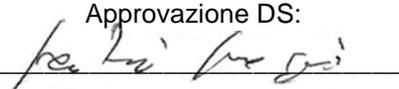
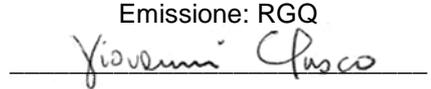


	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 1 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

REVISIONI				
N°REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00	10-01-06	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	25-09-09	Adeguamento alla norma UN EN ISO 9001:2008	7.5,7.6	14,16

Sommario

- 7 Realizzazione del Prodotto
 - 7.1 Pianificazione della Realizzazione del Prodotto
 - 7.2 Processi relativi al Cliente
 - 7.3 Progettazione e Sviluppo
 - 7.4 Approvvigionamento
 - 7.5 Produzione ed Erogazione di Servizi
 - 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione
- Riferimenti

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

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del Personale e con la collaborazione delle famiglie, delle Istituzioni e dell'ambito territoriale:

- è responsabile della pianificazione, progettazione, erogazione e controllo del servizio formativo, che si attua tramite interventi curricolari ed extracurricolari, in coerenza con le finalità espresse dalla Politica per Qualità;
- s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze degli alunni e del territorio, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità degli indirizzi di studio.

La realizzazione dei servizi formativi da parte dell'Istituto è costituita da una sequenza di processi, che sono pianificati in modo coerente con tutte le attività previste nel MQ.

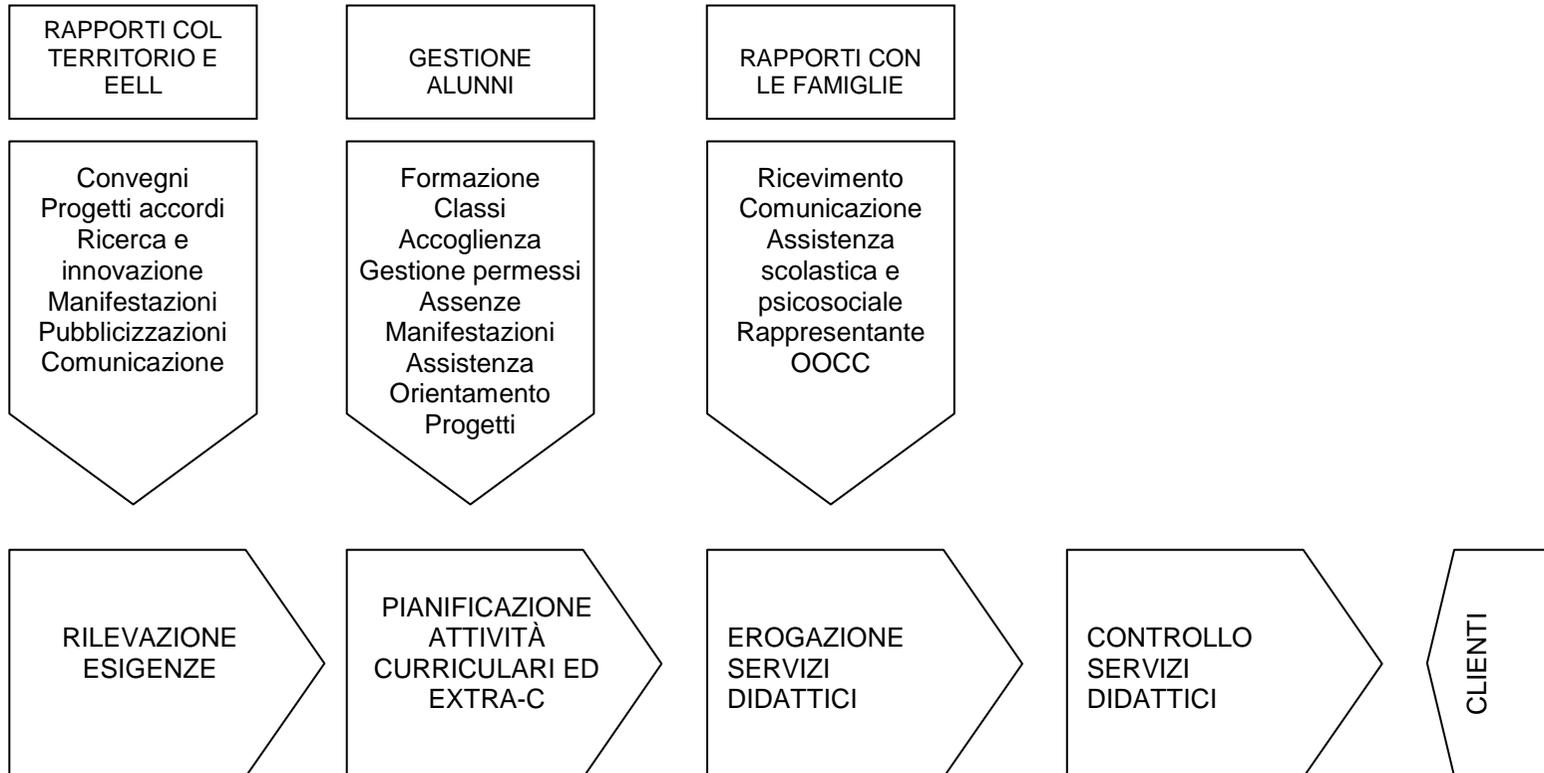
Nella definizione delle modalità di gestione e pianificazione dei processi legati alla realizzazione dei servizi sono considerati:

