



**Istituto Tecnico Industriale Statale
Liceo Scientifico Tecnologico
"Ettore Molinari"**

Via Crescenzago, 110 - 20132 Milano - Italia

tel.: (02) 28.20.786 / 28.20.868 - fax: (02) 28.20.903 / 26.11.69.47

www.itis-molinari.eu

Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in conformità alla

Norma UNI EN ISO 9001:2008

"Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"

EDIZIONE MQ 03 del 15-03-11

DATA ULTIMA REVISIONE 15-03-11

Preparazione RGQ:

Approvazione DS:

Emissione RGQ:

Copia CONTROLLATA Nr. ____

Questo Manuale è una copia in distribuzione controllata, registrata e soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

Copia NON CONTROLLATA

Questo Manuale è una copia in distribuzione non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità INTRODUZIONE	Sezione 0	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

0.1	Note generali sull'Istituto	1
0.2	Presentazione dell'Istituto	1
0.3	Introduzione al Manuale della Qualità	2
0.4	Stato di revisione delle sezioni del Manuale	4
0.5	Compatibilità con altri Sistemi di Gestione	4

0.1 Note generali sull'Istituto

<i>Ragione sociale:</i>	Liceo Scientifico Tecnologico - Istituto Tecnico Industriale Statale "ETTORE MOLINARI"
<i>Sede:</i>	via Crescenzago, 110 - 20132 Milano
<i>Telefono:</i>	02- 2820786 - 2820868
<i>Fax:</i>	02- 2820903
<i>Internet:</i>	www.itis-molinari.eu
<i>e.mail:</i>	presidenza@itis-molinari.mi.it
<i>Attività:</i>	Ente di Formazione

0.2 Presentazione dell'Istituto

L'ITIS Ettore Molinari nasce nel 1940 con la specializzazione in Chimica; nel 1959 viene attivato il triennio di Fisica Industriale e nel 1979 quello in Informatica. Nel 1991 al corso di Fisica Industriale si è sostituito il corso sperimentale di Fisica Ambientale e Sanitaria Europea (F.A.S.E.). Dal 1996 hanno preso avvio i corsi quinquennali contemplati dalla sperimentazione del Liceo Scientifico Tecnologico. A partire dall'anno scolastico 2010-11 sono stati avviati i corsi dei nuovi tecnici, con gli indirizzi Chimica dei materiali e Biotecnologie e Informatica e telecomunicazioni, e dei Nuovi licei con il corso del Liceo scientifico opzione scienze applicate.

Fin dalla sua fondazione l'Istituto si è incisivamente inserito nella realtà produttiva e sociale della zona, estendendo peraltro il proprio bacino d'utenza all'intera area metropolitana nord orientale di Milano.

L'obiettivo primario che l'Istituto tecnico si prefigge è far sì che nello studente una solida preparazione professionale si coniughi armonicamente con una formazione culturale e umana il più possibile completa, per consentirgli di esplicitare al meglio le proprie capacità ed esperienze non solo nel mondo del lavoro, ma anche nella più complessa e articolata realtà sociale e culturale con cui dovrà sollecitamente imparare a confrontarsi e interagire.

PREPARAZIONE RGQ Firma _____	APPROVAZIONE DS Firma _____	EMMISSIONE RGQ Firma _____
--	---------------------------------------	--------------------------------------

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità INTRODUZIONE	Sezione 0	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

Il liceo offre una preparazione vasta e flessibile, il corso di studi porta al diploma di Maturità scientifica. Lo sbocco naturale, ma non esclusivo, è il proseguimento degli studi in alcuni indirizzi dell'ambito umanistico o artistico e per qualsiasi indirizzo scientifico.

Dalla breve nota "storica" sopra riportata si evince come la frequenza (dapprima ventennale) con la quale presso l'Istituto vengono attivati nuovi corsi di studio tenda a incrementarsi (dall'anno scolastico 2005-2006 è attivo il corso F.A.S.E. ad indirizzo sanitario). Il fatto si colloca a coronamento e dimostrazione di un'azione educativa che pone particolare accento sulla sfida costante imposta dalla rapida evoluzione della società tecnologica, e quindi sulla capacità dello studente di modificare e approfondire le proprie conoscenze e competenze mediante un continuo aggiornamento. Per questo motivo l'Istituto dedica gran cura al tempestivo rinnovamento delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei programmi didattici, nonché allo sviluppo delle collaborazioni col mondo del lavoro e della ricerca. Nell'ambito della legge sull'autonomia scolastica, la scuola è organizzata in dipartimenti; i dipartimenti attivati e i relativi ambiti di competenza e d'intervento, sono descritti nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) per l'anno in corso. Nell'ambito dei dipartimenti operano le varie commissioni nominate annualmente dalla Direzione Scolastica su indicazione del collegio docenti; le commissioni rispondono ad esigenze specifiche, svolgono un'attività pluriennale, con una rotazione fisiologica dei componenti; le commissioni attivate e i relativi scopi e obiettivi, sono indicati nel POF per l'anno in corso.

0.3 Introduzione al Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 all'interno dell'Istituto.

Il presente manuale della qualità viene strutturato secondo il seguente schema:

Par. della ISO 9001:2008	Sezione del Manuale
0	0. Introduzione
1	1. Scopo e campo di applicazione
2	2. Riferimenti normativi
3	3. Termini e definizioni
4	4. Sistema di gestione per la qualità
5	5. Responsabilità della direzione
6	6. Gestione delle risorse
7	7. Realizzazione del prodotto
8	8. Misurazioni, analisi e miglioramento

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità INTRODUZIONE	Sezione 0	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 3 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

Il Manuale della Qualità viene redatto e verificato da Responsabile Gestione Qualità (RGQ) come referente e coordinatore della Commissione per la Qualità dell'Istituto, ed approvato dalla Direzione Scolastica (DS), sentito il parere del Consiglio d'Istituto.

L'approvazione da parte della DS rappresenta l'impegno da parte della stessa di attuare e migliorare il sistema di gestione per la qualità all'interno dell'azienda. La verifica e l'approvazione viene effettuata attraverso l'apposizione delle firme sul frontespizio del presente manuale.

Tutte le volte che il RGQ, in seguito a richieste della DS o dei membri della commissione per la qualità; effettua una qualsiasi modifica ad una Sezione di questo Manuale, RGQ stesso invia a tutti i nominativi elencati nella "Lista di Distribuzione Documenti" l'intera Sezione modificata.

Questo procedimento è applicato unicamente alle "copie in distribuzione controllata".

I riceventi sono Responsabili dell'aggiornamento della copia del Manuale della Qualità in loro possesso e dell'adeguamento delle proprie attività alla nuova edizione.

La formalizzazione dello stato di revisione del Manuale è riportata nella sottostante tabella "Revisioni". In tale tabella viene riportata l'edizione del manuale, la data e la descrizione sintetica di ogni modifica.

Il Manuale è identificato dal n° di edizione apposto in prima pagina. Lo stato di aggiornamento di ogni sezione è identificato dal n° di revisione con relativa data riportato in ogni pagina.

Le modifiche possono essere "Sostanziali" o "Generiche":

- "SOSTANZIALI": sono quelle modifiche che per contenuto e/o entità implicano una nuova edizione del Manuale.
- "GENERICHE": sono quelle modifiche di piccola entità che non implicano una nuova edizione del Manuale ma solo una revisione della sezione interessata.

Quando si giunge a n. 5 modifiche generiche (di sezione), viene emessa una nuova edizione del manuale.

STATO REVISIONI DEL MANUALE QUALITA'				
N° progress. Modifica	N° Edizione MQ	Sezione/i modificate	Oggetto della modifica	Data
1	01	TUTTE	NUOVA EMISSIONE CONFORME UNI EN ISO 9001:2008	18-02-09
2	02	VARIE	INDICAZIONI CERTIQUALITY	23-02-10
3	03	VARIE	INDICAZIONI DELLA NUOVA DS	15-03-11
4				
5				

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità INTRODUZIONE	Sezione 0	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 4 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

0.4 Stato di revisione delle sezioni del Manuale

SEZIONE	R E V I S I O N E				
	00 <i>Data</i>	01 <i>Data</i>	02 <i>Data</i>	03 <i>Data</i>	04 <i>Data</i>
0.0	15/03/11				
1.0	15/03/11				
2.0	15/03/11				
3.0	15/03/11				
4.0	15/03/11				
5.0	15/03/11				
6.0	15/03/11				
7.0	15/03/11				
8.0	15/03/11				

0.5 Compatibilità con altri Sistemi di Gestione

L'organizzazione gestisce attualmente un sistema di gestione ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004; la quale risulta allineata e compatibile con la UNI EN ISO 9001:2008.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Scopo e Campo di Applicazione	Sezione 1	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 2
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

1.	Scopo e Campo di Applicazione	1
1.1	Generalità	1
1.2	Applicazione	2

1. Scopo e Campo di Applicazione

1.1 Generalità

Questo Manuale della Qualità

descrivere, documentare, coordinare ed integrare

la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema Qualità dell'Istituto Tecnico Industriale Statale e Liceo Scientifico Tecnologico "E. Molinari" di Milano, relativamente alle attività di: Erogazione dei servizi di istruzione e formazione scolastica. Progettazione ed erogazione di attività curricolari ed extra-curricolari e servizi di orientamento; allo scopo di:

- fornire sistematicamente servizi conformi ai bisogni degli allievi e delle loro famiglie, e ai requisiti delle normative cogenti applicabili
- mirare alla soddisfazione delle aspettative degli allievi e delle loro famiglie
- valutare e migliorare in modo continuativo il Sistema di gestione per la Qualità.

Il Manuale della Qualità è voluto dalla Direzione Scolastica quale strumento che consenta a tutto il personale, a tutti i livelli, di

comprendere, attuare e sostenere

i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella **Politica della Qualità**.

Il Manuale della Qualità è stato redatto dal RGQ in linea con la Norma ISO 9001:2008, tenuto conto delle proposte della commissione interna per la qualità, approvato dalla DS, emesso dal RGQ

Il Manuale della Qualità costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema Qualità, con lo scopo di **rispettare** la Norma di riferimento e di **gestire** il Sistema Qualità in modo **efficiente** ed **economico**.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema Qualità dell'Istituto, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell'Istituto stesso. Questo Manuale deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** di ogni sezione con le Procedure Gestionali in esso richiamate.

PREPARAZIONE RGQ Firma _____	APPROVAZIONE DS Firma _____	EMISSIONE RGQ Firma _____
--	---------------------------------------	-------------------------------------

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Scopo e Campo di Applicazione	Sezione 1	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 2
		Rev. 00	del 15-03-11

1.2 Applicazione

Il Sistema di Gestione Qualità dell'Istituto risponde a tutti i requisiti della Norma ISO 9001:2008, così come descritto nelle 8 Sezioni all'interno del manuale.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Riferimenti Normativi	Sezione 2	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 1
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

2.1 Riferimenti Normativi

2.1 Riferimenti Normativi

L'Istituto per la definizione e gestione del Sistema Qualità ha come riferimento le seguenti Norme:

UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di Gestione per la Qualità –Requisiti
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia
UNI EN ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

PREPARAZIONE RGQ Firma_____	APPROVAZIONE DS Firma_____	EMMISSIONE RGQ Firma_____
---------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità TERMINI E DEFINIZIONI	Sezione 3	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 2
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

3.1 Termini e Definizioni	1
3.2 Abbreviazioni	2

3.1 Termini e Definizioni

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono tratti dalla terminologia relativa ai Sistemi di Gestione per la Qualità.

SISTEMA CLIENTE (definizione relativa alle attività d'Istituto): insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti delle azioni formative: il singolo allievo (e la propria famiglia), partecipante ai corsi di studio attivati, o l'allievo partecipante alle iniziative formative non-curricolari, oppure, in modo più complesso, il Cliente può ampliarsi fino a comprendere anche Enti locali, Consorzi, Fondazioni e Associazioni, o altro, in qualità di promotori, o quando intervengono con compiti istituzionali (Enti pubblici erogatori di finanziamenti).

ASSICURAZIONE (o GARANZIA) DELLA QUALITÀ: Insieme delle azioni pianificate e sistematiche, necessarie a dare adeguata confidenza che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti di qualità, che devono corrispondere pienamente alle esigenze del Cliente.

Nell'ambito di una organizzazione, l'assicurazione della qualità costituisce uno strumento di gestione aziendale; nell'ambito contrattuale serve a determinare fiducia nei confronti del Fornitore.

QUALITÀ: E' l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. La qualità è influenzata da numerose attività interagenti fra di loro, ad esempio progettazione o erogazione.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ: La struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale al fine di conseguire gli obiettivi di qualità.

CONDUZIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ: La componente della conduzione aziendale rivolta alla definizione e all'attuazione della politica per la qualità. La responsabilità compete all'Alta Direzione; il conseguimento richiede l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione.

CERTIFICAZIONE: E' l'atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme a una specifica norma o altro documento normativo.

