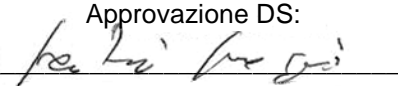
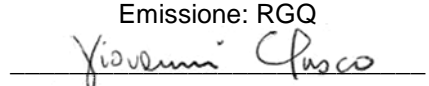

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 1 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

REVISIONI				
N°REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00	10-01-06	1A EMISSIONE	TUTTI	TUTTE
01	25-09-09	ADEGUAMENTO ALLA NORMA UN EN ISO 9001:2008	TUTTI	TUTTE

Sommario

- 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
- Riferimenti

Approvazione DS: 	Emissione: RGQ 	Data: 25-09-09
---	--	-------------------

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

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 italiana UNI EN ISO 9001:2008.

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

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


- a) identificare i processi;
- b) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- c) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei processi;
- d) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei processi;
- e) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, 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 del Dirigente Scolastico e del Resp. Qualità attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.

Il MQ viene regolarmente aggiornato secondo le esigenze dell'utenza nonché le scelte dell'alta direzione ed in conseguenza di interventi legislativi che ne richiedano la correzione.

Lo schema allegato "Diagramma di Flusso dei Processi di Istituto" costituisce un'esemplificazione dell'approccio adottato per l'elaborazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità dell'Istituto e consente di evidenziare le modalità di interazione dei vari processi all'interno del Sistema stesso, come anche gli indicatori individuati per il loro monitoraggio attraverso il modulo **MQ11 - "Piano degli Indicatori"**.

L'Istituto ha come servizio prioritario quello della formazione tecnica e culturale. Predisporre annualmente a tale scopo, un POF in cui sono stabiliti obiettivi e strategie dei percorsi formativi. Obiettivi e strategie sono individuati da RQ e DS tenendo conto delle richieste dell'utenza, del

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 3 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

grado di soddisfazione di studenti e genitori rilevato attraverso questionari, delle indicazioni fornite dai docenti, dai CdC, dal Cdl, dal RQ, dal Comitato Studenti, dai genitori, nelle varie occasioni d'incontro, dalle aziende del territorio.

A integrazione e sostegno del percorso formativo, il POF predispone una serie di attività extracurricolari pomeridiane.

Pianificazione

L'Alta Direzione sulla base del POF e della Carta dei Servizi effettua la pianificazione delle attività da svolgere nel corso dell'anno scolastico (sulla base delle indicazioni dei docenti), individuando le attività giudicate più idonee in base ai seguenti criteri:

- maggiore congruenza con gli obiettivi formativi indicati nel POF;
- esigenze dell'utenza;
- efficacia dei progetti anche sulla base delle precedenti esperienze;
- compatibilità con le risorse finanziarie;
- ottimale utilizzo delle risorse umane presenti nell'Istituto.


Ogni docente all'inizio di ogni anno redige un piano di formazione per la specifica disciplina insegnata.

Risorse

La Direzione effettua tale pianificazione curando la gestione sia delle risorse finanziarie sia delle risorse umane. La Direzione organizza i singoli servizi e definisce le diverse responsabilità, al fine di garantire l'efficacia dei diversi tipi di attività. In ogni caso favorisce iniziative volte alla formazione e all'aggiornamento continuo del personale dell'Istituto, nelle sue componenti (docenti, ATA), allo scopo di elevare costantemente lo standard qualitativo delle risorse umane presenti in Istituto. Nel caso non si disponga di esperti, per la realizzazione di un determinato progetto, all'interno del personale scolastico, la dirigenza ricorre ad esperti esterni. La scelta dell'esperto esterno avviene sulla base di riconosciute competenze, nonché sulla base di una esperienza precedentemente acquisita e che abbia visto la soddisfazione dell'utenza. In ogni caso l'efficacia del servizio reso deve sempre essere misurata e valutata (giudizio valutativo di docenti esperti, questionari di gradimento, risultati ottenuti dagli allievi).

Progettazione

Le attività che costituiscono l'Offerta Formativa dell'Istituto vengono progettate dalle FS, e/o dalle singole commissioni e/o dai responsabili di progetto; la progettazione si articola in: finalità, obiettivi, contenuti, metodologie, strumenti, spazi, tempi e modalità di verifica e valutazione.

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 4 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09


L'efficacia del progetto viene valutata dal singolo docente attraverso la misurazione di specifici indicatori.

Erogazione

Sulla base del proprio piano di lavoro, ogni docente predispone attività, metodologie, strumenti, spazi, tempi necessari alla sua piena attuazione, nonché modalità di verifica e valutazione, sia in itinere che alla termine del percorso formativo.

La valutazione dell'attività didattica viene principalmente effettuata attraverso l'analisi dei risultati di fine trimestre/quadrimestre , dei debiti conseguiti nelle varie discipline, delle indicazioni emerse dai questionari, degli abbandoni e dei trasferimenti.

L'Istituto affida in outsourcing la gestione della Sicurezza in Ambiente di Lavoro (rif. 6.4 della norma). A tal fine ha stipulato un accordo contrattuale con un tecnico della sicurezza, che rientra tra i fornitori qualificati. Il tecnico ricopre il ruolo di R.S.P.P. nell'organigramma del nostro Istituto.