- gli obiettivi di qualità relativi ai servizi formativi;
- il grado di complessità e sperimentazione dei processi per stabilire se è necessario documentare le procedure connesse con i processi stessi;
- le risorse e le attrezzature necessarie per ogni processo;
- le necessità di verifica e validazione dei vari processi di fornitura di servizi;
- le registrazioni da produrre per avere confidenza della conformità dei processi e dei servizi realizzati ai requisiti applicabili.

La pianificazione dei processi costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Essa prevede la definizione delle scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse umane ed economiche; contiene tutte le attività ordinarie che la scuola svolge, quelle funzionali allo svolgimento dell'attività didattica, quelle aggiuntive per l'arricchimento e il miglioramento dell'Offerta Formativa; queste ultime comprendono i progetti educativi consolidati (Accoglienza, Continuità, Orientamento, Stage etc.) e le attività innovative ossia i nuovi progetti da avviare nel corso dell'anno scolastico.

La pianificazione della realizzazione dell'offerta formativa è attuata e redatta secondo le modalità indicate nel SGQ. Nel POF sono, inoltre, illustrate le caratteristiche degli indirizzi di studio dell'Istituto. Queste sono eventualmente aggiornate in caso di novità legislative o all'emergere di nuove esigenze.

Le prassi adottate dall'Istituto per la gestione dei processi sono consolidate in questo MQ.



	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 4 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei Requisiti Relativi al Prodotto

Il contenuto della presente sezione descrive le responsabilità e le modalità per la definizione dell'offerta formativa, al fine di garantire che le loro esigenze siano identificate, documentate e rese disponibili e che l'Istituto abbia la capacità di soddisfare quanto definito.

Il riesame dei requisiti del servizio prevede fasi diverse a seconda della tipologia di attività formative.

7.2.2 Riesame dei requisiti

7.2.2.1 Istruzione e formazione scolastica

Identificazione delle esigenze del cliente.

L'Istituto recepisce le richieste di possibili nuovi clienti (alunni) attraverso gli incontri di orientamento nelle scuole medie ed il progetto sperimentale di raccordo scuola media scuola superiore, l'analisi delle relazioni del responsabile della Commissione orientamento relativamente ai questionari di soddisfazione del cliente, analisi della relazioni con enti del territorio e all'autoanalisi di istituto.