PROCESSO: Sistema di attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita

REQUISITO: Esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria

NON CONFORMITÀ: Non ottemperanza ad un requisito attinente ad un'utilizzazione prevista o specificata

PREPARAZIONE RGQ	APPROVAZIONE DS	EMMISSIONE RGQ
Firma _____	Firma _____	Firma _____

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità TERMINI E DEFINIZIONI	Sezione 3	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 2
		Rev. 00	del 15-03-11

AZIONE CORRETTIVA: Azione intrapresa per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, al fine di prevenirne la ripetizione

AZIONE PREVENTIVA Azione intrapresa per eliminare la causa di una potenziale Non Conformità, o di altre potenziali situazioni indesiderabili, al fine di prevenirne il verificarsi.

POLITICA PER LA QUALITA': Obiettivi ed indirizzi generali di una organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dalla Direzione Scolastica.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA': Parte della gestione della qualità, che mira ad un aumento dell'efficacia e dell'efficienza

NOTA: Il termine Miglioramento Continuativo della Qualità viene utilizzato quando il miglioramento è progressivo e l'organizzazione ricerca e persegue attivamente opportunità di miglioramento

ORGANIZZAZIONE: Insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite

INFRASTRUTTURA: Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione

AMBIENTE DI LAVORO: Insieme di condizioni in cui opera una persona

VERIFICA ISPETTIVA DELLA QUALITA': Esame sistematico, indipendente e documentato, per verificare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi. La verifica ispettiva ha come fine l'opportunità di miglioramenti o l'attivazione di azioni correttive.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITA': Valutazione formale, da parte della DS, dello stato del Sistema Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.

3.2 Abbreviazioni

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente Manuale, si utilizzano i seguenti acronimi

DS	Direzione Scolastica
RGQ	Responsabile Garanzia Qualità (Rappresentante della Direzione)
CPQ	Commissione per la Qualità (il cui referente è RGQ)
DSGA	Direzione Servizi Generali Amministrativi
RUT	Responsabile Ufficio Tecnico
RUM	Responsabile Ufficio Magazzino
CI	Consiglio d'Istituto
CD	Collegio Docenti
CDC	Consiglio di Classe
AT	Assistente Tecnico
AA	Assistente Amministrativo
POF	Piano dell'Offerta Formativa
CS	Collaboratore scolastico

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. Pag. 1 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

4.2.2 Manuale della Qualità

4.2.3 Gestione dei Documenti

4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione della qualità

RIFERIMENTI

4. Sistema di Gestione per la Qualità

4.1 Requisiti Generali

L'Istituto ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un Sistema di gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Norma Internazionale 9001:2008.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi.

In particolare per mettere in atto il sistema di gestione per la qualità si è proceduto a:

1. determinare i processi stessi
2. determinare la loro sequenza e le loro interazioni.
3. determinare criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei Processi
4. garantire la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei Processi
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi e dei servizi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

E' responsabilità della commissione per la qualità d'Istituto, coordinata dal RGQ, attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata la DS in merito ai risultati.

I processi sono suddivisi in processi di realizzazione del servizio, e processi di supporto. Di seguito si riporta un prospetto con l'indicazione dei processi, le attività principali, le entità competenti e il riferimento alle procedure del SQ. All'interno delle singole procedure ogni singolo processo viene definito più precisamente (in termini di input, output, responsabilità, interazioni) e sono indicate modalità di registrazione e controllo delle varie attività.

PREPARAZIONE RGQ	APPROVAZIONE DS	EMMISSIONE RGQ
Firma_____	Firma_____	Firma_____

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 2 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

PROCESSO	PRINCIPALI ATTIVITA'	ENTITA' COMPETENTI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DEL SQ
Realizzazione del servizio: FORMAZIONE NON CURRICOLARE	<ul style="list-style-type: none"> — Analisi e valutazione bisogni formativi — Progettazione corsi di formazione — Presentazione progetti — Programmazione corsi — Erogazione corsi — Controlli iniziali, intermedi e finali 	<ul style="list-style-type: none"> — Dipartimento Formazione non Curricolare 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P04 Pianificazione e controllo della progettazione — Procedura P08 Controllo dei processi di erogazione della formazione non curricolare
	Responsabile di processo: Dipartimento Formazione non Curricolare		
Realizzazione del servizio: FORMAZIONE ORDINARIA (CURRICOLARE)	<ul style="list-style-type: none"> — Preparazione e approvazione POF — Programmazione didattica educativa d'Istituto — Percorsi formativi per materia — Programmazione didattica di classe — Programmazione per docente — Erogazione corsi — Controlli iniziali, intermedi e finali 	<ul style="list-style-type: none"> — Collegio docenti — Coordinamenti di materia e di asse — Consigli di classe — Docenti 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P13 Pianificazione / Programmazione didattica
	Responsabile di processo: Direzione Scolastica		
Realizzazione del servizio: SUCCESSO FORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> — Attività di accoglienza — Analisi e valutazione attività di supporto per gli studenti — Fase di intervento — Monitoraggio, registrazione e valutazione delle attività svolte 	<ul style="list-style-type: none"> — Dipartimento Successo Formativo 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P03 Dipartimento Successo Formativo — Procedura P07 Attività del Dipartimento Successo Formativo
	Responsabile di processo: Dipartimento Successo Formativo		

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 3 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

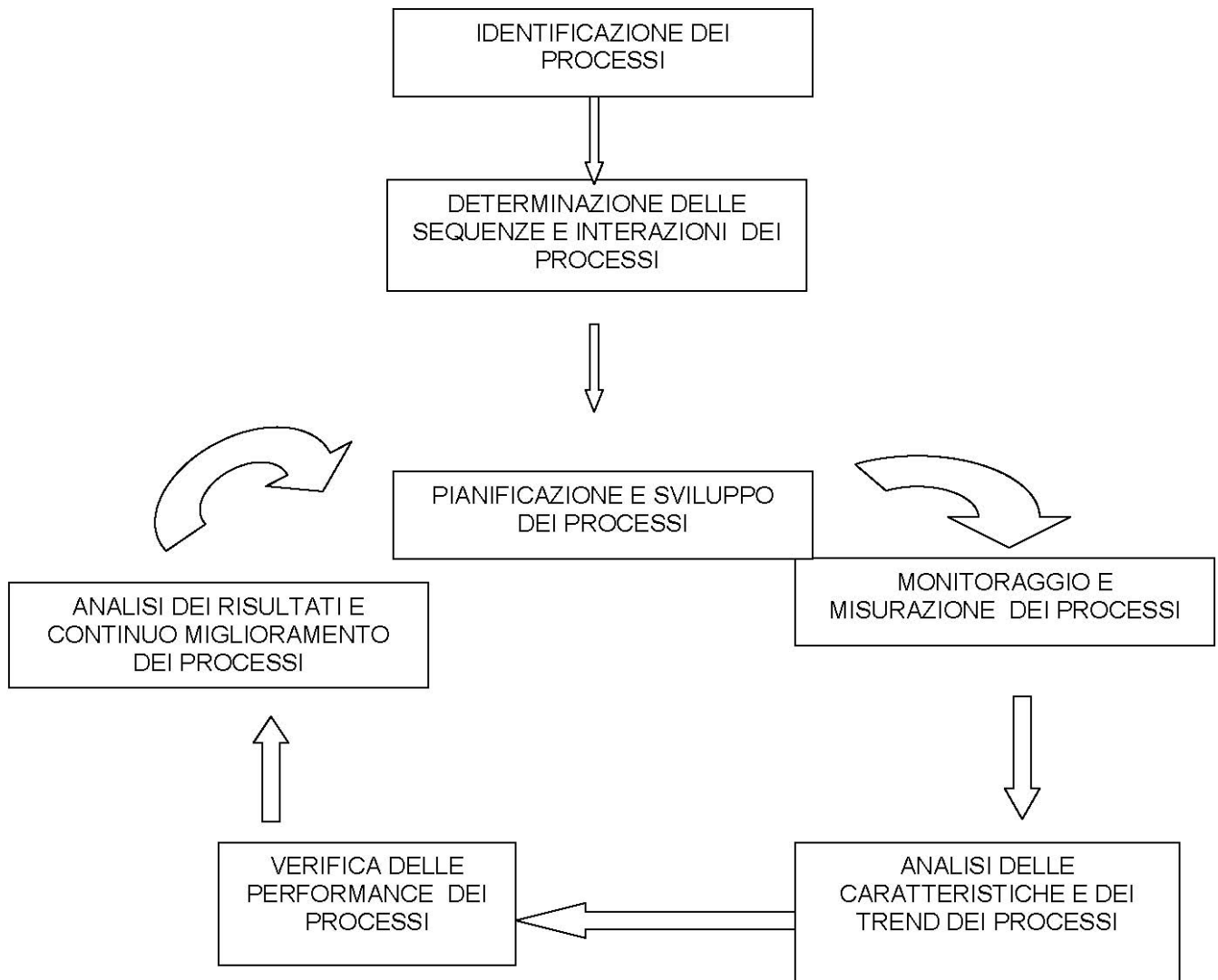
PROCESSO	PRINCIPALI ATTIVITA'	ENTITA' COMPETENTI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DEL SQ
Processi di supporto: APPROVVIGIONAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> — Selezione e contatti fornitori — Gestione offerte e gare d'acquisto — Ordini e controlli in ingresso — Gestione beni inventariabili 	<ul style="list-style-type: none"> — Ufficio Tecnico — Ufficio Magazzino 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P10 Approvvigionamento
	Responsabile di processo: Ufficio Tecnico		
Processi di supporto: SICUREZZA E AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> — Formazione e informazione — Valutazione e gestione rischi — Gestione emergenze — Sistema di gestione ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> — Dipartimento Sicurezza e Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P11 Dipartimento Sicurezza e Ambiente
	Responsabile di processo: Dipartimento Sicurezza e Ambiente		
Processi di supporto: MANUTENZIONE (Hardware e Software)	<ul style="list-style-type: none"> — Analisi e valutazione attività di manutenzione HW e SW (passate) — Programmazione attività di manutenzione — Esecuzione attività di manutenzione 	<ul style="list-style-type: none"> — Dipartimento Nuove Tecnologie 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P12 Dipartimento Nuove Tecnologie
	Responsabile di processo: Dipartimento Nuove Tecnologie		
Processi di supporto: MANUTENZIONE STRUMENTI E APPARECCHIATURE (Laboratori fisica e chimica)	<ul style="list-style-type: none"> — Analisi e valutazione preliminare — Manutenzione ordinaria — Manutenzione straordinaria — Verifiche finali 	<ul style="list-style-type: none"> — Direttori di laboratorio Fisica e chimica 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P15 Manutenzione Strumenti e Apparecchiature Laboratori di Chimica e Fisica
	Responsabile di processo: Direttori di Laboratorio Fisica e chimica		

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 4 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

Processi di supporto: SEGRETERIA DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> — Iscrizioni e ritiri — Attività di sportello, rilascio certificati e informazioni — Comunicazioni e raccolta reclami — Scrutini, esami 	<ul style="list-style-type: none"> — Segreteria Didattica 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P14 Segreteria Didattica
	Responsabile di processo: Segreteria Didattica		
PROCESSO	PRINCIPALI ATTIVITA'	ENTITA' COMPETENTI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DEL SQ
GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	<ul style="list-style-type: none"> — Gestione dei documenti — Audit interni — Non conformità, azioni correttive e azioni preventive — Analisi dei dati — Soddisfazione del "cliente" — Prestazione processi — Modifiche SQ — Raccomandazioni per il miglioramento 	<ul style="list-style-type: none"> — Responsabile Gestione Qualità — Commissione per la qualità 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P01 Documentazione del Sistema Qualità — Procedura P05 Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive — Procedura P06 Verifiche Ispettive Interne
	Responsabile di processo: Responsabile Gestione Qualità (Rappresentante della Direzione)		
RIESAME DELLA DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> — Politica della qualità — Obiettivi di miglioramento — Esigenze in termini di risorse (umane e materiali) 	<ul style="list-style-type: none"> — Direzione Scolastica 	<ul style="list-style-type: none"> — Procedura P02 Responsabilità della Direzione, Analisi e Miglioramento
	Responsabile di processo: Direzione Scolastica		

Lo schema seguente, indica la sequenza delle attività ritenute necessarie per il controllo ed il miglioramento dei processi interni.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 5 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11



4.2 Requisiti Relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

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

Tali documenti sono suddivisi in due categorie come descritto nella tabella sottostante:

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 6 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

Documenti di Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale della Qualità e Politica per la Qualità (MQ) • Procedure Gestionali (PG); • Istruzioni Operative (IO); • Documenti di Registrazione (DR)
Documenti Relativi al Servizio/Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti contrattuali/d'iscrizione • Documenti di consultazione (Norme, Leggi e documenti emessi da enti e/o associazioni Nazionali)

1. **Manuale della Qualità (MQ)**

Tale documento delinea le modalità gestionali ed operative necessarie per il buon funzionamento del Sistema Qualità. Fornisce un'immagine completa del Sistema e si integra con i Processi (vedi punto 4.2.2).

