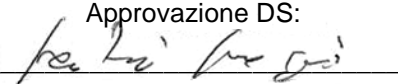
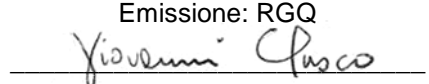

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 1 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

REVISIONI				
N°REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00	10-01-06	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	20-09-09	Adeguamento alla norma UN EN ISO 9001:2008	5.3, 5.5	3,5

Sommario

- 5 Responsabilità della Direzione
 - 5.1 Generalità
 - 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
 - 5.3 Politica per la qualità
 - 5.4 Pianificazione
 - 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
 - 5.6 Riesame da parte della direzione
- Riferimenti

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

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico, 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'istituto
- effettua il Riesame del Sistema Qualità in collaborazione con Resp. Qualità
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal Cliente o dal Sistema di Norme e Regolamenti vigente.

5.2 Attenzione focalizzata al Cliente

Il Dirigente Scolastico si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative del Cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente. (vedi Sez. 7 del presente Manuale Par. 7.2.1.)

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 trasmessi all'Istituto dal Cliente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente e di tutte le altre parti interessate (vedi Sez. 8 del presente Manuale Parag. 8.2.1.)


Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità del servizio e/o l'insoddisfazione del Cliente sui servizi forniti, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.

5.3 Politica per la Qualità

Le politiche della Qualità all'interno dell'Istituto si sviluppano in una dichiarazione d'intenti (detta anche POLITICA DELLA QUALITÀ)

Il DS ha emesso la Politica per la Qualità, inserita come allegato al presente MQ e garantisce che essa:

- È appropriata per le esigenze dell'organizzazione
- Include l'impegno a soddisfare i requisiti del Cliente e del miglioramento continuo dei processi e dei processi/servizi,

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 3 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

- Fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi per la Qualità coerenti con la Politica,
- È condivisa e compresa in tutti i livelli interessati dell'Istituto attraverso un'appropriata diffusione della stessa;
- È attuata in quanto condivisa;
- È riesaminata, in sede di Riesame della Direzione, per verificarne la sua continuità e adeguatezza.

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa (POF)
- Regolamento d'Istituto

Lo scopo dell'Istituto è quello di soddisfare pienamente le richieste delle parti interessate, nel rispetto dei requisiti e Standard Qualitativi richiesti.

Il Dirigente Scolastico ritiene che tale obiettivo possa essere raggiunto solamente attraverso la soddisfazione del Cliente e delle Parti interessate.

Ogni valutazione negli obiettivi e negli impegni della politica per la Qualità verrà illustrata e diffusa dal DS attraverso gli organi collegiali, mentre per i nuovi addetti sarà cura del DS con la collaborazione del RGQ diffondere i contenuti della politica per la Qualità.

Al fine di perseguire tale POLITICA l'Istituto ha deciso di stabilire, mantenere, documentare e far applicare, un Sistema di Gestione della Qualità in accordo alla normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla ISO 9001:2008.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità


Delineata la Politica della Qualità, il DS, con cadenza annuale definisce in un **MQ15 - "Piano di Miglioramento"** gli obiettivi, che l'Istituto si prefigge di raggiungere per il miglioramento della qualità e gli indicatori macro utili alla successiva misurazione e verifica della performance.

Tali obiettivi sono, ogni qualvolta possibile, misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità.

Nella definizione degli obiettivi vengono considerate le esigenze presenti e future dell'Istituto e della collettività, il rispetto delle disposizioni cogenti, gli impegni nei confronti del miglioramento continuo e dei requisiti di servizio, gli elementi in uscita dei Riesami della Direzione e il grado di soddisfazione di tutte le parti interessate.

La definizione di tali obiettivi tiene in considerazione il Programma Annuale (bilancio).

Il "Piano di Miglioramento" viene ufficializzato e presentato a tutto il personale attraverso gli Organi Collegiali.

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 4 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

Al fine di garantire il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, è responsabilità del DS individuare e/o recepire grandezze misurabili (Indicatori), che possano essere costantemente monitorate e verificate.