Questo avviene mediante:

* Raccolta e riesame dei dati

Viene valutata la capacità dell'Istituto di soddisfare le richieste identificate (vedi descrizioni precedenti) tenendo conto delle normative ministeriali.

* Elaborazione, approvazione ed emissione dell'offerta

Viene preparato il materiale illustrativo dell'Istituto e lo stesso viene riesaminato in base alle richieste pervenute. Il Consiglio di Istituto approva tale materiale che sarà distribuito al momento dell'iscrizione o a chiunque ne faccia richiesta.

* Acquisizione ed archiviazione delle iscrizioni

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Tali verifiche riguardano l'avvenuto pagamento delle Tasse ministeriali e d'istituto (tranne i casi stabiliti dalla normativa), la compilazione in tutte le sue parti e la firma sul Modulo di iscrizione. All'inizio del nuovo anno il materiale illustrativo dell'istituto costituito da Regolamento d'Istituto, lo statuto delle studentesse e degli studenti e da copia del POF vengono affissi all'albo e/o pubblicati sul sito web e illustrati in una riunione con i genitori degli allievi di prima iscrizione.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 5 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

7.2.3 Comunicazione con il cliente

Lo strumento del POF è una delle informazioni per il cliente sul prodotto formativo dell'Istituto. La comunicazione con il cliente viene comunque mantenuta attiva prima e durante il servizio formativo per dare informazioni, risposte a quesiti, ricevere e gestire reclami. La gestione dei reclami, trattata come non conformità nella sezione 8 del presente MQ, è considerata nella Carta dei Servizi che potrà eventualmente essere allegata all'interno del POF.

Alcune delle modalità di comunicazione dell'Istituto sono:

- Incontro con le famiglie ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione,
- Incontri dei coordinatori di classe con i genitori degli allievi,
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni,
- Comunicazione al DS di reclami e con il DS viene stabilita la modalità di risoluzione,

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In questa sezione si illustrano le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione delle attività formative nuove (extra-curricolari) o innovazione di attività formative già offerte precedentemente.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Le fasi in cui si articola il processo di progettazione delle attività formative sono:

- * pianificazione della progettazione
- * progettazione di dettaglio
- * riesame della progettazione
- * verifica di progetto
- * validazione del progetto

La progettazione viene effettuata da un responsabile di progetto, nominato da DS, che può agire da solo o in collaborazione con un team.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

La necessità di progettare un servizio formativo nuovo o innovativo può essere originata da nuove esigenze emerse in seguito all'individuazione delle esigenze formative, analisi delle leggi o circolari del MIUR, ovvero in circostanze che richiedono un'attività di progettazione. Tale attività può riguardare anche il riesame di procedure ordinarie di programmazione didattica già

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 6 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

erogate in passato. I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportati nella scheda progetto in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza. Se tali dati e requisiti di base risultano imprecisi e/o incompleti è compito del responsabile di progetto chiarirli

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.

Il responsabile di progetto, da solo o con la collaborazione di un team, provvede a determinare nella scheda progetto, oltre ai dati e requisiti di base, gli obiettivi, le risorse necessarie e disponibili, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica e valutazione dell'erogazione e il prospetto finanziario.

Nella medesima scheda progetto sono previste le fasi di riesame, verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo.

Il riesame della progettazione ha lo scopo di verificare la coerenza interna della pianificazione, e la completezza e la realizzabilità delle attività nei tempi stabiliti. In tale riesame sono coinvolti tutti i soggetti interessati al progetto.

L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del Comitato POF, come delega del DS.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo.

La verifica della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione e i dati e requisiti di base al fine di assicurarne l'adeguatezza. Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze il responsabile FS li chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto.

L'avvenuta verifica è comprovata dalla firma Comitato POF, come delega del DS.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo.

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione rispondano alle esigenze specificate nel contratto e viene realizzata prima o alla partenza dell'erogazione del servizio.