2. **Procedure Gestionali (PG)**

Tali documenti, anche di carattere interfunzionale, disciplinano e coordinano le sequenze di attività, definiscono modalità operative, risorse e responsabilità (chi fa, che cosa) al fine di garantire la Qualità dei processi e la conformità dei servizi alle specifiche. Costituiscono il fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità e sono il completamento naturale del Manuale della Qualità, nel quale vengono richiamati tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli.

3. **Istruzioni Operative (IO)**

Nel caso le attività descritte all'interno delle Procedure, richiedano la definizione di specifiche istruzioni per il loro svolgimento, si rendono necessarie delle Istruzioni Operative. Tali documenti sono richiamati all'interno delle Procedure di riferimento e riportano come viene svolta una determinata attività o insieme di attività congruenti.

4. **Documenti di Consultazione (DC)**

Sono i Documenti utilizzati come base e/o supporto operativo per tutte le attività inerenti la Qualità e l'Assicurazione della Qualità e per la gestione di tutte le attività di processo (norme, leggi, regolamenti interni, disposizioni ministeriali).

5. **Documenti di Registrazione (DR)**

Sono documenti utilizzati per la registrazione di precise attività che permettono di fornire l'evidenza oggettiva della corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (vedi punto 4.2.4).

Le Procedure tracciano in modo schematico un "percorso gestionale e/o operativo", con riferimenti, in ogni fase, ai *Documenti di Consultazione* ed ai *Documenti di Registrazione* necessari, il *Manuale* (esso stesso Documento di consultazione) qualifica ed arricchisce tale percorso descrivendo come l'Istituto ha inteso organizzarsi per rispondere a quanto richiesto da ciascun punto della Norma.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 7 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

4.2.2 Manuale della Qualità

E' il documento fondamentale usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma ISO 9001:2008. Esso delinea le modalità gestionali ed operative necessarie per il buon funzionamento del Sistema Qualità. Fornisce un'immagine completa del Sistema e si integra con i Processi.

E' suddiviso in sezioni che rappresentano la risposta alla Norma di riferimento ISO 9001:2008.

A tale scopo il manuale qualità include:

- lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità
- i riferimenti alle Procedure Gestionali
- una descrizione sintetica dei processi coperti dal sistema di gestione per la qualità e le loro interazioni.

Il Resp. Gestione Qualità (RGQ), provvede a tenere sotto controllo il Manuale e a garantirne l'adeguamento e la coerenza con la Norma di riferimento, l'organizzazione, il Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Manuale della Qualità:

- È preparato dal RGQ, che si avvale della collaborazione della Commissione per la Qualità
- È approvato dalla DS, dopo consultazione del Consiglio d'Istituto
- È emesso dal RGQ

Il RGQ è l'unico Ente autorizzato ad apportare modifiche o aggiornamenti.

La *distribuzione controllata* di questo Manuale è gestita dal RGQ, mediante un'apposita **Lista di Distribuzione** che permette di essere sempre a conoscenza delle copie distribuite e dei relativi destinatari. Inoltre consente di assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate all'ultima revisione.

L'avvenuta ricezione della copia da parte del ricevente è documentata con l'apposizione della firma del ricevente e della data di consegna sulla lista di distribuzione.

Nel caso di *distribuzione non controllata* la distribuzione ha solo scopo informativo, non è registrata e non è soggetta al procedimento di aggiornamento in caso di revisione.

4.2.3 Controllo dei Documenti

L'Istituto ha stabilito, istituito e organizzato un Sistema di gestione per la Qualità documentato, volto a gestire le attività che hanno un impatto sulla qualità dei servizi forniti.

L'implementazione del Sistema di Gestione per la qualità ha determinato la preparazione e l'applicazione di procedure documentate, coerenti con i requisiti della normativa internazionale di riferimento.

A tale scopo si è definito e documentato i criteri atti a garantire la gestione dei documenti, siano essi di origine interna o esterna, in forma controllata.

La gestione in forma controllata dalla documentazione presuppone in modo prescrittivo che:

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	Sezione 4	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pagina 8 di 8
		Rev. 00	del 15-03-11

- i documenti vengano approvati per adeguatezza prima del loro utilizzo, riesaminati e, quando necessario, aggiornati e riapprovati prima del loro utilizzo
- sia identificato lo stato di revisione vigente dei documenti
- le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo
- i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili
- i documenti di origine esterna vengano identificati e la loro distribuzione avvenga in forma controllata
- si prevenga l'uso involontario di documenti obsoleti e venga adottato una loro adeguata identificazione, qualora se necessario debba essere conservata

4.2.4 Controllo dei documenti di registrazione della qualità

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo.

La conservazione di tali documenti è ritenuta dalla DS di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema stesso e al fine di creare una memoria storica delle performance dell'Organizzazione nel suo complesso.

A tal fine sono stati definiti e documentati i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità.

Riferimenti:

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2008

Punto 4 "Sistema di Gestione per la Qualità"

Punto 4.1 Requisiti Generali

Punto 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

Punto 4.2.1 Generalità

Punto 4.2.2 Manuale della Qualità

Punto 4.2.3 Gestione dei documenti

Punto 4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione della qualità

Procedure interne del Sistema Qualità

Procedura P01 Documentazione del Sistema Qualità

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

5.4.2 Pianificazione per la qualità

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1. Responsabilità e autorità

5.5.2 Rappresentante della Direzione

5.5.3 Comunicazioni interne all'organizzazione

5.6 RIESAME DI DIREZIONE

5.6.1 Requisiti generali per la qualità

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

RIFERIMENTI

PREPARAZIONE RGQ Firma _____	APPROVAZIONE DS Firma _____	EMISSIONE RGQ Firma _____
--	---------------------------------------	-------------------------------------

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

5. Responsabilità della Direzione

5.1 Impegno della Direzione

La Direzione Scolastica (DS), al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione
- effettua il Riesame del Sistema Qualità coinvolgendo la commissione per la qualità
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti richiesti dagli Enti pubblici finanziatori (per il Dip. Progetti Formativi) o dal Sistema di Norme Leggi e Regolamenti vigente.

Le politiche della Qualità all'interno dell'Istituto si sviluppano in:

- POLITICA DELLA QUALITÀ
- PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE
- OBIETTIVI QUALITÀ
- INDICATORI QUALITÀ
- RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ'

5.2 Orientamento al Cliente

La DS si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative del sistema cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantirne la massima soddisfazione. (vedi Sez. 7 del presente Manuale Parag. 7.2.1.). Il sistema cliente, viene qui inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti delle azioni previste nell'ambito dell'Istituto: l'allievo-partecipante proveniente direttamente dal mercato per i corsi finanziati proposti dal Dip. Progetti Formativi; l'allievo e la propria famiglia, dei corsi ordinari dell'Istituto per le attività didattiche e del Dip. Successo Formativo.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate le attività di gestione dei Reclami e di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti/allievi (vedi Sez. 8 del presente Manuale Parag. 8.2.1.)

Tali strumenti unitamente all'analisi dei risultati ottenuti, in seguito alle attività dei Dipartimenti consentono di valutare l'efficacia delle azioni formative o di assistenza agli studenti messe in atto. Le attività relative conseguenti sono impostate dall'analisi, statistica o descrittiva, dei risultati che fanno emergere: i punti di forza, le opportunità di miglioramento e la necessità di azioni correttive.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 3 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

Le azioni da intraprendere sono confrontate con gli obiettivi del "Piano di miglioramento":

5.3 Politica per la Qualità

La DS in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi elevati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità ha definito e documentato la politica per la qualità e assicura che tale politica venga compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; a tale scopo la politica viene esposta nei locali comuni dell'Istituto.

La Politica della qualità ad intervalli prestabiliti viene sottoposta a riesame da parte della Direzione, per assicurarne l'adeguatezza al Sistema Qualità.

In allegato a questo Manuale viene fornito il testo della Politica della Qualità elaborata ed adottata dall'Istituto.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Delineata la Politica della Qualità, la DS, con cadenza annuale definisce in un Piano di Miglioramento gli obiettivi, che l'Istituto si prefigge di raggiungere per il miglioramento della qualità e gli indicatori utili alla successiva misurazione e verifica della performance dell'Organizzazione. Il Piano di Miglioramento viene ufficializzato e presentato a tutto il personale interessato, con il quale la Direzione concorda gli obiettivi qualità individuali o generali.

Gli obiettivi della qualità comprendono anche quelli necessari per ottemperare ai requisiti e obblighi di Legge.

Gli Indicatori individuati per ottenere informazioni in merito ai livelli qualitativi e dei Processi/Servicesi sono:

- RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE
- ANALISI NON CONFORMITA'
- ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
- LE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Tali indicatori vengono riesaminati in occasione del riesame del sistema qualità.

LA DIREZIONE SCOLASTICA è responsabile di:

COMPRESIONE,
ATTUAZIONE,
SOSTEGNO

delle Politiche e Obiettivi per la Qualità, sia all'interno delle proprie competenze, che all'interno dell'Istituto.

E' responsabilità del RGQ, in collaborazione con i verificatori interni per la qualità, fissare le tempistiche per le verifiche periodiche sulla reale applicazione e attuazione di quanto pianificato per ogni funzione.

Il Personale, consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 4 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

E' cura dei singoli interessati informare tempestivamente il RGQ del totale o parziale mancato raggiungimento degli Obiettivi Qualità, motivandone oggettivamente le ragioni. la DS dopo aver esaminato le informazioni ricevute con l'ausilio della commissione qualità, decide le azioni più opportune (revisione, modifica della politica, degli obiettivi, ecc.).

5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità

E' cura della DS assicurarsi che le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità siano adeguatamente individuate e pianificate. In relazione a tale attività di pianificazione il Sistema di Gestione per la Qualità nel suo complesso ne rappresenta l'evidenza oggettiva.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative a processi operativi e gestionali. Tale pianificazione è articolata con modalità e formalizzazioni diverse, coerente con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, strumentale rispetto agli obiettivi qualità individuati e documentata in modo adeguato alle diverse tipologie e metodologie di lavoro.

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità.
- l'acquisizione di Personale adeguato
- l'acquisizione di attrezzature ed infrastrutture adeguate
- la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione dei servizi
- il monitoraggio della qualità dei servizi
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e attualizzate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale Miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che la integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione

5.5.1. Responsabilità e autorità

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'organizzazione sono state definite e rese note le funzioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale che opera nell'Istituto, le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi.

A tale scopo la Direzione ha emesso e approvato:

- l'Organigramma, d'Istituto e dei vari Dipartimenti.
- i Mansionari Aziendali contenente le attività prevalenti all'interno dei Dipartimenti;

In allegato si riporta un organigramma funzionale semplificato, con l'indicazione dei principali organi collegiali attivati per la didattica ordinaria; ed una indicazione dei dipartimenti coinvolti nell'ambito del Sistema Qualità, con le

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 5 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

figure di supporto tecniche. I Dipartimenti Sicurezza e Ambiente, Successo Formativo, Nuove Tecnologie, hanno un proprio organigramma interno presente presso il Dipartimento stesso.

I mansionari riportati in seguito, rappresentano un'indicazione di massima circa le attività dei vari enti e figure identificati per l'attuazione dei servizi d'Istituto; nel caso della didattica ordinaria vengono elencate le principali attività espletate dagli organi collegiali: Consiglio d'Istituto, Collegio Docenti, Coordinamento di Materia, Consiglio di Classe.

DIREZIONE SCOLASTICA

- Definisce la politica e gli obiettivi generali della qualità;
- fornisce le necessarie direttive e rendere disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane per la loro attuazione;
- approva formalmente tutti i documenti del sistema qualità;
- riesamina periodicamente la validità delle politiche e degli obiettivi sulla base delle informazioni, delle verifiche e dei mutamenti interni e/o esterni alla realtà aziendale.
- coordina e gestisce le risorse umane, economiche, organizzative e informative;
- gestisce le relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);
- accerta che la politica venga adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli tramite riesami sistematici dell'organizzazione;
- prende decisioni riguardo l'impostazione, l'applicazione e l'aggiornamento delle attività conseguenti al soddisfacimento delle prescrizioni contenute nei documenti del Sistema Qualità.

