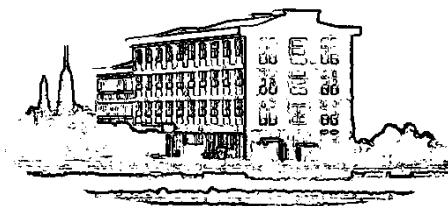


MANUALE DELLA QUALITÀ

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIUSEPPE BONFANTINI"
NOVARA



C.so Risorgimento, 405 – 28100 Novara – Italy –
Tel. 032156191 – 032156457 - Fax 032156194
E-mail: nois00300g@istruzione.it. nois00300g@pec.istruzione.it

Edizione 1 - Revisione 1 del 07/01/2016

Questo Manuale della Qualità (MQ) é di proprietà dell'I.I.S. "G.BONFANTINI". E' distribuito a condizione che non sia riprodotto o copiato, anche parzialmente, o usato per fornire informazioni ad altri o per scopi contrari agli interessi della scuola, e deve essere restituito su esplicita richiesta.
Il presente MQ è stato progettato e redatto in collaborazione con la Società di Consulenza di Direzione Gruppo 2G Management Consulting di Torino.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

INDICE CON CORRISPONDENZA DEI CAPITOLI DEL MANUALE CON LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008 E CON IL MANUALE OPERATIVO SINOTTICO
(ex art. 7 D.G.R.P. n. 77 – 4447 del 12/11/2001)

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ	Punti	Evidenze	Parametri
Stato del Manuale della qualità: Lista delle revisioni			
Politica per la qualità			
Presentazione dell'Istituto			
Scopo e campo di applicazione	1		
Generalità	1.1		
Applicazione	1.2		
Riferimenti normativi	2		
Termini e definizioni utilizzati	3		
Sistema di Gestione per la Qualità	4		
Requisiti generali	4.1		
Requisiti relativi alla documentazione	4.2		
Generalità	4.2.1		
Manuale della qualità	4.2.2		
Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	37.6	P.37 -Attrezzature e strumenti didattici
Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4		
Responsabilità della direzione	5		
Impegno della direzione	5.1		
Attenzione focalizzata sull'utente	5.2		
Politica per la qualità	5.3		
Pianificazione	5.4	1.3	P.1 -Responsabilità, autorità ed obiettivi
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5	28.1	P.28 -Tutoring



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ	Punti	Evidenze	Parametri
Responsabilità ed autorità	5.5.1	1.1-1.2-1.4	P.1 -Responsabilità, autorità ed obiettivi
Rappresentante della direzione	5.5.2	2.1-2.2	P.2 -Responsabile di Sede
Comunicazione interna	5.5.3	4.1 a)-4.2	P.4 -Comunicazioni interne
Riesame da parte della direzione	5.6		
Generalità	5.6.1		
Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	3.1	P.3 -Riesame della direzione
Elementi in uscita dal riesame	5.6.3	35.2	P.35 -Analisi dei dati e miglioramento
Gestione delle risorse	6	5.2	P.5 -Responsabilità, autorità ed obiettivi
Messa a disposizione delle risorse	6.1		
Risorse umane	6.2		
Infrastrutture	6.3	8.1-8.2-8.3-8.4-8.5-8.6	P.8 -Competenze dei responsabili di funzione
		9.1.1-9.1.2-9.1.3-9.1.4-9.1.5	P.9 -Informazione, sensibilizzazione e formazione
		18.1-18.2-18.3-18.6	P.18 -Assegnazione per competenze del personale docente
		19.1-19.2-19.4-19.5	P.19 -Assegnazione per competenze del personale non docente
		36.1-36.3	P.36 -Risorse logistiche (strutture)
		37.1-37.3-37.4-37.5	P.37 -Attrezzature e strumenti didattici
		39.1-39.2	P.39 -Presenza del servizio di segreteria
Ambiente di lavoro	6.4	36.3	P.36 -Risorse logistiche (strutture)
Realizzazione del servizio	7		