Gli Indicatori individuati per ottenere informazioni in merito ai livelli qualitativi e dei Processi/servizi sono riportati in sez. 4 attraverso il **MQ11 "Piano degli Indicatori"**.

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

5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità

È cura del DS assicurarsi che le risorse (umane, economiche ecc.), necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità siano adeguatamente individuate e messe a disposizione.


Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative ai processi individuati. 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 (sez. 4 del presente manuale).
- la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per tutto il Personale
- l'acquisizione di Personale adeguato
- la disponibilità e il mantenimento di infrastrutture adeguate
- la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione del servizio
- la definizione del processo di erogazione del servizio
- il monitoraggio della qualità del servizio erogato
- 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 dell'Istituto assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 5 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

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'Istituto sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del servizio fornito.

A tale scopo il Dirigente Scolastico ha emesso e approvato:

- l'Organigramma Funzionale Istituto (allegato alla presente sezione);
- l'Organigramma Nominativo Istituto, divulgato tramite affissione in posizioni strategiche
- i moduli **MQ15 "Scheda funzione"** indicati dalla **Procedura P10 "Mansionario"**; tali schede riportano almeno:
 - la competenza;
 - le principali mansioni;
 - le eventuali autorità e deleghe;

Le schede sono formalmente approvate ed emesse.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Dirigente Scolastico, 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'Istituto, assume il ruolo di Rappresentante della Direzione. Quest'ultimo ha lo scopo di:

- 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 a tutti gli organi collegiali in merito alle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze per il Miglioramento
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti delle parti interessate all'interno dell'Istituto.


Per la parte operativa di tali compiti il Rappresentante della Direzione si avvale di un Responsabile Gestione Qualità a cui sarà dato conferimento tramite lettera di nomina disponibile presso l'istituto.

5.5.3 Comunicazioni interne

Il 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.

Essi consistono in:

- incontri individuali su appuntamento;
- invio di comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ;

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 6 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

- riunioni periodiche con specifiche commissioni

Inoltre sono state definiti 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.

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene sottoposto a riesame 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 della Qualità e declinato negli obiettivi definiti. Il riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura del **MQ16 "Piano di Miglioramento"**.


5.6.2 Elementi in Ingresso per il Riesame

Il Riesame avviene alla chiusura dell'anno scolastico contemporaneamente alla fase di autovalutazione del POF e di verifica del primo semestre dell'esercizio finanziario.

Oggetto del Riesame sono tutte le attività di formazione sia scolastica che continua superiore e orientamento al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi:

- Rapporto di autoanalisi d'Istituto;
- Relazioni delle F.S.;
- I risultati della formazione sul personale,
- I questionari di ritorno;
- I risultati delle verifiche ispettive interne;
- I risultati delle verifiche ispettive dell'ente certificatore
- Lo stato delle azioni correttive e preventive;
- L'efficacia su eventuali azioni decise in precedenti riesami della direzione;
- Le modifiche tecniche o legislative/normative che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- Raccomandazioni per il miglioramento.

Tale documento costituirà oggetto di analisi i cui risultati sono documentati nel verbale dell'incontro del CdI.

	Manuale della Qualità RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 7 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

5.6.3 Elementi in uscita del Riesame

Il verbale dell'incontro sarà redatto mettendo in evidenza le argomentazioni di rilievo, le decisioni intraprese e le eventuali responsabilità affidate riguardanti:

- Miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- Miglioramento del servizio di formazione in relazione ai requisiti del cliente,
- Bisogni di risorse.

Il verbale conterrà inoltre tutte le informazioni relative alla data, ai partecipanti e alla lista di distribuzione.

I risultati del riesame, riportati sul **MQ17 "Riesame del Sistema Qualità"**, sono archiviati da DS come registrazioni della qualità.

RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9001:2008

Punto 5 "Responsabilità della Direzione"

"Politica della Qualità"

MQ16 - "Piano di Miglioramento "

MQ17 "Riesame del Sistema Qualità"

MQ15 "Scheda Funzione"

Procedura P10 "Mansionario"

Organigramma Funzionale Istituto (allegato alla presente sezione)

Organigramma Nominativo Istituto