DIREZIONE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI

- Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, al personale AT e AA (Assistente Tecnico e Amministrativo), posto alle sue dirette dipendenze.
- Organizza autonomamente l'attività del personale AT e AA nell'ambito delle direttive della DS
- Attribuisce al personale AT e AA, nell'ambito del piano delle attività, incarichi di natura organizzativa e le prestazioni eccedenti l'orario d'obbligo, quando necessario
- Svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta attività d'istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili; è funzionario delegato, ufficiale rogante e consegnatario dei beni mobili
- Svolge incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale

ENTE: CONSIGLIO D'ISTITUTO (CI)

- Cura la distribuzione dei fondi in relazione alle varie attività dell'Istituto
- Cura l'organizzazione generale delle attività dell'Istituto e delibera i regolamenti interni relativi a: istituto, biblioteca, uso attrezzature didattiche, culturali, sportive e vigilanza alunni
- Ratifica i criteri generali relativi alla formazione delle classi, al calendario scolastico e all'orario delle lezioni

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 6 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

- Delibera l'adozione del POF annuale, elaborato dal Collegio Docenti
- Verifica l'andamento generale, amministrativo e didattico dell' Istituto
- Promuove e delibera relativamente ai contatti con le altre scuole, enti, aziende del territorio
- Delibera sulla programmazione e l'attuazione delle attività extracurricolari
- Delibera relativamente ai viaggi d'istruzione proposti dai Consigli di Classe
- Delibera il Programma annuale delle attività finanziarie dell'istituto e le successive variazioni di bilancio
- Delibera in ordine a: acquisti, rinnovo, conservazione delle attrezzature tecnico – scientifiche; sussidi didattici; acquisto materiali di consumo
- Delibera forme e modalità per le iniziative relative al diritto allo studio e alle pari opportunità
- Definisce le modalità per lo svolgimento dei rapporti con famiglie e studenti
- Delibera l'approvazione formale, da parte della DS, del presente manuale della qualità.

ENTE: COLLEGIO DOCENTI (CD)

- Si occupa del funzionamento didattico dell'istituto, in particolare elabora il Piano dell'Offerta Formativa (POF) e approva il piano di lavoro annuale
- Formula proposte per lo svolgimento delle attività curricolari ed extracurricolari, in particolare in relazione a: definizione dei criteri di formazione delle classi e dell'orario scolastico delle lezioni e del rapporto con studenti e famiglie
- Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione educativa
- Promuove iniziative di sperimentazione
- Promuove iniziative di aggiornamento dei docenti
- Elegge al proprio interno le funzioni strumentali al POF e nomina le commissioni
- Elegge al proprio interno i docenti che fanno parte del Comitato Valutazione Docenti e dell'Organo di Garanzia
- Delibera in materia di funzionamento didattico dell'Istituto (programmazione dell'azione educativa: stages, viaggi e visite di istruzione, iniziative culturali, ecc.), fatte salve le prerogative del Cdl
- Delibera in merito all'adozione dei libri di testo (nei limiti di spesa stabiliti per legge)
- Delibera in merito alle domande di iscrizione di alunni nel caso di doppia bocciatura nella stessa classe

COORDINATORE DI MATERIA (CM)

- Coordina le Riunioni dei docenti della materia o di materie affini e compila il relativo verbale
- Coordina le attività di competenza della Materia (elaborazione e modifiche della programmazione didattica annuale della disciplina, test comuni, scelta libri di testo, ...)
- Verifica, insieme ai colleghi, il raggiungimento degli obiettivi disciplinari
- Fornisce ai docenti di nuova nomina informazioni relativamente alla programmazione didattica
- Informa e valuta con il Dirigente Scolastico le particolari situazioni e/o problemi attinenti la materia di pertinenza

ENTE: CONSIGLIO DI CLASSE (CDC)

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 7 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

In riunione con tutte le sue componenti

- Definisce la programmazione didattica ed educativa della classe
- Delibera le eventuali attività di recupero e approfondimento
- Definisce, pianifica e delibera le attività integrative, la partecipazione ai progetti d'istituto, i viaggi d'istruzione, le visite tecniche, gli stages
- Definisce, pianifica, approva l'eventuale "Area di Progetto"
- Valuta la situazione della classe e degli alunni dal punto di vista disciplinare e didattico
- In riunione con la sola componente docente
- Delibera la valutazione nelle singole discipline e attribuisce il credito scolastico nel triennio
- Delibera il voto di condotta
- Delibera la promozione o la bocciatura degli alunni

DOCENTE

La funzione docente realizza il processo di insegnamento / apprendimento sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dalla scuola.

Tra gli adempimenti individuali dovuti rientrano le attività relative:

- alla preparazione delle lezioni e delle esercitazioni;
- alla correzione degli elaborati;
- ai rapporti individuali con le famiglie secondo le modalità stabilite dal CDI sulla base delle proposte del CD
- allo svolgimento di scrutini ed esami, compresa la compilazione degli atti relativi alla valutazione

L'attività funzionale all'insegnamento comprende tutte le attività, anche a carattere collegiale, di programmazione, progettazione, ricerca, valutazione, documentazione, aggiornamento e formazione, compresa la preparazione dei lavori degli organi collegiali, la partecipazione alle riunioni del CD, del CDC e del CM, e l'attuazione delle delibere adottate dai predetti organi.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ (Rappresentante della Direzione per la Qualità)

- Imposta, avvia e controlla tutte le attività inerenti il Sistema Qualità;
- Coordina e guida le attività della commissione per la qualità, di cui è figura referente;
- promuove ed attua la comprensione e condivisione delle iniziative della Direzione Scolastica indicate nella "Politica della Qualità";
- diffonde a tutti i livelli le prescrizioni contenute nel Sistema Qualità;
- verifica, con la Direzione, la realizzazione degli obiettivi della qualità predisponendo i riesami periodici;
- esamina, congiuntamente agli altri ruoli interni, i problemi contingenti attinenti la qualità, le non conformità e i reclami, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive;
- definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare la messa in atto e l'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- cura la gestione di tutta la documentazione del Sistema Qualità;
- esplicita ai Fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della Qualità e si accorda sulle modalità di verifica;

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 8 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

- svolge le attività relative alle verifiche ispettive interne per il controllo del rispetto delle procedure;
- espleta, congiuntamente ai Resp. Dipartimentali, tutte le attività di verifica e controllo previste dalle procedure interne riguardo la qualità erogata.

RESPONSABILE DIP. PROGETTAZIONE FORMAZIONE NON CURRICULARE

- Traduce le richieste del mercato, o delle istituzioni, in specifiche per la predisposizione di tutti gli elementi che caratterizzano l'azione formativa, cioè da che cosa è caratterizzata e come è articolata l'azione formativa (specifiche del servizio), come e con quali mezzi viene erogata (specifiche di erogazione) e con quali modalità le disposizioni stabilite dalle prime due specifiche vengono valutate e controllate (specifiche di controllo). È bene precisare che la progettazione è richiesta esclusivamente per azioni formative nuove, innovative o personalizzate, o comunque laddove non si dispone di tutti o di alcuni elementi per poter erogare compiutamente l'azione formativa;
- acquisisce i dati in entrata relativi al progetto (dati e requisiti di base);
- pianificare le attività (tempi, personale coinvolto e mansioni, risorse tecniche necessarie, modalità di controllo);
- sviluppa le fasi di progettazione così come pianificate (definizione delle specifiche del servizio, di erogazione e di controllo);
- controlla i risultati (output) della progettazione.
- stabilisce, in particolare, le modalità, ed emette l'eventuale documentazione specifica, con cui le funzioni coinvolte dovranno condurre le attività di erogazione e di controllo della formazione effettuata.

RESPONSABILE UFFICIO TECNICO

- Coordina i responsabili di laboratorio, docenti e strutture interne, in materia di acquisti e manutenzione
- Rapporti con DS, fornitori, raccolta richieste di acquisto, gestione preventivi (con Ufficio Magazzino)
- Rapporti con Uffici Tecnici degli Enti Locali
- Coordinamento delle attività di manutenzione interna, verifica stato beni mobili e immobili
- Smaltimento rifiuti speciali

5.5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione Scolastica, allo scopo di assicurare che le prescrizioni contenute nel presente Manuale Sistema Qualità e nella Norma ISO 9001:2008 siano applicate, mantenute e sostenute a tutti i livelli dell'Organizzazione

CONFERISCE

Al rappresentante della Direzione, (Resp. Gestione Qualità) indipendentemente da ogni altra responsabilità, la specifica autorità e la responsabilità per:

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 9 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

- Assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma di riferimento ISO 9001:2008
- Riferire alla Direzione in merito alle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze per il Miglioramento
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti del Sistema Cliente da parte dell'Istituto .

Per accettazione	Per attribuzione
RGQ	DS

5.5.3 Comunicazioni interne

La DS ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni per quanto concerne i processi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro efficacia.

A tale scopo la Direzione ha definito nelle Procedure i flussi, le interfacce, le attività prescrittive atte a garantire un adeguata conoscenza, comprensione e recepimento del Sistema di Gestione per la Qualità e un feedback costante sull'efficacia del Sistema stesso.(Formazione sulla Qualità, Riunioni, Suggerimenti da parte del personale).

5.6 Riesame di Direzione

5.6.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità, viene sottoposto a riesame da parte della DS con cadenza annuale in modo da verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento. Attraverso il Riesame vengono valutate le esigenze di apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento a quanto dichiarato nella Politica per la Qualità e declinato negli Obiettivi individuali o generali per la Qualità. Il riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura del Piano di Miglioramento annuale.

5.6.2 Elementi in Ingresso per il Riesame

Nell'effettuare il Riesame la DS, di concerto con la commissione per la qualità, analizza e vaglia l'andamento corrente e le opportunità di miglioramento utilizzando i seguenti parametri:

- Risultati degli Audit
- Misura della soddisfazione dei Clienti
- Analisi Indicatori di Qualità dei Servizi e dei Processi
- Azioni correttive e preventive

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Responsabilità della Direzione	Sezione 5	Rif. Norma ISO 9001 :2008
		Edizione MQ 03	Pag. 10 di 10
		Rev. 00	del 15-03-11

- Azioni a seguire dei precedenti Riesami
- Cambiamenti che potrebbero avere influenza sul Sistema di Gestione per la Qualità
- Piani di Miglioramento in atto

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

A seguito del riesame la Direzione pianifica azioni relative a:

- Miglioramento del sistema di Gestione per la qualità e dei suoi processi
- Miglioramento dei Servizi
- Esigenze di Risorse

RIFERIMENTI

Requisiti della ISO 9001:2008 Punto 5 Responsabilità della Direzione”

Punto 5.1 “Impegno della Direzione”

Punto 5.2 “Attenzione focalizzata al Cliente”

Punto 5.3 “Politica per la qualità”

Punto 5.4 “Pianificazione”

Punto 5.5 “Responsabilità, autorità e comunicazione”

Punto 5.6 “Riesame da parte del vertice dell'organizzazione”

Procedura P 02 Responsabilità della Direzione, Analisi e Miglioramento

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Gestione delle Risorse	Sezione 6	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

6.2.2 Competenza, formazione - addestramento, consapevolezza

6.3 INFRASTRUTTURE

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

RIFERIMENTI

6. Gestione delle Risorse

6.1 Messa a Disposizione delle Risorse

L'istituto ha individuato risorse adeguate per:

- Attuare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità
- Rispettare i requisiti richiesti dal Sistema Cliente, ottenere la soddisfazione dei Clienti

Per migliorare in modo continuativo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e la crescita delle risorse, l'Istituto favorisce e promuove:

- l'integrazione tra tutte le funzioni e tra tutti i livelli;
- lo sviluppo delle capacità umane e di gestione delle risorse e dei responsabili;
- la comprensione e il rispetto del Sistema di Gestione per la Qualità.

6.2 Risorse Umane

6.2.1 Generalità

Il Personale a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, è adeguatamente informato, formato e qualificato.

La selezione di docenti e collaboratori impiegati per la formazione non curriculare, viene condotta dal gruppo di progetto con la supervisione del Resp. Dipartimento Progetti Formativi non Curriculare. Le candidature vengono raccolte: a seguito di contatti diretti con docenti o istituti universitari, a seguito di candidature spontanee.

I criteri base per la selezione dei docenti, riguardano essenzialmente i seguenti aspetti:

- Valutazione curriculum,
- Valutazione esperienze (sia professionali che didattiche),
- Status attuale.

PREPARAZIONE RGQ	APPROVAZIONE DS	EMISSIONE RGQ
Firma _____	Firma _____	Firma _____

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Gestione delle Risorse	Sezione 6	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

La documentazione relativa ai docenti e collaboratori selezionati, nonché i verbali di selezione, costituiscono parte della documentazione di progetto.

La selezione di collaboratori e consulenti esterni impiegati per le attività delle varie aree nell'ambito del successo formativo (psicopedagogisti, orientatori,...); o altre figure necessarie al funzionamento delle strutture generali d'Istituto (esperti in radioprotezione, medici competenti, consulenti vari,...); viene condotta dai referenti d'area o di progetto direttamente competenti in materia, i quali si avvalgono delle eventuali commissioni attivate. In questi casi i criteri base per la selezione possono includere:

- Valutazione di collaboratori storici,
- Valutazione curriculum e necessarie abilitazioni / specializzazioni previste (sia professionali che didattiche) per nuovi collaboratori,
- Status attuale e retribuzione richiesta.

Sulla base delle valutazioni effettuate, i referenti stendono una relazione di massima concernente l'impegno richiesto dai collaboratori e il relativo programma d'intervento (contenuti, modalità orarie, obiettivi previsti, entità della spesa); tale programma dovrà essere approvato dal consiglio d'Istituto e dalla DS.