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 5 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

- Il documento relativo alla Politica e gli Obiettivi della Qualità stabiliti dal Dirigente Scolastico.
- Il Manuale della Qualità.
- Le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008, quelle aggiuntive che l'Istituto ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo.
- I documenti di Registrazione per la Qualità.

L'implementazione del Sistema Qualità contempla la preparazione e l'applicazione di procedure documentate, coerenti con i requisiti della normativa internazionale e con la Politica della Qualità dell'Istituto.

Oltre al presente Manuale della Qualità, il Sistema Qualità comprende quindi i seguenti tipi di documenti per la Qualità :


Documenti di Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure (P); • Istruzioni (IO); • Moduli (documenti di supporto e registrazione)
Documenti in entrata e uscita dall'istituto	<ul style="list-style-type: none"> • Circolari del Dirigente Scolastico • Regolamenti interni all'istituto • Posta e fax in entrata • Circolari ministeriali • Leggi e decreti

Procedure

Le Procedure sono documenti primari, anche di carattere interfunzionale, che disciplinano e coordinano le attività, definiscono modalità operative, risorse e responsabilità al fine di garantire la Qualità dei servizi e dei processi. Costituiscono l'ossatura del Sistema Qualità e sono il completamento naturale del Manuale della Qualità, nel quale vengono richiamate tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli.

Istruzioni Operative

Le Istruzioni Operative sono disposizioni scritte che specificano o descrivono le modalità esecutive ed i riferimenti per svolgere una definita attività, al fine di portare a conoscenza tutti

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 6 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

sulle metodologie usate all'interno dell'Istituto. Le Istruzioni sono richiamate in Procedure, di cui sono parte integrante.

Moduli (Documenti di Supporto)

Sono i documenti necessari per eseguire, in modo corretto ed obiettivo, definite attività regolamentate da Procedure. Possono essere documenti direttamente collegati al Sistema di Gestione per la Qualità, opportunamente identificati, o documenti interni dell'Istituto.

Moduli (Documenti di Registrazione)

Sono documenti utilizzati per la registrazione di precise attività di controllo e verifica regolamentate da Procedure e rappresentano la dimostrazione oggettiva e documentata della loro applicazione. Possono essere documenti direttamente collegati al Sistema di Gestione per la Qualità, opportunamente identificati, o documenti interni dell'Istituto.

4.2.2 Manuale della Qualità


E' il documento di sintesi 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 di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dall'Istituto include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- I riferimenti alle Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità
- Una descrizione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni.

A completamento delle descrizioni riportate nel MQ sono emesse **procedure** documentate allo scopo di assicurare la Qualità nello svolgimento delle attività, talora affiancate da **istruzioni di lavoro** che indicano nel dettaglio le modalità di esecuzione delle singole attività. Sono previsti, inoltre, **moduli** che costituiscono il supporto cartaceo per la gestione operativa del SGQ.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 7 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

L'Istituto ha predisposto la procedura documentata che stabilisce modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi i documenti di Registrazione della Qualità.

La procedura documentata fornisce le prescrizioni necessarie ad assicurare che:

- i documenti vengano approvati per adeguatezza prima del loro utilizzo, riesaminati e, quando necessario, aggiornati e riapprovati prima del loro utilizzo
- siano identificate le modifiche apportate e lo stato di revisione vigente dei documenti
- siano disponibili nei luoghi di utilizzo le pertinenti versioni dei documenti applicabili
- i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili
- siano gestiti da parte dell'istituto i documenti obbligatori, compresi i documenti di origine esterna.

Per queste tipologie di documenti sono definite precise modalità e responsabilità per:

- aggiornamento;
- approvazione;
- identificazione, catalogazione e archiviazione;
- distribuzione in forma controllata;
- gestione delle modifiche ai documenti e conservazione dei documenti obsoleti.
- Eliminazione

Il DS e il RQ diffondono rispettivamente i provvedimenti legislativi e le procedure che devono essere applicati. I documenti sono sempre disponibili nel luogo di utilizzo nella versione più aggiornata.

L'archiviazione delle comunicazioni e dei documenti normativi di origine esterna è curata dal DSGA presso gli uffici amministrativi.


La gestione di tutta la documentazione, avviene in conformità alla L. 196/03 sulla tutela dei dati personali.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo, come indicato nella procedura di riferimento.

La conservazione, protezione di tali documenti è ritenuta di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità stesso.

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

	Manuale della Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 8 di 8
		Rev. 01	del 25-09-09

destinazione dei documenti di registrazione della qualità, l'eliminazione, comprese le registrazioni informatiche.

I documenti di registrazione sono accessibili ai clienti che li richiedono, in conformità alla Legge 241/90 sulla trasparenza degli atti amministrativi.

RIFERIMENTI:

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2008 punti 4.1. e 4.2.

“Diagramma di Flusso dei Processi di Istituto”

MQ11- “Piano degli Indicatori”

Procedura P 06 “Gestione Documentazione”