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ	Punti	Evidenze	Parametri
Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1	5.1 a	P.5 -Pianificazione delle risorse in funzione dei progetti approvati
		25.1	P.25 -Patto formativo per tipo di utenza
Processi relativi all'utente	7.2	10.1.4	P.10.1 -Analisi dei fabbisogni aziendali
		12.1-12.2-12.3-12.4	P.12 -Selezione iniziale degli allievi
		41.1-41.2	P.41 -Relazioni con il sistema produttivo
		42.1-42.2	P.42 -Rapporti con i partner territoriale
		43.1	P.43 -Relazioni con le famiglie
Determinazione dei requisiti relativi al servizio	7.2.1	10.1.1-10.1.2-10.1.3-10.1.4	P.10.1 -Analisi dei fabbisogni aziendali
		10.2.1	P.10.2 -Esame della disponibilità formativa dell'utenza potenziale
Riesame dei requisiti relativi al servizio	7.2.2	5.1 b 5.1 c	P.5 -Pianificazione delle risorse in funzione dei progetti approvati
Comunicazione con l'utente	7.2.3	6.1	P.6 -Comunicazioni efficaci alla Regione e alle Provincie
		22.1-22.2-22.3-22.4	P.22 -Pubblicazione dei corsi
		23.1-23.2	P.23 -Segreteria didattica
Progettazione e sviluppo	7.3	11.1-11.2	P.11 -Progettazione di base del corso (macroprogettazione)
		15.1-15.2	P.15 -Presenza di adeguata progettazione dei materiali e degli interventi didattici per la Fad.
		16.1-16.2	P.16 -Supporto all'utenza
		33.1	P.33 -Valutazione delle attività didattiche
Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.1	20.1-20.2	P.20 -Progettazione esecutiva del corso e dello stage



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ	Punti	Evidenze	Parametri
Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	7.3.2	33.3	P.33 -Valutazione delle attività didattiche
Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	7.3.3	20.3	P.20 -Progettazione esecutiva del corso e dello stage
Riesame della progettazione e dello sviluppo	7.3.4		
Verifica della progettazione e dello sviluppo	7.3.5		
Validazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.6		
Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	7.3.7		
Approvvigionamento	7.4	30.1-30.2-30.3-30.4	P.30 -Contratto di stage e tutoraggio
		31.1.1-31.1.2-31.1.3-31.1.4	P.31.1 -Stage
		36.2	P.36 -Risorse Logistiche (struttura)
		37.2	P.37 -Attrezzature e strumenti didattici
		38.1-38.2-38.3	P.38 -Materiali di consumo
Processo di approvvigionamento	7.4.1	18.4-18.5	P.18 -Assegnazione per competenze del personale docente
		19.3	P.19 -Assegnazione per competenze del personale non docente
Informazioni relative all'approvvigionamento	7.4.2		
Verifica del prodotto approvvigionato	7.4.3		
Attività di erogazione del servizio	7.5		
Tenuta sotto controllo delle attività dell'erogazione del servizio	7.5.1	17.1	P.17 -Programmazione / calendarizzazione delle attività
		24.1-24.3	P.24 -Contratto formativo per tipo di utenza
		29.1-29.4	P.29 -Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi
Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio	7.5.2		
Identificazione e rintracciabilità	7.5.3		



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ	Punti	Evidenze	Parametri
Proprietà dell'utenza	7.5.4		
Conservazione del prodotto	7.5.5		
Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	7.6	33.2	P.33 -Valutazione delle attività didattiche
Misurazioni, analisi e miglioramento	8		
Generalità	8.1		
Monitoraggio e misurazione	8.2	33.7	P.33 -Valutazione delle attività didattiche
Soddisfazione dell'utenza	8.2.1	33.4-33.5	P.33 -Valutazione delle attività didattiche
Audit interni	8.2.2		
Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	29.2	P.29 -Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi
Monitoraggio e misurazione dei servizi	8.2.4	29.2	P.29 -Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi
Gestione e trattamento delle non conformità	8.3	34.1-34.2-34.3	P.34 -Efficace gestione delle emergenze e dei disservizi
Analisi dei dati	8.4	35.1-35.3	P.35 -Analisi dei dati e miglioramento
Miglioramento	8.5	35.3	P.35 -Analisi dei dati e miglioramento
Miglioramento continuo	8.5.1		
Azioni correttive	8.5.2	29.3	P.29 -Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi
Azioni preventive	8.5.3		
		44.1	P.44 -Assistenza all'inserimento lavoratori
		45.1 - 45.2 - 45.3 - 45.4 - 45.6 - 45.7	P.45 -Affidabilità economico- finanziaria



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

STATO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ: LISTA DELLE REVISIONI