6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

Il Personale, consapevole della rilevanza delle attività, che a lui fanno capo, e del contributo al raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine la DS, con il supporto della commissione qualità:

- definisce le esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio
- pianifica l'addestramento, quando necessario, per l'applicazione delle procedure interne
- promuove, nel personale, una partecipazione consapevole al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, valorizzando l'importanza del loro contributo allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità.

In modo specifico le attività di Informazione, Formazione coinvolgono tutte le funzioni con livelli di contenuti diversificati in funzione dei ruoli ricoperti.

E' responsabilità del RGQ provvedere che il Personale sia a conoscenza ed operi secondo i requisiti del Sistema di Gestione per qualità.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione sulla quale è registrato per ogni funzione, il grado di istruzione, l'addestramento effettuato, la qualifica e l'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Gestione delle Risorse	Sezione 6	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 3 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

6.3 Infrastrutture

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti e la prevenzione delle Non Conformità, l'Istituto ha individuato le infrastrutture necessarie e garantisce il loro mantenimento e una verifica del loro stato di conservazione ed efficacia.

Le infrastrutture comprendono:

- Aule e Laboratori
- Uffici Dipartimentali, Amministrativi e Segreteria
- Attrezzature e Apparecchiature per attività pratiche
- Sistemi Informatici

L'Istituto garantisce la gestione e il controllo di tutte le attrezzature e apparecchiature esistenti nelle varie aule e laboratori. In particolare viene garantito un servizio di manutenzione delle apparecchiature hardware e software, con l'impegno del Dipartimento Nuove tecnologie. Le attività manutentive vengono preventivamente pianificate, sulla base di:

- analisi e valutazione delle attività dell'anno precedente;
- inventario delle macchine;
- parametri legati alle ore di utilizzo (ricavate dall'orario scolastico).

Tutte le attività manutentive programmate e successivamente eseguite, vengono documentate al pari degli eventuali interventi straordinari.

L'edificio che ospita l'Istituto, è proprietà dell'amministrazione provinciale, la quale si fa carico delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria che si rendono necessarie nel tempo. Il Dipartimento Sicurezza e Ambiente (DSA) è attivo nell'individuazione e segnalazione di eventuali anomalie riscontrate, sia a seguito della periodica valutazione dei rischi, sia in risposta a reclami o comunicazioni ricevute da tutte le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione. Nelle attività previste e messe in atto dall'amministrazione provinciale, a seguito di interventi manutentivi; il Dipartimento stesso, inoltre, si fa carico delle attività di informazione - formazione (relativamente ai rischi per il personale esterno preposto alle varie attività), controllo e verifica finale delle attività svolte, raccolta e conservazione della documentazione del lavoro svolto.

6.4 Ambiente di lavoro

I fattori ambientali, umani e fisici sono individuati e adeguatamente gestiti per conseguire la conformità dei servizi formativi erogati in aula.

Le aule, e gli uffici, nonché i locali di passaggio e le necessità, sono adeguatamente controllati dal punto di vista della temperatura ambientale, illuminazione, igiene e pulizia.

L'Istituto assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

Il Dipartimento Sicurezza e Ambiente (DSA), si occupa di adempiere a tutti i requisiti di legge legati alla sicurezza e si adopera affinché tale tematica sia tra le priorità dell'Istituto.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Gestione delle Risorse	Sezione 6	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 4 di 4
		Rev. 00	del 15-03-11

In modo particolare il DSA provvede ad assicurare, oltre a quanto già indicato:

- **Informazione –Formazione:**

con lo scopo di sensibilizzare tutte le componenti scolastiche (studenti, ATA, Docenti) in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

- **Valutazione:**

aggiornamento della valutazione dei rischi legati a tutte le attività svolte nell'Istituto dalla componente docenti, dagli ATA e dagli studenti. Le azioni si sviluppano attraverso una pianificazione annuale e vengono attuate nel corso di tutto l'anno scolastico.

- **Gestione emergenze:**

finalizzata al contenimento degli eventuali danni alle persone e ai beni mobili e immobili nel caso dovessero verificarsi situazioni non prevedibili

I compiti e le attribuzioni sono indicate dalle normative di Legge gestite dal Resp. del Dipartimento.

- **Coordinamento**

Le finalità di questa area sono legate alla gestione dei rapporti con le figure interne -esterne e con enti esterni all'istituto che sono coinvolti nelle attività del DSA

- **Consulenza e Attività Progettuale**

Con lo scopo di acquisire le informazioni relative al progresso tecnico e scientifico di supporto alle altre aree del DSA e di elaborare nuove strategie finalizzate ad un maggior coinvolgimento degli utenti dei servizi proposti .

Riferimenti

Requisiti della ISO 9001:2000 Punto 6 Gestione delle Risorse

Punto 6.1 "Messa a disposizione delle Risorse"

Punto 6.2 "Risorse umane"

Punto 6.3 "Infrastrutture"

Punto 6.4 "Ambiente di lavoro"

Procedure interne

Procedura P02 Responsabilità della Direzione, Analisi e Miglioramento

Procedura P10 Dipartimento Sicurezza e Ambiente

Procedura P12 Dipartimento Nuove Tecnologie

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto / Servizio	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 1 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

SOMMARIO

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.3 PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.6 GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

RIFERIMENTI

PREPARAZIONE RGQ Firma _____	APPROVAZIONE DS Firma _____	EMISSIONE RGQ Firma _____
--	---	---

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 2 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

7. Realizzazione del prodotto

7.1 Pianificazione dei Processi di Realizzazione del servizio

L'Istituto ha identificato i processi (intesi come successione di attività correlate) necessari per una corretta pianificazione e successiva realizzazione dei servizi erogati, definendo e documentando modalità operative e relative responsabilità per ciascuna fase.

I processi di realizzazione dei servizi, sono pianificati in modo da garantire che vengano attuati in condizioni di qualità controllata.

A tal fine si utilizzano:

- procedure scritte che provvedono a gestire informazioni e documenti;
- modalità di controllo che indicano in ciascuna fase del processo le caratteristiche da monitorare;
- risorse umane (docenti, tutor, coordinatori, personale AT,...), e materiali (infrastrutture, attrezzature, materiali didattici,...); secondo quanto stabilito dalle specifiche (Piano dell'Offerta Formativa, Politica della Qualità);
- registrazioni che forniscono i risultati dei controlli svolti durante i processi di erogazione dei servizi.

Gli obiettivi d'ordine generale dell'Istituto sono indicati sul Piano dell'Offerta Formativa (POF) (disponibile al pubblico anche sul sito web) e rappresentano il punto di partenza sul quale basare le successive fasi di pianificazione e programmazione della didattica: sia quella ordinaria; che quella denominata formazione non-curricolare (corsi progettati ed erogati in seguito a bandi di finanziamento pubblico e/o privato).

Nell'ambito del Sistema Qualità d'Istituto, ciascun organo collegiale e ciascun dipartimento opera ed agisce secondo una sequenza base che prevede:

- **una prima fase di analisi (sia su dati storici relativi ai passati anni scolastici, sia sui dati raccolti per l'anno in corso);**
- **una fase di pianificazione delle attività di competenza;**
- **una fase di intervento secondo quanto pianificato;**
- **una o più fasi di verifica e monitoraggio in itinere e finali;**
- **una fase di valutazione finale delle attività svolte con l'obiettivo di migliorare i processi interni.**

7.2 Processi relativi al "sistema cliente"

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L'offerta dell'Istituto può individuarsi secondo diverse tipologie, caratterizzate dalle modalità di intervento degli organi collegiali e dei dipartimenti nei confronti del proprio "sistema cliente" (il singolo allievo, e la

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 3 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

propria famiglia, partecipante ai corsi di studio attivati di didattica ordinaria, o l'allievo partecipante alle iniziative formative non curricolari).

DIDATTICA ORDINARIA

Nell'ambito della didattica ordinaria, l'Istituto ha definito e documentato quelle che sono le funzioni e le interazioni degli organi collegiali preposti alla pianificazione e successiva erogazione della formazione curricolare. Le attività degli organi collegiali della scuola si ripetono ciclicamente, la valutazione dell'anno scolastico concluso interviene nella formulazione delle proposte per l'anno scolastico successivo. Per il collegio docenti, l'attività progettuale per l'anno scolastico successivo inizia con il collegio di maggio – giugno; per i coordinamenti di materia e i consigli di classe con le prime riunioni dell'anno scolastico successivo. I vari organi collegiali interagiscono in modo che l'OUTPUT di ciascuno può essere INPUT di tutti.

FUNZIONI DEL COLLEGIO DOCENTI

Fase temporale giugno (analisi e pianificazione dell'offerta formativa)

INPUT: relazioni di dipartimenti e commissioni sulle attività svolte, valutazione dei risultati dei progetti interni ed esterni, esame nuove proposte interne ed esterne

OUTPUT: Nell'ultimo collegio docenti (CD) viene predisposto il (POF) Piano dell'Offerta Formativa che pianifica l'azione formativa per l'anno scolastico seguente, per mezzo di:

Azione	Documento
<ul style="list-style-type: none"> Le finalità perseguite dall'istituto attraverso l'erogazione dei suoi corsi curricolari. 	POF Politica della qualità
<ul style="list-style-type: none"> La definizione / aggiornamento delle attività dei Dipartimenti e delle Commissioni, per la progettazione e l'erogazione dei servizi integrativi e dei progetti d'Istituto. 	Verbali CD POF
<ul style="list-style-type: none"> L'aggiornamento / conferma dei regolamenti interni 	Verbali CD e CI (consiglio d'Istituto) POF

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 4 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Fase temporale settembre – ottobre (pianificazione dell'offerta formativa)

INPUT: valutazione dell'azione formativa dell'a.s. precedente integrata da esiti scrutini ed esami di stato, valutazione dei progetti interni ed esterni, valutazione nuove proposte interne ed esterne, esame risultati monitoraggio interno

OUTPUT: Alla ripresa dell'anno scolastico il CD:

Azione	Documento
<ul style="list-style-type: none"> Stabilisce la programmazione delle riunioni collegiali e le modalità dei rapporti docenti / famiglie / studenti 	Piano di Lavoro annuale
<ul style="list-style-type: none"> Approva progetti interni e l'adesione a progetti esterni 	Verbali CD
<ul style="list-style-type: none"> Nomina le commissioni 	Verbali CD, POF
<ul style="list-style-type: none"> Approva sperimentazioni nell'ambito dell'autonomia scolastica 	Verbali CD, POF
<ul style="list-style-type: none"> Approva il piano di aggiornamento del personale 	Verbali CD

FUNZIONI DEI COORDINAMENTI DI MATERIA E DI ASSE

Fase temporale settembre (analisi e pianificazione percorsi formativi per materia)

INPUT: : valutazione dell'azione formativa dell'a.s. precedente (stato di svolgimento dei programmi, risultati raggiunti, esiti scrutini ed esami di stato esiti prove INVALSI, esiti prove comuni per asse),

OUTPUT: All'inizio dell'anno scolastico il coordinamento di materia (CM) e il coordinamento per ASSE:

Azione	Documento
<ul style="list-style-type: none"> Stabilisce, aggiorna, conferma le finalità e gli obiettivi della disciplina 	Verbale CM
<ul style="list-style-type: none"> Aggiorna, conferma i percorsi formativi di materia 	Percorsi formativi
<ul style="list-style-type: none"> Concorda l'eventuale test d'ingresso 	Test
<ul style="list-style-type: none"> Stabilisce i contenuti e i tempi di prove comuni e/o di livello 	Verbale CM
<ul style="list-style-type: none"> Definisce <u>l'organizzazione del curriculum in termini di competenze per il biennio e per il triennio</u> 	Verbale CM
<ul style="list-style-type: none"> <u>Pianifica le modalità di certificazione delle competenze (eventuali prove comuni per asse)</u> 	<u>Verbale CA *</u>
<ul style="list-style-type: none"> <u>Propone ai CDC unità formative per le sviluppare competenze da certificare successiva</u> 	Verbale CA

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 5 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

FUNZIONI DEI CONSIGLI DI CLASSE

Fase temporale settembre (analisi e pianificazione delle classi)

INPUT: finalità dell'istituto, obiettivi d'istituto, valutazione della composizione della classe e dei livelli di partenza, valutazione delle proposte dei Dipartimenti

OUTPUT:

Azione	Documento
<ul style="list-style-type: none"> Definisce la programmazione educativa e didattica del CDC 	Strumento di monitoraggio del CDC
<ul style="list-style-type: none"> Definisce Piano Educativo Individualizzato PEI (per studenti diversamente abili) e PEP Piano Educativo Personalizzato (per studenti stranieri di recente immigrazione) 	PEI e PEP
<ul style="list-style-type: none"> Programma le attività curricolari, extracurricolari, area di progetto 	Verbale del CDC
<ul style="list-style-type: none"> Programma uscite didattiche e viaggi d'istruzione 	Verbale del CDC
<ul style="list-style-type: none"> Programma interventi di recupero e approfondimento 	Verbale del CDC
<ul style="list-style-type: none"> Invia comunicazioni scritte individuali alle famiglie di studenti, qualora ne ravvisi la necessità 	Verbale del CDC

FUNZIONI DEL DOCENTE

Fase temporale ottobre (analisi e pianificazione per docente)

INPUT: analisi della situazione di partenza, percorsi formativi di materia, programmazione comune del CDC

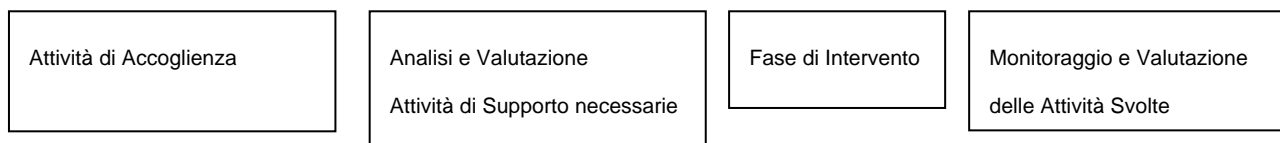
OUTPUT:

Azione	Documento
<ul style="list-style-type: none"> Stende il programma preventivo della materia 	Programma

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 6 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

SUPPORTO ALLA DIDATTICA ORDINARIA

Le attività del Dip. per il Successo Formativo, riguardano un ampio ventaglio di iniziative prevalentemente mirate al contenimento della dispersione, a favorire l'inserimento e le scelte degli allievi, a supportare gli studenti, a far fronte alle problematiche inerenti l'inserimento di alunni stranieri e diversamente abili. Tali iniziative sono rivolte all'intera popolazione scolastica dell'Istituto e non esclusivamente ai frequentatori del biennio.