La validazione avviene mediante le metodologie definite in fase di sviluppo progettazione che possono comprendere:

- verifica raggiungimento risultati attesi
- soddisfazione parti interessate
- approvazione di enti coinvolti.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 7 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti.

Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

Tutta l'attività di progettazione è descritta in dettaglio nella **procedura P 08 “Progettazione servizi”**.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Istituto identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- 1) materiale inventariabile e di consumo
- 2) consulenti e docenti esterni
- 3) servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio)
- 4) aziende fornitrici di stages

I criteri per la valutazione sono diversi a seconda della tipologia di prodotto/servizio fornito, e sono definiti nella **procedura P 07 “Approvvigionamento”**. Gli esiti della valutazione sono espressi attraverso la modulistica indicata in procedura.

Tutti i fornitori qualificati, sia di prodotto che di servizio, sono riepilogati in apposito elenco, su cui è aggiornato anche lo stato di qualifica.

7.4.2. Informazioni per l'approvvigionamento

Le attività di effettuazione degli acquisti avvengono secondo modalità definite dalla vigente normativa del settore scolastico. Prevedono comunque che siano emesse nei confronti dei fornitori qualificati richieste di preventivo scritte che, oltre a descrivere i prodotti da acquistare, ove necessario riportano i requisiti richiesti (es. marcatura CE, dati di controllo/collaudato, rispetto norme tecniche o di sistema, certificazione del personale, rispetto delle normative sulla sicurezza ecc.).

Con i fornitori di volta in volta selezionati possono, se la tipologia di fornitura lo rende necessario, essere stipulati capitolati, contratti, convenzioni ecc.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 8 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

Tutti i documenti di acquisto, prima della loro comunicazione al fornitore, vengono approvati da DS garantendo l'adeguatezza dei dati e dei requisiti d'acquisto.

7.4.3. Verifica dei prodotti approvvigionati

Tutti i prodotti approvvigionati vengono controllati per assicurare il rispetto dei requisiti di fornitura. Detti controlli possono essere di tipo generico (es. corrispondenza con ordine, DDT, integrità dei colli), effettuati da personale non specializzato, e/o approfonditi, da parte di personale tecnico (collaudi), con compilazione di appositi verbali.

L'Istituto può intervenire presso il fornitore per verificare se il materiale da acquistare è conforme ai requisiti richiesti; in tal caso nell'ordine di acquisto vengono indicate le disposizioni per la verifica ed il rilascio del prodotto.

Le attività legate all'approvvigionamento sono descritte in dettaglio nella procedura **P 07** **“Approvvigionamento”**.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi

L'Istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

EROGAZIONE SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA

Le fasi interessate sono:

- 1) Destinazione delle risorse,
- 2) Accesso dello studente al servizio,
- 3) Programmazione delle sequenze operative,
- 4) Erogazione del servizio,
- 5) Servizi accessori.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 9 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

1) Destinazione delle risorse.

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

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, allorchè saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei team di docenti.

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

2) L'accesso dello studente al servizio

E' procedurato in parte dal "Regolamento di Istituto" e comprende questi momenti:

- L'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti (alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza.
- L'iscrizione al primo anno.
- Versamento di quote di iscrizione.
- L'iscrizione agli anni successivi.
- L'assegnazione ad un gruppo classe. E' affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS e si basa su criteri, vista la normativa vigente, ogni anno stabiliti dagli Organi Collegiali competenti.
- L'affidamento della classe ad un team di docenti compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli Organi Collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza.
- La classe e l'aula. Ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico.
- La classe e gli altri spazi della scuola. Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso.
- Le modalità di accoglienza. Competono per le classi prime ad una commissione specifica e ai Docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 10 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

comunicazione e informazione, il servizio ambiente e sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.

- Il contratto formativo riportato nel POF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'Istituto; l'esplicazione compete ai singoli Docenti.
- Giornale di classe. Ad ogni classe è dato in dotazione un giornale di classe, nel quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe. Uno spazio specifico è riservato alle note disciplinari.