EDIZIONE	REVISIONE	PARAGRAFO E PAGINA	DESCRIZIONE	
0	0	Intero documento	Prima emissione	
	1	Pag 7 Politica per la qualità	Aggiornata	
		Pag.10	Eliminato paragrafo 7.5.1.f	
		Pag.11	Aggiornamento legislativo	
		Pag. 21	Sostituito mod. 02 (al posto del mod. o4)	
		Pag. 25	Modificati componenti del cons. di Istituto	
		Pag. 28	Modificato le Funzioni Strumentali	
		Pag. 42	Sostituito mod. 05 a (al posto del mod. 05) e mod. 05 b (al posto del mod. 51)	
		Pag 56	Sostituito mod. 26 (al posto del mod. 14)	
		Pag. 57	Sostituito mod. 30 (al posto del mod. 15)	
		Pag 60	Aggiunto laboratorio di Fisica, meristematica e CAD	
		Pag. 75	Sostituito mod. 15 (al posto del mod. 22)	
		Pagg.19,35,38,68,69,71,74,75	Sostituito la sigla RQA (al posto di AQ)	
		Pagg. 14, 16, 23, 24, 28, 35,36, 42, 43, 46, 47, 50, 53, 63, 67	Sostituita la sigla FS (Funzione Strumentale) al posto della sigla FO (Funzione Obiettivo).	
		Pag. 46, 58	Sostituita la sigla DS/DSGA (al posto della sigla ACQ)	
		2	Pag. 56	§ 7.4.1 (eliminati criteri inserimento dati nuovi fornitori)
			Pag. 57	§ 7.4.1 (eliminato flusso delle attività)
			Pag. 10	§ 1.1 (modifica oggetto certificazione)
			Pag. 24	§ 5.4 (modifica intestazione "Verbale del riesame" Mod. 10)
		3	Intero documento	Aggiornamento generale per adeguamento a nuova norma UNI EN ISO 9001:2008
	4	Intero documento	Nuova impaginazione dell'intero documento. Reso applicabile il § 7.5.2, che risulta quindi modificato; nel § 5.5.1,aggiunta FS n°6; modificato il § 7.4.2	
1	0	Intero documento e in particolare: pagg.8-9-10-11-12-13-32-39-60-62-67	Nuova impaginazione orizzontale dell'intero documento. Aggiornamento generale e in particolare: politica per la qualità (pagg.8-9), presentazione dell'Istituto(pagg.10-11), scopo della certificazione e precisazioni sul punto 7.6 (§1.2), riferimenti normativi (cap.2), responsabili di sede (pag.32), organigramma (pag.39). Modificati § 7.5.1.d, § 7.6, § 8.2.4.	
1	1	Intero documento	Aggiornamento generale e in particolare: - variazioni dell'impianto organizzativo ai sensi della modifiche introdotte dalla legge 107; gestione documenti di origine esterna cogenti e precisazioni.	



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Edizione/Revisione Manuale della qualità	Redazione/verifica Responsabile Funzione RQA	Autorizzazione all'emissione Il Dirigente Scolastico
Ed.1 Rev.1 Data: 07/01/2016		



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

POLITICA PER LA QUALITÀ

L’I.I.S. “G. BONFANTINI” si pone l’obiettivo di interpretare i bisogni dell’utenza interna ed esterna in stretta connessione con le caratteristiche e le vocazioni del territorio.

L’I.I.S. “G. BONFANTINI”, attraverso il miglioramento dei servizi scolastici sia nell’ambito curricolare ed extracurricolare sia in quello amministrativo, punta a realizzare gli obiettivi primari di una crescita culturale e di una adeguata preparazione in campo professionale, avvicinandosi all’idea di una educazione permanente. L’istituzione scolastica e formativa si pone come punto di offerta di conoscenze, competenze e capacità dotate di elasticità e possibilità di adattamento a variazioni esterne, operando una sintesi fra gli aspetti cognitivi e teorici dell’apprendimento e quelli applicativi e pratici.

L’I.I.S. “G. BONFANTINI” fa della centralità della persona il punto cardine della propria politica della qualità.

Centralità della persona significa investire sulla formazione e sulla crescita complessiva dell’allievo, in modo che vengano sempre rispettati i valori e i diritti fondamentali dell’individuo: eguaglianza, libertà e solidarietà.