Le attività del Dipartimento Successo Formativo riguardano cinque aree di intervento:

- Accoglienza
- Adolescenza "Ascoltare il presente e Sostenere il Futuro"
- Orientamento
- Diversamente Abili
- Intercultura

Il punto di partenza è costituito dalle attività di accoglienza destinate alle classi prime, tale aspetto rappresenta la prima occasione per la raccolta dei dati necessari alla conoscenza della classe, ed all'identificazione di problemi legati a scelte sbagliate o disagi psicologici. Il dipartimento segue il percorso formativo degli studenti attivando azioni di supporto didattico, motivazionale, percorsi di sviluppo di abilità di orientamento ed altresì si occupa dell'inserimento di studenti stranieri e diversamente abili. Le diverse iniziative sono volte ad assicurare il massimo impegno e la massima dedizione per favorire il successo formativo e la consapevolezza delle scelte. Appare chiaro che la definizione delle caratteristiche del servizio emerge in questo caso, dall'analisi delle singole realtà di classe; le attività conseguenti verranno definite nell'ambito di quelle previste dal Dipartimento.

FORMAZIONE NON CURRICULARE

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 7 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

FASI DEL PROCESSO – FORMAZIONE NON CURRICULARE		
FASI DEL PROCESSO	PROCEDURA	ENTE
Analisi e Verifica dei Bisogni Informativi	P04 Pianificazione e Controllo della Progettazione	Dip. Progetti Formativi Non Curricolari
Pianificazione e Controllo della Progettazione	P04 Pianificazione e Controllo della Progettazione	Dip. Progetti Formativi Non Curricolari
Erogazione della Formazione	P04 Pianificazione e Controllo della Progettazione	Dip. Progetti Formativi Non Curricolari
Controllo dell'Erogazione	P08 Controlli Formazione non Curricolare	Dip. Progetti Formativi Non Curricolari

Le attività sviluppate all'interno del Dip. Progetti Formativi, riguardano la progettazione di azioni formative innovative, finalizzate all'ottenimento di un finanziamento pubblico. Le attività di progettazione partono dall'individuazione dei bisogni del cliente (visto qui come il singolo partecipante ai corsi). Tali servizi formativi sono progettati in base a valutazioni di mercato (analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali), le esigenze formative emergono solo dopo aver condotto una attenta analisi dei fabbisogni almeno fondata su:

- rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio-economico disponibili (internet, banche dati, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente, etc.), volto ad individuare quante e quali nuove figure professionali (nell'ambito delle aree di intervento dell'istituto), o nuovi compiti per coloro che sono già occupati, il sistema socio-economico locale, intende assorbire;
- rilevazione del fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell'analisi precedente (sul fabbisogno occupazionale), per definire, anche in relazione all'offerta formativa – professionale territoriale, la strategia formativa più coerente con i fabbisogni individuati.

Risulta a questo punto chiaro che per questa tipologia di servizi il cliente/allievo non può far altro che confrontare le sue esigenze con quanto descritto, e quindi accettare o non accettare l'offerta formativa.

Le modalità previste per l'iscrizione ai corsi di formazione finanziata gestiti dall'Istituto, devono obbligatoriamente prevedere una selezione pubblica per titoli e colloqui, tra quanti presentano domanda d'iscrizione. I tempi di ricezione delle domande, nonché le modalità di presentazione e i documenti necessari; devono essere indicati in un Bando reso pubblico.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 8 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Attività	Soggetti / Enti coinvolti
1) Comunicazione Pubblica riguardo ai Corsi Vengono prese in esame le prescrizioni e gli obblighi richiesti dall'ente che ha approvato e/o finanziato il progetto formativo. <ul style="list-style-type: none"> Attività di analisi e ricerca di canali pubblicitari Si definiscono le modalità per la trasmissione pubblica delle informazioni e requisiti per l'iscrizione al corso. <ul style="list-style-type: none"> Preparazione ed emissione del bando pubblico per la partecipazione al corso 	Resp. Dip. Gruppo di progetto

Il Bando predisposto dovrà contenere tutte le informazioni previste dall'ente finanziatore (Regione Lombardia per corsi FSE ed IFTS). Tale documento pubblico conterrà tutte le specifiche per l'azione formativa proposta: contenuti del corso, caratteristiche delle figure professionali formate, modalità di selezione, tempistiche per iscrizione ed inizio e fine corso. Come tale il Bando Pubblico è documento fondamentale per la specifica del servizio offerto.

7.2.2 Riesame dei Requisiti relativi al Servizio

Il dettaglio dell'offerta formativa (riguardo la didattica ordinaria), le finalità perseguite, l'organizzazione dipartimentale interna, costituiscono parte fondamentale e imprescindibile del documento denominato POF (piano dell'Offerta Formativa).

Nell'ultimo collegio docenti (CD) viene predisposto il (POF) Piano dell'Offerta Formativa che pianifica l'azione formativa per l'anno scolastico seguente; e consente una scelta informata, consapevole e indipendente agli utenti. Nell'ambito di questa scelta, i richiedenti l'iscrizione sono tenuti alla presentazione di una documentazione di legge la quale deve essere verificata, al fine di comprovare l'idoneità per l'iscrizione ai corsi. Come tale, questa fase si può identificare come quella cosiddetta di "riesame del contratto".

L'Istituto si avvale di una segreteria didattica, la quale in ordine generale deve perseguire obiettivi legati essenzialmente: alla verifica documentale per l'accesso ai servizi didattici d'Istituto; alla corretta gestione delle pratiche amministrative; ai rapporti con il pubblico. Tali obiettivi sono perseguiti sia con la definizione delle corrette modalità di azione, sia con la precisa applicazione delle disposizioni di legge.

Sulla base degli obiettivi dichiarati, la segreteria didattica si attiva in diverse aree d'intervento:

1. ISCRIZIONI / RITIRI
2. ATTIVITA' DI SPORTELLO / RILASCIO CERTIFICATI E INFORMAZIONI / RACCOLTA RECLAMI
3. COMUNICAZIONI ALLE FAMIGLIE
4. SCRUTINI / ESAMI DI STATO, DI IDONEITA', INTEGRATIVI

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 9 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Per ognuna delle aree di intervento sono stati definiti gli "input", in termini di richieste:

- interne (da parte di CDC o altri organi d'Istituto);
- esterne (pubblico, studenti, obblighi di legge).

In funzione di quanto definito a livello di "input", si sono stabilite le risposte "output", nonché le relative modalità di registrazione/ controllo.

Per il Dip. Progetti Formativi (formazione non curriculare), la fase di selezione dei partecipanti ai corsi è curata dal gruppo di progetto sulla base delle caratteristiche previste ed indicate dal bando di selezione pubblica, della documentazione consegnata dai richiedenti l'iscrizione e di eventuali colloqui individuali, la selezione porterà alla formazione di una graduatoria tra i richiedenti. Tale fase può intendersi come la fase di "riesame del contratto (Iscrizione)". Copia dei verbali di selezione nonché l'elenco dei partecipanti ai corsi costituisce la documentazione ufficiale firmata e datata dai membri del gruppo di progetto.

Attività	Soggetti / Enti coinvolti
2) Selezione corsisti <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e verifica dei documenti (autocertificazioni) dei candidati (analisi dei curricula, colloqui attitudinali) • Analisi e riconoscimento degli eventuali crediti scolastici già acquisiti dai candidati • Eventuale predisposizione di percorsi formativi individuali, sulla base delle conoscenze e dei crediti già acquisiti 	Resp. dip. Gruppo di progetto Professori dell'istituto, esaminano il candidato, per verificare le sue conoscenze su argomenti specifici; in modo da individuare competenze già acquisite e quindi consentire al candidato stesso di saltare dei moduli formativi.

7.2.3 Comunicazioni con il Cliente

L'Istituto ha individuato e definito le modalità per comunicare con il Cliente in merito:

- Piano dell'Offerta Formativa POF
- Comunicazioni alle famiglie (didattica ordinaria)
- Informazioni relative ai Corsi (formazione non curriculare) ed alle attività interne di supporto
- Feedback da parte degli allievi, con particolare riguardo alla rilevazioni di anomalie o scostamento rispetto ai requisiti e ai bisogni, alla gestione dei reclami.

7.3 Progettazione e/o Sviluppo

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo per corsi di formazione non curriculare

Lo sviluppo del progetto si articola nella definizione delle specifiche del servizio, le specifiche di erogazione e le specifiche di controllo che costituiscono i risultati dell'attività di progettazione.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 10 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

In sostanza tali risultati, sotto forma di documenti, rappresentano i riferimenti vincolanti cui la successiva fase di erogazione dell'azione formativa dovrà rispettare.

Tutta la documentazione prodotta durante le attività di progettazione deve essere verificata, firmata e indicare la data dell'ultima revisione.

In particolare la pianificazione delle attività di progetto di nuovi corsi di formazione, deve consentire la definizione dei seguenti aspetti:

- Definire le **Responsabilità** dell'esecuzione di ciascuna attività, identificando le interfacce organizzative e tecniche. Per lo sviluppo della progettazione è necessario identificare, in funzione della natura e complessità del progetto, il gruppo di lavoro; coinvolgendo diverse figure professionali di volta in volta necessarie come ad esempio:

- Direzione
- figure specialistiche di supporto
- aziende e/o enti pubblici e privati interessati all'azione formativa.

- Analizzare e applicare i requisiti richiesti da eventuali Bandi di Concorso, regolamenti, norme, contratti e da qualunque altro vincolo possa condizionare lo sviluppo.

- Ottimizzare il progetto, in base alle reali potenzialità, capacità e obiettivi dell'istituto.

- Pianificare **Verifiche e Riesami**, nelle diverse fasi del flusso di sviluppo, in modo da assicurare il rispetto dei dati e requisiti di base e delle finalità del corso.

Le tipologie di controlli da svolgere, e con una frequenza tanto maggiore quanto sia complesso e articolato il progetto, possono essere così sintetizzate:

- un controllo (verifica di progetto), della correttezza formale e di contenuto, dei documenti emessi;
- un controllo (riesame di progetto), che accerti la reale rispondenza tra i risultati ottenuti, e già verificati, con quanto richiesto.
- un controllo (validazione del progetto), che assicuri la validità dell'azione formativa progettata.

- Gestire i **Dati e la Documentazione** (su supporto informatico o cartaceo) generati dalle varie attività progettuali e/o necessari per la successiva fase di erogazione.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

La base di partenza della progettazione di un'azione formativa è rappresentata solitamente dalla raccolta di documenti quali:

- risultati dell'analisi dei fabbisogni svolta, con l'indicazione degli strumenti (banche dati, ...) utilizzati;
- documenti di precedenti progetti;
- bandi di concorso (e /o documento che formalizza le esigenze del cliente).

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 11 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Risulta cruciale in questa fase organizzare e ordinare tutta la documentazione relativa ai progetti già sviluppati, e in generale tutte le informazioni relative a precedenti esperienze acquisite, in modo da renderla in seguito facilmente reperibile e consultabile.

Tutti gli elementi in ingresso vengono riesaminati dal Responsabile di Dipartimento per verificarne preventivamente la fattibilità sia dal punto di vista del progetto che del processo di erogazione.

