità prevedere la valutazione del grado di importanza del problema riscontrato per quanto attiene la qualità. La valutazione tiene anche conto di eventuali impatti su aspetti economico-finanziari, sicurezza, affidabilità.

Sono considerate fonti di informazione importanti per la pianificazione del miglioramento continuo:

- reclami di clienti-utenti
- rapporti delle verifiche ispettive interne
- risultati di verifiche effettuate da organismi esterni all'Istituto
- rapporti di trattamento delle non conformità
- documenti di registrazione della qualità
- dati statistici e/o indicatori della qualità
- relazioni sull'andamento della qualità dei prodotti e servizi forniti e di quelli approvvigionati all'esterno
- costi delle non conformità
- inconvenienti dovuti a carenze del sistema
- informazioni di ritorno da parte dei clienti-utenti
- informazioni ottenute con il programma di Customer Satisfaction
- documentazione di precedenti riesami
- risultati di precedenti azioni correttive e preventive
- sviluppo di programmi di formazione e di miglioramento

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	AZIONI CORRETTIVE	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 109 di 111

## 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Quando durante la pianificazione delle attività, gli acquisti, i processi di controllo e le verifiche, si riscontrano non conformità che intaccano la qualità del servizio offerto, verranno messe in atto azioni correttive per evitare o prevenire interruzioni o ricorrenze dovute a nuove non conformità.

Questo è assicurato da una continua e attenta analisi delle non conformità riscontrate e da controlli e analisi delle possibili cause che hanno portato alla non conformità.

Inoltre è essenziale controllare accuratamente se le azioni correttive o preventive intraprese hanno raggiunto gli obiettivi che ci si era prefissati.

L'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha predisposto una procedura che regola le **azioni correttive** da intraprendere nel caso di non conformità ai requisiti richiesti dai clienti-utenti e le **azioni preventive** per gestire e analizzare in modo sistematico le informazioni relative a reclami e valutazione dei rischi onde eliminare potenziali cause di non conformità.

In particolare viene impostato come ricercare le cause di non conformità, analizzando tutta la documentazione e le registrazioni fatte durante il processo di erogazione del servizio scolastico, i reclami dei clienti-utenti, in modo da essere in grado di intraprendere azioni preventive e correttive.

Alla Direzione e al Responsabile sistema qualità è affidato l'incarico delle azioni da intraprendere, delle verifiche per assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e della valutazione dei risultati.

Nella procedura apposita l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha definito le regole relative alle azioni correttive da intraprendere per i seguenti tipi di non conformità:

- **non conformità di processo:** non soddisfacimento delle specifiche di processo e dei servizi offerti
- **non conformità di sistema:** non soddisfacimento di ogni tipo di prescrizione del Sistema di Gestione per la Qualità

### NON CONFORMITÀ DI PROCESSO

Qualora la non conformità non riguardi un prodotto specifico, ma il **processo** che lo ha generato, il Responsabile sistema qualità ha l'autorità necessaria per sospendere il processo stesso, in attesa delle decisioni al riguardo.

### NON CONFORMITÀ DI SISTEMA

Qualora si evidenzino non conformità di **Sistema**, queste vengono trattate alla stessa stregua di quelle di processo.

La non conformità di sistema può comportare l'attivazione di una verifica ispettiva interna non programmata.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 110 di 111

La responsabilità della definizione delle azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità spetta alla Direzione, alla quale compete anche la verifica che le azioni correttive messe in atto risultino efficaci.

Almeno due volte all'anno il Responsabile sistema qualità effettua un **riesame** delle non conformità per ricercare eventuali tendenze negative.

Questa analisi viene opportunamente registrata nell'apposito modulo.

Tutte le azioni correttive intraprese sono documentate con la modulistica appositamente preparata e archiviata.

<b>MQ 001</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>REVISIONE</b>		
<b>SEZIONE 8</b>	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>	Edizione -2-	Data 04/05/2010	Pagina 111 di 111

### 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Nella procedura apposta l'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha previsto anche l'attuazione di azioni preventive per eliminare eventuali cause potenziali di non conformità.

In particolare alla Direzione spetta il compito di valutare e analizzare tutti gli aspetti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto che possono comportare la decisione di intraprendere azioni preventive quali:

- verifica dei processi di erogazione del servizio che hanno influenza sulla qualità del servizio
- risultati di verifiche ispettive effettuate sia internamente all'Istituto sia da società esterna
- analisi di tutta la documentazione della qualità
- rapporti di reclami da clienti-utenti

Tutte le azioni preventive intraprese devono essere documentate compilando gli appositi moduli.

È di competenza della Direzione accertarsi che le azioni intraprese assicurino l'efficacia desiderata.