3) Programmazione delle sequenze operative

Riguarda:

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

4) Erogazione del servizio

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

- Definizione dei risultati da raggiungere
- Comunicazione dei contenuti
- Proposta di modelli e stili di comportamento
- Assegnazione compiti
- Organizzazione attività
- Verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze
- Evidenziazione degli errori
- Espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, stage aziendale, viaggi di istruzione e visite guidate, incontri con personalità della cultura o del mondo imprenditoriale e politico.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 11 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.
- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa;

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

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

Lo stage aziendale è una parte dell'attività formativa che viene svolta in ambiente lavorativo e scaturisce da un progetto concordato con il mondo aziendale per quanto concerne obiettivi, aspetti organizzativi e risultati. Viene organizzato nelle classi interessate da un docente tutor che seguirà gli studenti anche nella fase operativa in azienda. Quando sono state individuate in modo opportuno le aziende, gli uffici, le organizzazioni da coinvolgere e accertata la loro disponibilità, viene stilata una convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento. L'elenco di tali enti è aggiornato annualmente da la FS preposta. Il ruolo del tutor, è determinante per favorire il clima di apprendimento dal banco di scuola a quello del lavoro ed egli è responsabile del percorso didattico dello studente anche in azienda. Al termine dello stage l'azienda compila un questionario di valutazione stage nel quale riporta i risultati ottenuti dallo studente e le attività effettivamente svolte.

Viaggi di istruzione, visite guidate, soggiorni di studio e scambi rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 12 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

dalla legislazione cogente. L'organizzazione avviene all'interno dell'istituto, da parte della segreteria, con l'eventuale supporto di una commissione e/o del docente responsabile. E' compito della segreteria curare i contatti con le organizzazioni, agenzie o enti turistici, gestire le relative gare di appalto, fornire documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Classe per il soggiorno/scambio e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso. All'inizio del soggiorno/scambio si svolge un'attività di preparazione-informazione seguita al termine dell'attività da un questionario di soddisfazione e da una relazione del docente responsabile del progetto.

6) I servizi accessori

Essi sono:

- Ambiente scolastico: La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'Amministrazione Provinciale; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dalla segreteria la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- Regole di funzionamento: il Regolamento di Istituto è pubblicato sul sito web dell'istituto; i regolamenti dei laboratori sono disponibili nel luogo di impiego.
- Informazione: Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni dal DS, dai suoi collaboratori, dalle FS e dalla Segreteria.
- Partecipazione: La scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione.

ORIENTAMENTO

L'orientamento è un processo che si origina già negli ordini di scuola inferiori (elementare e medie) e ha termine con la scelta consapevole della facoltà universitaria o di un corso post secondario non universitario o di un'attività lavorativa. L'Istituto non si dedica soltanto alla parte terminale del curriculum, tarato sull'aspetto professionale, ma cura l'orientamento formativo dove l'uso mirato di progetti didattici, disciplinari e interdisciplinari sono finalizzati alla maturazione umana, intellettuale e professionale dello studente.

Vengono coinvolti in questo intervento la FO, la commissione specifica e i Consigli di Classe.

E' prevista la presenza sistematica di personale proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni o della formazione superiore e convenzioni con l'Università.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 13 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

7.5.2 Validazione dei processi

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo.

Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati soltanto dopo che i servizi loro connessi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione (come definito in fase di progettazione) allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste.

La validazione di nuovi processi può essere eseguita in sede di sperimentazione o di prima attivazione delle nuove attività o di attività modificate, come scelta del DS e l'ausilio di docenti di comprovata esperienza.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Oltre a quanto riportato al punto precedente, il servizio scolastico è identificato attraverso

- giornale di classe,
- registro personale del docente,
- libro dei Verbali del CdC,
- programmazioni di dipartimento,
- piani di lavoro dei docenti,
- relazioni finali dei docenti,
- tabelloni dei risultati degli scrutini,
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- verbali delle commissioni,
- documenti relativi alla progettazione.