7.3.3 Elementi in uscita dalla Progettazione e sviluppo

Per progettazione si intende l'attività sviluppata per la predisposizione in tutti gli elementi che la caratterizzano di un'azione formativa, cioè da che cosa è caratterizzata e come è articolata l'azione formativa (specifiche del servizio), come e con quali mezzi viene erogata (specifiche di erogazione) e con quali modalità le disposizioni stabilite dalle prime due specifiche vengono valutate e controllate (specifiche di controllo).

7.3.4. Riesame della progettazione e sviluppo

In corrispondenza di appropriate fasi della progettazione, il Responsabile Dip. con il Gruppo di Progetto, riesamina il progetto al fine di stabilire se lo stesso risulta soddisfacente o se invece si rendono necessari interventi correttivi. In particolare in fase di riesame è possibile identificare opportunità di modifiche al progetto.

Il Resp. Dip. al termine del riesame ne dà evidenza tramite la compilazione della documentazione di progetto. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate.

7.3.5. Verifica della Progettazione e sviluppo

La verifica della progettazione viene svolta dal Responsabile Dip. con il Gruppo di Progetto, e consiste nel controllo dei documenti in uscita (moduli e documentazione di progetto) rispetto ai requisiti in ingresso (dati ottenuti dall'analisi dei fabbisogni).

Il Resp. Dip. al termine della verifica ne dà evidenza tramite la compilazione della documentazione di progetto.

7.3.6. Validazione della progettazione e sviluppo

La validazione dei nuovi corsi viene configurata sulla base degli scopi progettuali:

- per corsi progettati sulla base di bandi per la richiesta di finanziamenti pubblici (Regione Lombardia corsi FSE, IFTS) o in risposta a bandi di Concorso privati. Il risultato finale delle attività progettuali dell'Istituto, consiste in un progetto di formazione sviluppato in risposta a precisi requisiti e obblighi definiti nei bandi; la validazione del progetto sviluppato è quindi da intendersi come l'ottenimento del

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 12 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

riconoscimento istituzionale del corso stesso; cioè l'approvazione del progetto stesso da parte dell'ente di emissione del bando.

La documentazione sulla validazione del progetto (in termini di comunicazioni con gli enti istituzionali e/o emittenti dei bandi), costituisce parte integrante della documentazione di progetto.

Temporalmente la fase di validazione si colloca in questo caso dopo la fase di progettazione preliminare; a validazione ottenuta la progettazione si perfeziona con la fase esecutiva.

7.3.7 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo

Qualsiasi variazione apportata ad un progetto (cioè alle specifiche di servizio) già dichiarato o approvato definitivamente, viene denominata modifica alla progettazione.

Il Resp. Dip. in accordo con il Gruppo di Progetto, deve effettuare un'analisi di fattibilità delle modifiche, possibilmente esaminando le stesse di concerto con le figure coinvolte nella fase specifica che richiede la modifica.

Nel caso sia fattibile e decida di procedere, le modifiche costituiscono nuovi dati di ingresso (dati di base), e devono essere annotate o comunque registrate sulla documentazione relativa al progetto.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Istituto tiene sotto controllo i propri processi di approvvigionamento, al fine di garantire che le esigenze tecniche e qualitative siano correttamente trasferite e rispettate nell'acquisto dei materiali utilizzati nell'ambito delle attività scolastiche.

A tale scopo ha definito le modalità operative e le responsabilità con cui effettua le attività di controllo sui prodotti/materiali acquistati, nonché le attività di valutazione dei fornitori, di monitoraggio e sorveglianza degli stessi al fine di assicurare:

- la massima garanzia di qualità dei prodotti / servizi utilizzati
- il mantenimento e continuativo miglioramento degli standard qualitativi, in conformità con le specifiche prefissate.

Al fine di poter garantire l'adeguatezza delle forniture il Sistema di Gestione Qualità si estende in misura appropriata ai Fornitori.

La selezione e valutazione dei Fornitori si attua sulla base dei criteri seguenti:

- riscontro di esperienza e di buoni risultati qualitativi in precedenti forniture,
- risonanza a livello nazionale ed internazionale del fornitore,
- possesso delle necessarie certificazioni (comprese quelle sui Sistemi Qualità) sulla base della tipologia di fornitura,
- caratteristiche di esclusività del fornitore (ad esempio per particolari reagenti chimici),

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 13 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

- valutazione preventiva dei costi di acquisto con la logica delle gare d'appalto.

La valutazione dei Fornitori serve per:

- Valutare con un metodo oggettivo le capacità tecnologiche del Fornitore e il suo Sistema Qualità;
- Selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione;
- Avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti / servizi forniti;
- Ridurre i costi globali degli Acquisti;
- Classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti / servizi uguali o simili.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) con l'ausilio della commissione per la qualità e con il supporto del Resp. Ufficio Tecnico (RUT), analizza annualmente le prestazioni delle varie forniture tramite i Rapporti di Non Conformità al fine di esprimere una valutazione consuntiva; presso l'Ufficio Tecnico sono conservati gli elenchi dei fornitori.

In base alle valutazioni consuntive riscontrate, il RGQ decide per la conferma della qualifica o per l'attivazione di opportune richieste di azioni correttive.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Nei riguardi delle rispettive attività, i dipartimenti si avvalgono, delle strutture (aule, laboratori) dell'Istituto. Per quanto riguarda i materiali di consumo e le attrezzature utilizzate, per la natura pubblica dell'istituto, tutte le spese sostenute devono essere giustificate. Per tali motivi l'iter di acquisizione di tali risorse segue una logica di Gara tra i possibili fornitori. Le richieste di acquisto per materiali inventariabili (attrezzature di laboratorio), devono essere predisposte dai docenti responsabili delle strutture, con l'indicazione delle motivazioni e dei possibili fornitori. Il RUT (Approvvigionamenti) raccoglie le istanze contatta i fornitori e trasmette i dati raccolti alla Direzione Scolastica per l'approvazione finale dell'acquisto. Per i materiali di consumo, il RUT registra annualmente i consumi e fornisce i dati alla Direzione Scolastica la quale valuta i dati e li confronta con le nuove richieste, decidendo i quantitativi di acquisto; l'acquisto verrà poi condotto con la logica della gara d'appalto. Le attività da svolgere, riguardano l'identificazione dei fornitori da contattare tra quelli individuati con le attività di valutazione preventiva; la richiesta di preventivi di spesa e la successiva valutazione. Le informazioni trasmesse ai fornitori devono descrivere chiaramente i prodotti / servizi richiesti, in particolare è compito del RUT gestire la documentazione riguardante le diverse forniture (cataloghi, listini, schede tecniche, manuali o libretti d'uso,...). I documenti di approvvigionamento contengono tutte le informazioni necessarie a descrivere i prodotti o i servizi da acquisire, includendo quando opportuno i requisiti per l'approvazione o la qualificazione di:

- prodotti
- procedure
- processi
- apparecchiature e personale

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 14 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

- i requisiti per la gestione del sistema di gestione per la qualità

I documenti di acquisto sono predisposti con una chiara e completa descrizione dei requisiti del materiale o servizio ordinato.

Questi documenti consistono in:

ordine di acquisto, con indicazione del materiale, della quantità, del termine di consegna, dell'imballo, delle modalità di consegna e di pagamento, ecc..

Tutti gli ordini a fornitore devono essere verificati ed approvati dalla Direzione Scolastica; tutti i documenti utilizzati per le gare di appalto sono protocollati ed archiviati.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

L'Istituto svolge le necessarie attività per verificare i prodotti acquistati.

A tale scopo, qualsiasi prodotto o materiale in arrivo presso l'Istituto, viene sottoposto ai controlli e alle verifiche da parte di chi effettua il ricevimento, normalmente un assistente amministrativo che svolge la funzione di Responsabile Ufficio Magazzino (RUM).

La merce e la documentazione di accompagnamento (fattura o DdT) vengono consegnati al RUM, il primo controllo consiste nel verificare che il numero dei colli sia quello effettivamente indicato nella fattura/DdT oltre all'integrità degli imballi esterni che non devono presentare danneggiamenti dovuti a non corretta movimentazione o altro. A fronte di eventuali problemi il RUM deve avvisare il RGQ, il quale avvia la stesura del "Rapporto di Non Conformità", dove dettaglierà la non conformità rilevata, tenendo in sospenso i documenti Ddt e/o fattura. Nel caso di esito positivo del primo controllo, la copia del Ddt/fattura verrà archiviata in Segreteria.

I prodotti ricevuti, vengono quindi messi a disposizione degli utilizzatori Responsabili, i quali condurranno le necessarie verifiche funzionali prima del loro uso, documentate attraverso l'utilizzo di un verbale di collaudo. A fronte di eventuali problemi l'utilizzatore deve avvisare il RGQ, il quale avvia la stesura del "Rapporto di Non Conformità", dove dettaglierà la non conformità rilevata, tenendo in sospenso i prodotti in esame.

7.5 Attività di erogazione dei servizi

7.5.1 Gestione delle attività di erogazione dei servizi

L'Istituto, al fine di monitorare costantemente l'erogazione dei servizi e rilevare tempestivamente eventuali anomalie, tiene sotto controllo le attività di erogazione dei servizi Formativi sia per quanto riguarda: la didattica ordinaria; sia per quanto riguarda corsi di formazione non Curricolari; nonché le attività legate al Successo Formativo (servizi di supporto); affinché tutte le fasi si svolgano nelle previste condizioni di qualità.

Tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative e di supporto significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività definibili come critiche per la qualità dell'azione erogata.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 15 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Nel processo di erogazione di un'azione formativa o di supporto, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono immediatamente sui partecipanti-clienti che li percepiscono immediatamente.

Acquista, dunque, fondamentale importanza, non solo il controllo della progettazione o pianificazione dell'azione, ma anche un sistema di controllo del processo di erogazione dell'azione, che contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano delle non conformità.

Ulteriori verifiche vengono condotte con questionari, che consentono all'istituto di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale riprogrammazione o riprogettazione dell'azione formativa o della pianificazione delle attività di supporto facendo propria la logica del miglioramento continuo.

Con tale logica, l'Istituto effettua controlli prima dell'inizio dei corsi, durante lo svolgimento ed alla fine degli stessi (nel caso dei corsi di formazione non curricolare) e verifiche lungo tutto il percorso scolastico per la didattica ordinaria e le attività di supporto; per tali esigenze di controllo sono state sviluppate:

- procedure specifiche per le operazioni di pianificazione e controllo
- documentazione di supporto alle operazioni di controllo e verifica
- metodologia di misurazione della soddisfazione Cliente

Le operazioni di controllo e verifica pianificate nelle varie fasi sono affidate agli enti preposti, e condotte con l'ausilio del RGQ.

7.5.2 Validazione dei Processi di erogazione dei servizi

I processi di erogazione dei servizi formativi e di supporto, consentono una valutazione finale basata sui controlli e le verifiche effettuati. Tale giudizio prendono in esame:

ATTIVITA' PER LA DIDATTICA ORDINARIA

1. valutazioni intermedie / finali circa lo svolgimento della programmazione preventivata, effettuate dai Consigli di Classe;
2. rilevazioni e valutazione del grado di apprendimento delle conoscenze mediante prove orali, scritte e/o pratiche; condotte dai docenti durante l'anno;
3. la rilevazione del grado di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti (mediante questionari definiti annualmente dalle commissioni e/o enti preposti) distribuiti agli studenti; e analoghe rilevazioni destinate ai responsabili dipartimentali, ai referenti di commissione, ai coordinatori, ai docenti; per registrare eventuali suggerimenti e proposte legate all'organizzazione.

I percorsi formativi sono verificati con cadenza biennale dai coordinamenti di materia, annuale se necessario.

Le attività del CDC e la valutazione dei risultati raggiunti sono documentati dallo Strumento di Monitoraggio dell'attività del CDC.

Nel collegio di maggio tutti i dipartimenti presentano una relazione dell'attività svolta attraverso le commissioni.

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 16 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

La commissione POF esegue una misura delle attività dei dipartimenti e dei coordinamenti di classe.

Il DS controlla l'esecuzione di tutti gli adempimenti

ATTIVITA' PER IL SUCCESSO FORMATIVO

1. pianificazione delle possibili attività previste per le diverse aree di intervento;
2. rilevazione delle attività svolte all'interno di ciascuna classe e valutazione dei risultati tramite il calcolo di indicatori legati alla singola classe e/o globali;

ATTIVITA' FORMATIVE NON CURRICULARI

1. la rilevazione della "customer satisfaction", mediante apposito questionario distribuito ai partecipanti, per indagare il livello di gradimento complessivo del corso e di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, dell'efficienza dell'organizzazione;
2. la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità operative (se previste dalle specifiche di controllo del corso) mediante colloqui, prove scritte e/o pratiche o altro, condotte da figure con competenze professionali adeguate allo scopo; le verifiche finali devono essere effettuate secondo le modalità stabilite le quali dovranno anche prevedere i criteri per rilevare, per ogni partecipante, il giudizio finale.