In tal senso, un impianto culturale solido ma non rigido deve essere considerato pilastro fondamentale di progresso umano, sociale ed economico, teso a superare efficacemente disagi, disuguaglianze ed emarginazione.

L’I.I.S. “G. BONFANTINI” si pone anche l’obiettivo di innalzare il livello di scolarità ed il tasso di successo scolastico, secondo l’orientamento presente in tutti i Paesi più avanzati, per contribuire alla risalita nelle graduatorie OCSE, che ci vedono fortemente penalizzati.

Ciò potrà essere realizzato attraverso il potenziamento dell’azione di orientamento, radicando la cultura dell’autonomia scolastica, sviluppando e incentivando la ricerca e la sperimentazione di nuove tecnologie didattiche, investendo sulla formazione continua e ricorrente e l’educazione degli adulti, realizzando iniziative di formazione post – secondarie, aiutando i ragazzi ad elaborare una propria strategia personale che li aiuti nella ricerca del lavoro, anche attraverso l’estensione delle forme di tirocinio di formazione.

All’interno dell’I.I.S. “G. BONFANTINI” si provvederà all’assoluzione sia dei compiti propri dell’Istituzione scolastica, come erogatrice di istruzione (corsi curricolari ed extracurricolari), che di quelli propri dell’Istituzione formativa (corsi interistituzionali).

L’Istituto intende introdurre interventi per la valutazione dell’efficienza e dell’efficacia del suo sistema scolastico, per superare i problemi legati ad una sostanziale auto-referenzialità del sistema scuola.

La qualità delle tecniche, delle metodologie, dei modelli organizzativi e operativi, delle procedure, saranno oggetto di costante attenzione affinché massima risulti la loro efficacia, mostrando costante sensibilità verso le attese delle utenze interne e esterne, nonché della comunità in cui la scuola è inserita.

Uno strumento che documenti la prassi vigente dell’Istituto e le regole di buon comportamento, che tutti sono tenuti a rispettare, è rappresentato dal Sistema di Gestione per la Qualità: migliorare il Sistema Qualità significa migliorare la qualità del lavoro di tutto il personale che opera all’interno dell’Istituto, perché è solo attraverso questa azione che si può garantire un servizio coerente con le strategie sopra enunciate e fatte proprie dall’Istituto.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Il raggiungimento degli obiettivi per la qualità del servizio richiede l’impegno di tutti per l’attivazione e il mantenimento dei seguenti strumenti nell’ambito del Sistema di Gestione per la Qualità:

- la stesura del Piano di Miglioramento, documento interno emesso annualmente dallo Staff di direzione che assegna determinati obiettivi alle Funzioni dell’Istituto a cui fanno capo carenze di qualsiasi tipo
- la messa a punto, ove applicabile, di indicatori per la misura dei miglioramenti e il rispetto della pianificazione
- la formazione del personale per la qualità e il miglioramento delle competenze
- l’attribuzione da parte della direzione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Il Piano di Miglioramento viene approvato dallo Staff di direzione e monitorato mediante riunioni periodiche.

Il Dirigente Scolastico nomina il Responsabile Assicurazione Qualità quale Rappresentante della direzione con la responsabilità ed autorità per:

- assicurare che i processi del Sistema di Gestione per la Qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008
- riferire alla direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e sul monitoraggio del Piano di Miglioramento
- promuovere la consapevolezza delle esigenze e delle aspettative dell’utente da parte dell’organizzazione dell’Istituto
- stimolare e raccogliere tutte le indicazioni che possono portare ad ulteriori miglioramenti della Qualità.

Quanto indicato per l’istituzione scolastica, ha validità anche per l’istituzione formativa gestita dal Direttore dell’Organismo Accreditato.

Novara, 07/01/2016

IL DIRIGENTE SCOLASTICO



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

PRESENTAZIONE DELL’ISTITUTO

Secondo il nuovo ordinamento, l’I.I.S. “G. BONFANTINI” fa parte del settore tecnologico, con indirizzo “Agraria, Agroalimentare, Agroindustria”.

L’indirizzo è finalizzato all’acquisizione, per il settore agrario integrato, di un complesso di competenze relative a: organizzazione e gestione di processi produttivi e trasformativi, attività di marketing, controllo e salvaguardia di situazioni ambientali e territoriali, eventuali giudizi di convenienza economica, valutazione di beni, diritti e servizi, interventi per il miglioramento di assetti territoriali rurali.