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale che riporta:

- Nome e cognome dell'allievo,
- Numero di matricola,
- Anno scolastico e classe frequentata,
- Risultati conseguiti,
- Crediti formativi acquisiti.

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 14 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

7.5.4 Proprietà del Cliente

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

ALLIEVI, OGGETTI PERSONALI

Il personale docente e ATA esercita azioni di conservazione e vigilanza secondo dei turni prestabiliti dal DS. Inoltre le assenze vengono controllate mediante il libretto personale che contiene la firma del genitore o del tutore e/o fornendo comunicazioni tempestive ai genitori dei minorenni attraverso il web o mediante sms.

Per la salvaguardia dell'incolumità dello studente in caso di incendio o di ogni altra necessità si fa riferimento a quanto previsto dalla legislazione vigente (D.lgs 81/08) che dispone piani di esercitazione all'evacuazione e sistemi di allarme per la segnalazione dell'inizio evacuazione. Sono, inoltre, attuati tutti gli interventi, a norma di legge, per la tutela e l'incolumità degli utenti in ambienti pubblici, che prevedono la formazione e l'aggiornamento del personale addestrato per interventi di primo soccorso e di pronto intervento.

I beni e l'incolumità degli allievi sono protetti da apposita assicurazione.

DOCUMENTI

I documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

Quando l'erogazione di un servizio formativo prevede l'utilizzo di documentazione di proprietà del cliente/utente (es.: documenti personali, attestati, etc.), affidata all'istituto, l'organizzazione se ne prende cura e ne garantisce l'integrità e il corretto uso convenuto con il cliente/utente, fino al momento della riconsegna al cliente/utente (se previsto), o ad altre Istituzioni/strutture esterne.

Le informazioni sono trattate secondo le modalità previste dalla L. 196/2003. Le informazioni riservate fornite al DS sono da questi direttamente gestite secondo modalità e tempi definiti da apposita normativa.

7.5.5 Immagazzinamento e conservazione

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

DOCUMENTI

- Libri dei verbali dei CdC,
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini,
- Registri di classe,
- Registri personali dei Docenti,
- Fascicoli personali allievi,

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 15 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

- Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- Documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
- Documenti relativi agli Esami di Stato.
- Simulazioni di prove dell'Esame di Stato
- Risultati selezione,
- Elenchi iscritti,
- Materiale didattico,
- Modulistica Enti,
- Questionari

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

PRODOTTI/ATTREZZATURE

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

La gestione delle infrastrutture è descritta in sez.6.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

7.6.1. Generalità

Descrivere le modalità attraverso le quali l'Istituto garantisce l'uniformità dei mezzi usati per valutare le attività formative nello spazio e nel tempo e ne controlla periodicamente la validità.

7.6.2. Modalità operative

La tipologia dei sistemi di controllo, misura e collaudo sui processi di insegnamento/apprendimento e formazione continua/superiore/orientamento è così descrivibile:

- a) Obiettivi minimi comuni all'area disciplinare
- b) griglie di valutazione delle prove disciplinari
- c) test d'ingresso
- d) questionari di gradimento

	Manuale della Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 16 di 16
		Rev. 01	del 25-09-09

a-b-c) Queste tipologie sono riviste generalmente all'inizio dell'anno scolastico in occasione delle riunioni aree disciplinari.

c) I questionari di gradimento delle attività di formazione continua, superiore e orientamento sono rivisti generalmente una volta all'anno o durante un riesame da parte delle Direzione oppure in occasione di riunioni degli organi collegiali.

RIFERIMENTI

P 01 "Individuazione esigenze formative e gestione POF";

P 02 "Orientamento e iscrizioni";

P 03 "Pianificazione, erogazione e controllo servizio";

P 07 "Approvvigionamento";

P 08 "Progettazione servizi";