Per tali motivi tutte le iniziative attivate vengono costantemente validate, nei riguardi della capacità di raggiungere i risultati pianificati.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il requisito legato a questo punto della norma viene recepito dall'Istituto, come legato alla documentazione di iscrizione e di valutazione del singolo allievo: sia esso della didattica ordinaria, sia partecipante ai corsi di formazione o alle attività di supporto. L'identificazione dello stesso nonché tutta la documentazione riguardante le attività alle quali ha partecipato, consente di ricostruire il percorso formativo o di supporto seguito.

7.5.4 Proprietà dei Clienti

Per proprietà del Cliente vengono indicati, nell'attività dell'Istituto, i documenti consegnati dagli allievi (diplomi, sostitutivi, certificazioni,...). Tali documenti vengono identificati, verificati e conservati secondo le disposizioni stabilite a livello ministeriale per la conservazione dei documenti scolastici.

7.5.5 Conservazione dei Prodotti

Tale requisito della norma si ritiene non applicabile al Sistema Qualità dell'Istituto per quanto riguarda i servizi erogati ai Clienti. Nel contempo si garantisce la conservazione della conformità di prodotti, materiali e attrezzature acquisiti presso fornitori esterni e utilizzati nei processi riguardanti le attività formative.

Documento di proprietà di ITIS-LST E. Molinari – È vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Realizzazione del Prodotto	Sezione 7	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 03	Pag. 17 di 17
		Rev. 00	del 15-03-11

Tutti i prodotti, materiali e attrezzature, sono immagazzinati in aree idonee, gestite in modo tale da garantire la reperibilità, l'ottimizzazione degli spazi ed una facile manipolazione dei materiali.

7.6 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Tale requisito, applicato alle attività peculiari dell'Istituto, si può intendere come riguardante gli "strumenti" utilizzati nel monitoraggio e controllo delle diverse attività. Questionari per la raccolta di opinioni circa la validità dei metodi seguiti, questionari di soddisfazione, relativi prospetti riassuntivi (statistici o aritmetici). La gestione di tali strumenti, riguarda sia la loro struttura grafica che la natura stessa dei quesiti, i quali si uniformano alle caratteristiche proprie delle entità da "misurare". Il controllo sulla validità e la relativa revisione di tali "strumenti" è garantito dal RGQ, sulla base del confronto di quanto utilizzato, con materiale disponibile su pubblicazioni o siti specializzati in materia scolastica. L'utilizzo di nuovi "strumenti", viene regolato da opportune azioni preventive, sotto la diretta responsabilità di RGQ.

Il RGQ è altresì responsabile dell'individuazione, e periodico monitoraggio, delle fonti informative.

RIFERIMENTI

Requisiti della ISO 9001:2008 Punto 7 Realizzazione del Prodotto

Punto 7.1 "Pianificazione dei Processi di Realizzazione"

Punto 7.2 "Processi relativi al Cliente"

Punto 7.4 "Approvvigionamento"

Punto 7.5 "Produzioni ed erogazioni dei Servizi"

Punto 7.6 "Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio"

Procedura P 03 Dipartimento Successo Formativo

Procedura P 04 Pianificazione e Controllo della Progettazione

Procedura P 07 Attività Dipartimento per il Successo Formativo

Procedura P 08 Controllo dei Processi di Erogazione della Formazione

Procedura P 10 Approvvigionamento. Ufficio tecnico / ufficio magazzino

Procedura P 13 Pianificazione / Programmazione Didattica

Procedura P 14 Segreteria Didattica

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Misurazione, Analisi e Miglioramento	Sezione 8	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 01	Pag. 1 di 5
		Rev. 00	del 18-02-09

SOMMARIO

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

RIFERIMENTI

8. Misurazioni, Analisi e Miglioramento

8.1 Generalità

L'Istituto ha definito, pianificato e attuato le misure e i monitoraggi necessari per assicurare la conformità dei processi, dei servizi, del Sistema di Gestione per la Qualità e il Miglioramento Continuativo.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione di obiettivi e indicatori della qualità necessari a consolidare e migliorare l'Organizzazione e l'efficienza interna dell'Istituto.

8.2 Monitoraggi e Misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

Le informazioni sulla Soddisfazione dei Clienti rappresentano uno degli strumenti fondamentali di valutazione delle performance del Sistema di Gestione per la Qualità. Tali informazioni sono costantemente rilevate, analizzate e gestite per attuare il ciclo di miglioramento.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità per la gestione dei reclami trasmessi dal sistema cliente sia riguardanti i corsi ordinari (in questo caso la segnalazione dei reclami può pervenire da genitori), sia la formazione non curriculare; per il monitoraggio della soddisfazione del cliente, che viene effettuato per tutti i partecipanti ai corsi di formazione non curriculare mediante apposito questionario con lo scopo di rilevare il livello di gradimento complessivo del corso e di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, dell'efficienza dell'organizzazione. Tale rilevazione si estende anche ai docenti e agli allievi coinvolti nelle iniziative di supporto sviluppate dal Dip. per il Successo Formativo.

Una siffatta gestione consente di individuare Azioni Correttive e/o Preventive per risolvere eventuali criticità ed evitare che queste si ripresentino.

PREPARAZIONE RGQ	APPROVAZIONE DS	EMISSIONE RGQ
Firma _____	Firma _____	Firma _____

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Misurazione, Analisi e Miglioramento	Sezione 8	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 01	Pag. 2 di 5
		Rev. 00	del 18-02-09

8.2.2. Audit interni

L'Istituto effettua periodicamente verifiche ispettive interne al fine di accertare e garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- sia conforme a quanto pianificato e ai requisiti della norma di riferimento,
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Le informazioni emerse dalle Verifiche Ispettive Interne, oltre ad innescare Azioni Correttive immediate e mirate ai singoli processi o aree interessate, costituiscono uno strumento fondamentale per l'effettuazione del Riesame del Sistema di gestione per la qualità.

È previsto un Piano Annuale delle Verifiche Ispettive interne. Inoltre possono essere effettuate verifiche straordinarie per verificare l'attuazione e/o l'efficacia di eventuali Azioni Correttive/Preventive, oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di Verifiche di parte seconda e/o terza.

La programmazione delle Verifiche Ispettive Interne viene fatta considerando lo stato e l'importanza dell'area, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e la criticità delle attività svolte, in modo da coprire tutti i processi.

Le modalità, i criteri e le frequenze di pianificazione ed esecuzione delle Verifiche ispettive Interne sono adeguatamente definiti e documentati in apposita procedura.

Le Verifiche Ispettive Interne vengono svolte da personale adeguatamente competente addestrato e qualificato, garantendo l'indipendenza tra la funzione verificata e il valutatore ed assicurando l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica.

I risultati delle Verifiche Ispettive interne vengono sottoposti all'attenzione dei responsabili delle aree interessate i quali devono attivare tempestive Azioni Correttive e/o Preventive per eliminare le non conformità emerse e le loro cause. Le azioni intraprese devono essere verificate e comunicazioni sull'esito devono essere trasmesse ai responsabili delle aree.

Viene conservata documentazione dei risultati delle Verifiche Ispettive e dei conseguenti provvedimenti.

8.2.3 Monitoraggio e Misurazioni dei Processi

L'Istituto al fine di:

- monitorare e misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità,
- garantire la capacità di tali processi di conseguire gli obiettivi pianificati,
- definire strumenti idonei a rilevare le prestazioni dei processi,

ha provveduto a definire gli indicatori che, riesaminati in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità consentono di misurare l'efficacia dei processi.

Qualora i risultati non siano raggiunti vengono intraprese Azioni Correttive per assicurare la conformità dei servizi.

8.2.4 Misurazioni e Monitoraggio del Servizio

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Misurazione, Analisi e Miglioramento	Sezione 8	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 01	Pag. 3 di 5
		Rev. 00	del 18-02-09

L'Istituto ha individuato e documentato i criteri di misurazione delle caratteristiche dei servizi espletati dai Dipartimenti, al fine di garantire che i relativi requisiti sono stati osservati.

L'effettuazione delle rilevazioni e dei controlli necessari a garantire lo stato di conformità dei servizi avviene in appropriate fasi del processo; l'evidenza della conformità ai criteri di accettabilità utilizzati è documentata e registrata.

8.3 Gestione delle Non Conformità

L'Istituto ha predisposto misure, criteri e metodologie necessarie affinché le non conformità ai requisiti specificati siano adeguatamente individuate e risolte.

Sono state individuate e definite in apposita procedura:

- funzioni responsabili della segnalazione delle Non Conformità,
- funzioni responsabili delle attività di gestione delle Non Conformità e verifica delle stesse,
- funzioni coinvolte nella gestione delle Non Conformità,
- criteri e modalità operative di identificazione, trattamento, gestione e verifica delle Non Conformità.

Le NC rilevate vengono analizzate dal RGQ con l'ausilio della commissione qualità, che definisce le correzioni necessarie.

8.4 Analisi dei dati

L'Istituto adotta opportune metodologie di raccolta, analisi e elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e definire possibili miglioramenti.

I dati che servono alla costruzione e al calcolo degli indicatori sono raccolti, classificati, elaborati ed analizzati secondo modalità e criteri definiti e documentati

Le analisi dei dati effettuate forniscono informazioni in merito a:

- Conformità ai requisiti del servizio
- Caratteristiche e andamento dei processi
- Soddisfazione del cliente
- Prestazioni dei fornitori

Tali analisi costituiscono un indice di valutazione e confronto nell'elaborazione e stesura del Piano di Miglioramento e nell'effettuazione del riesame del sistema Qualità.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento Continuativo

L'Istituto pianifica e gestisce i processi necessari a perseguire e attuare il Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità, quale obiettivo permanente.

Gli strumenti attraverso i quali persegue e attua tale obiettivo sono:

- la Politica della Qualità
- gli obiettivi espressi nel Piano di Miglioramento

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Misurazione, Analisi e Miglioramento	Sezione 8	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 01	Pag. 4 di 5
		Rev. 00	del 18-02-09

- i risultati delle Verifiche Ispettive
- l'analisi dei dati
- Le Azioni Correttive e Preventive
- Il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

8.5.2 Azioni Correttive

Avendo assunto quale obiettivo permanente il Miglioramento Continuativo, l'Istituto adotta Azioni Correttive al fine di eliminare la causa di una Non Conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, e prevenire il loro ripetersi nel tempo.

Le Azioni Correttive sono una conseguenza delle Non Conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non Conformità.

A tale scopo sono state definite procedure documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Correttive.

I requisiti su cui ci si basa nell'intraprendere un'Azione Correttiva sono:

- Identificazione della Non Conformità (inclusi i Reclami)
- Individuazione della causa della Non Conformità
- Valutazione delle esigenze di adottare azioni, per evitare il ripetersi della Non Conformità nel tempo
- Registrazione delle Azioni Correttive adottate
- Riesame delle Azioni Correttive adottate

Nell'intraprendere azioni correttive viene effettuata una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la qualità.

La valutazione tiene conto del loro impatto potenziale su aspetti quali i costi delle non conformità.

Le Azioni Correttive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Verifica Ispettiva (nel caso di verifiche ispettive interne) e monitorate periodicamente dal RGQ.

L'efficacia delle Azioni Correttive pianificate viene verificata dal RGQ mediante controlli successivi e documentata sull'apposito documento di registrazione.

8.5.3 Azioni preventive

Le Azioni Preventive sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività che hanno influenza sulla qualità.

L'organizzazione adotta Azioni Preventive per individuare le cause non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino, o per garantire l'adeguatezza agli obiettivi dichiarati in relazione a:

- Segnalazioni del personale
- Attrezzature
- Forniture esterne

ITIS - LST E. MOLINARI Milano	Manuale della Qualità Misurazione, Analisi e Miglioramento	Sezione 8	Rif. Norma ISO 9001:2008
		Edizione MQ 01	Pag. 5 di 5
		Rev. 00	del 18-02-09

- Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità

A tale scopo sono state definite procedure documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Preventive.

I requisiti su cui ci si basa nell'intraprendere un'Azione Preventiva sono:

- Identificazione della Non Conformità potenziale
- Individuazione della possibile causa della Non Conformità
- Registrazione delle Azioni Preventive adottate
- Riesame delle Azioni Preventive adottate

Nell'intraprendere azioni preventive viene effettuata una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la qualità.

Le Azioni Preventive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Verifica Ispettiva (nel caso di verifiche ispettive interne) e monitorate periodicamente dal RGQ.

L'efficacia delle Azioni Preventive pianificate viene verificata dal RGQ mediante controlli successivi e registrata sui relativi rapporti.

RIFERIMENTI

Requisiti della ISO 9001:2000 Punto 8 Misurazioni, Analisi e Miglioramento

Punto 8.1 "Pianificazione"

Punto 8.2 "Verifiche Ispettive Interne, audit"

Punto 8.3 "Gestione delle Non Conformità"

Punto 8.4 "Analisi dei dati"

Punto 8.5 "Miglioramento"

Procedura P 02 Responsabilità della Direzione, Analisi e Miglioramento

Procedura P 05 Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive

Procedura P 06 Verifiche Ispettive interne sul Sistema Qualità

Procedura P 08 Controllo dei Processi di Erogazione della Formazione