Il percorso, pur strutturato con una logica unitaria, prevede le due articolazioni: “Produzione e trasformazione dei prodotti” e “Gestione del territorio”.

L’offerta formativa curricolare viene poi ampliata, rispondendo alla necessità di adeguare e creare i necessari collegamenti tra la scuola e il territorio di riferimento, rimodellandone i percorsi formativi secondo le reali esigenze degli studenti.

Per ogni anno scolastico, dopo le opportune analisi effettuate dalla commissione preposta, saranno effettuate specifiche progettazioni curricolari volte appunto ad ampliare la specifica programmazione didattica mentre la progettazione extracurricolare nascerà dall’esigenza di favorire il rapporto tra scuola e studenti mediante la creazione di spazi, l’utilizzo di laboratori, l’offerta di attività culturali, rispondenti alle esigenze degli allievi.

Le attività proposte tenderanno ad integrare il bagaglio culturale offerto dal piano di studi curricolare, a favorire la conoscenza e la collaborazione tra studenti di classi e corsi diversi all’interno della scuola e a soddisfare eventuali bisogni individuali attraverso momenti dedicati all’informazione e alla consulenza.

L’I.I.S. “BONFANTINI” comprende:

La sede dell’I.T.A. “G. BONFANTINI”, a Vignale, nell’immediata periferia della città di Novara;

la sezione staccata dell’I.T.A. “G. BONFANTINI”, a Romagnano Sesia (No);

l’I.P.A. “E. e G. CAVALLINI”, a Solcio di Lesa (No).

Il Centro Agro-zootecnico Pilota rappresenta il più importante laboratorio a disposizione della scuola. E’ un laboratorio naturale, che, con i 40 ettari di terreno agricolo coltivato e la stalla per l’allevamento dei bovini, permette la verifica pratica dell’apprendimento e la sperimentazione agro-zootecnica.

I terreni sono coltivati a riso, a mais, a grano, a loiessa e ad orzo. E’ stato impiantato anche un frutteto didattico con filari di piante da frutto tipiche del panorama agricolo italiano quali meli, peri, peschi, actinidia, uva e piccoli frutti.

L’orto didattico, oltre alle coltivazioni a cielo aperto, si avvale anche di un tunnel freddo per la coltivazione invernale degli ortaggi.

Il particolare contesto ambientale in cui è situata la sede ha reso possibile anche la creazione di un giardino botanico, avviato nel 1980 e inaugurato il 13 maggio 2007. Occupa una superficie di circa 30.000 m²; ospita circa 300 specie botaniche tra alberi, arbusti ed erbece provenienti da diverse parti del mondo e vi sono rappresentate collezioni tematiche di piante quali l’arboreto, il querco-carpineto, il querco-olmeto, il bosco igrofilo, la zona umida e la brughiera. Le piante e gli ambienti sono indicati da percorsi guidati (botanico, biodiversità, biblico) e corredati da etichette e pannelli illustrati che permettono a tutti i visitatori di addentrarsi nei segreti della botanica, del paesaggio naturale ricostruito e delle piante bibliche.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Interessante è anche il Museo Naturalistico, nato nel 1995, che raccoglie, conserva ed espone elementi della natura locale interagendo con gli ambienti naturali ricostruiti nel Giardino Botanico. E' una ricostruzione scenografica d'ambienti, più o meno trasformati dall'uomo, tipici del nostro territorio, quali il bosco planiziale, la zona umida, l'ambiente rurale, l'ambiente urbano e l'ambiente montano, in cui sono collocati gli animali corredati di un'idonea cartellonistica didattica.

Accesso alla struttura

Sede I.T.A. “G.BONFANTINI”: C.so Risorgimento, 405 - 28100 Novara

Sez.staccata I.T.A. “G.BONFANTINI”: via Passerella, 4 - Romagnano Sesia (NO)

I.P.A. “E. e G.CAVALLINI”: Corso Sempione, 150 - Solcio di Lesa (NO)

Tel. 032156191 – 032156457 - Fax 032156194;

E-mail: nois00300g@istruzione.it, nois00300g@pec.istruzione.it;

Sito web: www.bonfantini.it

Gli orari

Gli orari di svolgimento dell'attività didattica, di ricevimento delle famiglie e di apertura della segreteria sono esposti al punto accoglienza e resi pubblici sul sito e sono accessibili a tutti gli utenti e a chiunque ne fosse interessato.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) descritto nel presente Manuale della qualità, definisce, per tutte le attività di progettazione ed erogazione di corsi curricolari, extracurricolari e interistituzionali, le modalità e le responsabilità con cui l'I.I.S. "G.BONFANTINI" eroga i servizi e i livelli di responsabilità associati.

Il Manuale della Qualità riporta inoltre le prescrizioni del Manuale operativo sinottico della Regione Piemonte approvato nella nuova versione con modifiche dal Comitato guida per la qualità in data 04/02/2002.

1.2 APPLICAZIONE

L'impegno fondamentale dell'I.I.S. "G.BONFANTINI", come indicato nella Politica per la qualità, è la soddisfazione dell'utente attraverso il miglioramento continuo dell'organizzazione scolastica tesa a sostenere e a rendere sempre più ampio il successo scolastico degli utenti.

Lo scopo e campo di applicazione è il seguente:

Progettazione ed erogazione di corsi curricolari ed extracurricolari

I processi sono definiti dai documenti del SGQ e del sistema di accreditamento dell'I.I.S. "G. BONFANTINI", conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e al Manuale Operativo Sinottico per l'accREDITamento regionale (ex art. 7 D.G.R.P. n° 77-4447 del 12.11.2001).

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'I.I.S. "G.BONFANTINI" considera i seguenti punti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 non applicabili:

Punto 7.6 – Tenuta sotto controllo delle apparecchiature: non applicabile per la strumentazione da laboratorio, poiché è utilizzata solamente a scopo didattico e non per servizio; per le apparecchiature non strumentali, come i questionari di gradimento o i sondaggi di vario tipo condotti per monitorare l'attività di erogazione del servizio (§ 7.5), deve essere mantenuta registrazione (§ 4.2.4) dei risultati ottenuti.

I processi di erogazione del servizio applicabili sono definiti in apposite procedure riportate in questo Manuale della qualità al § 4.1.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 2: RIFERIMENTI NORMATIVI

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti	Novembre 2008
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia	Dicembre 2005
UNI EN ISO 9004:2009	Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni	Dicembre 2009
UNI EN ISO 19011:2012	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale	Febbraio 2012
D.G.R.P. n° 74-4447	Istituzione del Manuale Operativo Sinottico della Regione Piemonte	D.G.R.P. n° 74-4447

LEGGI COGENTI L'ATTIVITÀ tra le altre		
D.Lgs 81/08	Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul posto di lavoro.	09/04/2008
D.Lgs. 196/03	Codice in materia di protezione dei dati personali	30/06/2003

In relazione alla conduzione degli audit ci si ispira a quanto previsto nella Norma UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione Ambientale".

Le prescrizioni considerate sono quelle comunitarie, nazionali, regionali, provinciali, comunali e di settore, nonché quelle contenute nei provvedimenti autorizzativi emessi dalle Autorità competenti.

Le principali fonti dell' aggiornamento legislativo sono:

- consultazione sito del Ministero della Pubblica Istruzione, dalla Regione Piemonte, dalla Provincia, ecc.
- circolari provenienti dall'Ufficio scolastico regionale
- partecipazione a corsi o incontri
- consulenti esterni

Le modalità di gestione sono descritte nel § 4.2.3 del presente manuale.

Ciascun responsabile, per quanto di competenza, provvede ad analizzare i contenuti relativi alle modifiche legislative e si attiva secondo le modalità previste per garantirne l'attuazione.

Copia della legislazione e delle norme di riferimento sono conservate a cura dei singoli gestori (DS, DSGA, RQA) in dossier e/o informaticamente presso la propria sede.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 3: TERMINI E DEFINIZIONI UTILIZZATI

I termini e le definizioni utilizzati sono quelli definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008. Di seguito sono riportati i termini e le definizioni peculiari, riferiti agli argomenti trattati nei capitoli del Manuale della Qualità.

Servizio Scolastico	Risultato di attività formative realizzate dall’Istituto nell’ambito della relazione diretta con l’utente e relative alla: <ul style="list-style-type: none">- analisi delle esigenze formative- analisi delle professionalità- erogazione e valutazione
Erogazione del servizio scolastico	Processo attraverso il quale si realizzano gli obiettivi del servizio didattico stabiliti nel POF e si soddisfano le aspettative dell’utente
Fornitura del Servizio Scolastico	Processo che inizia con la fase di iscrizione e termina con quella di erogazione del servizio scolastico
Utente esterno	La formazione scolastica è un servizio che ha come utenti immediati gli studenti e le loro famiglie e come utenti finali le imprese, gli enti pubblici, la collettività
Utente interno	È utente interno tutto il personale che opera all’interno dell’Istituto e che pertanto usufruisce dei servizi offerti dallo stesso (personale docente, personale ATA, docenti di corsi extracurricolari)
Leggi/ Decreti/ Normative e Regolamenti	Documenti prescrittivi delle autorità competenti cui l’Istituto si deve attenere nello svolgimento delle attività scolastiche
Progettazione del servizio scolastico	Definizione delle caratteristiche del servizio scolastico
Programma di servizio scolastico	Definisce la sequenza temporale delle varie fasi del servizio scolastico. Definisce inoltre la responsabilità ed i documenti da emettere
Pianificazione	Regolazione e programmazione dell’attività specifica per ottenere in coerenza con gli obiettivi della Politica per la qualità, l’erogazione del servizio scolastico con il soddisfacimento dei requisiti previsti



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Monitoraggio	Controllo continuo delle condizioni: <ul style="list-style-type: none">- operative e di servizio erogate- tempistica e qualità delle forniture- adeguatezza ed attuazione del SGQ
Responsabile	Persona alla quale è affidata la conduzione di una Funzione o di un processo di servizio
Requisiti di qualità	Sono espressi in termini funzionali ed in modo documentato (es.: programmazioni didattiche, contratti formativi, ecc.)
Conformità o non conformità ai requisiti	Numerosi sono i requisiti dei quali si può verificare la conformità/ non conformità; dagli aspetti organizzativi ed amministrativi (finanziamenti, orari, tempi) a quelli didattici e professionali (docenti, contenuti, documentazione, ecc.).
Validazione	Si realizza quando si ottiene l'evidenza oggettiva che l'intervento formativo ha soddisfatto i requisiti previsti.
Procedure Gestionali	Documenti di tipo prescrittivo. Descrivono il flusso esecutivo, le modalità e le responsabilità di esecuzione delle varie fasi. Sono documenti interni all'Istituto, e di supporto al Manuale della Qualità.
Istruzioni Operative	Documenti di tipo informativo/descrittivo. Definiscono nel dettaglio come svolgere una attività relativa ad un processo. Le Istruzioni Operative sono documenti interni all'Istituto e sono di supporto alle Procedure Gestionali.
Fornitore critico	Fornitore di prodotti e servizi le cui caratteristiche funzionali (qualità, affidabilità e sicurezza) influenzano direttamente la qualità del servizio dell'Istituto. Rientrano in questa classe i fornitori di materiale software, hardware, servizi esterni di manutenzione, docenza extra-curricolare, ecc.
Fornitore corrente	Fornitore di prodotti e servizi le cui caratteristiche e le cui eventuali non conformità non influenzano direttamente la qualità del servizio dell'Istituto. Rientrano in questa classe i fornitori di cartoleria, materiali per pulizie, materiali di consumo, abbigliamento, ecc.
Valutazione	Esame sistematico per determinare in quale misura il fornitore è capace di soddisfare i requisiti richiesti.
Documenti di registrazione	Documenti che riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

LEGENDA

SIGLA	SIGNIFICATO	SIGLA	SIGNIFICATO
AA	Assistente Amministrativo	MOS	Manuale Operativo Sinottico
ATA	Personale non docente	MQ	Manuale della Qualità
ATL	Assistenti Tecnici di Laboratorio	PA	Punto Accoglienza
BI	Biblioteca	POF	Piano di Offerta Formativa
CCdC	Coordinatore Consiglio di Classe	RAZ	Responsabile Acquisti Azienda
CD	Collegio Docenti	RLT	Resp. Laboratorio C.T. (<i>conto terzi</i>)
CdC	Consiglio di Classe	RQA	Responsabile Qualità e Accreditamento
CdI	Consiglio di Istituto	RSP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
CDS	Collaboratore del Dirigente Scolastico	RSU	Rappresentante Sindacale Unitario
COD	Coordinatore di dipartimento	SCA	Segreteria Contabile
CS	Collaboratori Scolastici	SD	Segreteria Didattica
CST	Collaboratori Scolastici Tecnici	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
CT	Commissione Tecnica	SP	Segreteria Personale
DS	Dirigente Scolastico	STAFF	Organismo di gestione composto da VI, CDS e Docenti nominati
DSGA	Direttore Servizi Generali e Amministrativi	VI	Vicario
DSR	Dirigente Scolastico Regionale	DIR	Direttore Organismo
FA	Funzioni Aggiuntive	GPR	Gruppo di Progettazione
FS	Funzioni Strumentali	RAM	Responsabile Amministrativo
GE	Giunta Esecutiva	RCO	Responsabile Corso
I.I.S.	Istituto di Istruzione Superiore	RFV	Responsabile Analisi Fabbisogni Monitoraggio e Valutazione
IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi	RPO	Responsabile Progettazione e Orientamento
ITP	Insegnanti Tecnico Pratici	RQA	Responsabile Qualità e Accreditamento



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

Il SGQ descritto nel presente Manuale della qualità assicura la corretta gestione dei processi, nell'ottica di un'efficace ed efficiente gestione dell'Istituto, nel rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, e del MOS per l'accreditamento regionale assicurando, con l'utilizzo degli strumenti di "Misurazione, analisi e miglioramento" descritti al capitolo 8, un processo di miglioramento continuo.

Il SGQ, messo in atto dall'I.I.S. "G. BONFANTINI", permette di individuare i processi che impattano sulla sua funzionalità, di identificarli, di stabilirne il corretto flusso (sequenza) nonché l'interazione tra essi.

Vengono garantite le necessarie competenze didattiche e organizzative dell'I.I.S. "G. BONFANTINI" per assicurare la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e per garantire la soddisfazione dei bisogni formativi degli utenti ed i requisiti previsti da normative e regolamenti applicabili.

Per quanto possibile, devono inoltre essere definiti i controlli o gli indicatori per monitorare i processi di progettazione ed erogazione dei servizi scolastici, assicurando un idoneo flusso di informazioni. I risultati del monitoraggio devono essere analizzati per attuare le azioni necessarie al conseguimento dei risultati previsti e quindi garantire il miglioramento continuo.

Nel caso in cui dei processi che possono avere influenza sulla conformità del servizio reso, vengano affidati all'esterno, la Funzione RQA definisce, in accordo con le Funzioni coinvolte, le azioni di controllo da attuare.

Di seguito vengono presentate le tabelle relative ai processi dell'I.I.S. "G.BONFANTINI":

- primari di attuazione (tab. 1)
- trasversali di supporto per l'attuazione (tab. 2)
- trasversali di supporto per il controllo generale ed il miglioramento (tab. 3)

Tabella 1

SEQUENZA DEI PROCESSI PRIMARI DI ATTUAZIONE	FUNZIONE RESPONSABILE	RIFERIMENTI DOC. SGQ
Processo di informazione, analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione	DS; STAFF	MQ - §§ 7.1 – 7.2; SER-02 – DOC 03
Approvvigionamento di materiali e servizi	DSGA; DS	MQ - § 7.4.2; SER-03
Progettazione del servizio scolastico	CD; CdC; Docenti; Dipartimenti	MQ - § 7.3; SER-01
Erogazione del servizio scolastico	Docenti	MQ - § 7.5.1



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Tabella 2

SEQUENZA DEI PROCESSI TRASVERSALI DI SUPPORTO PER L'ATTUAZIONE	FUNZIONE RESPONSABILE	RIFERIMENTI DOC. SGQ
Gestione delle risorse umane e delle infrastrutture/mezzi	DS; DSGA	MQ - § 6; RIS-01/02
Conservazione e utilizzo prodotto approvvigionato	DSGA	MQ - § 7.5.5; SER-04
Qualifica e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori	RQA; DS; DSGA	MQ - § 7.4.1; SER-04
Monitoraggio e misurazione apprendimento	DS; FS; RQA	MQ - § 7.6; SER-03
Gestione della documentazione del SGQ	RQA	MQ - § 4.2; DOC-01
Gestione delle registrazioni del SGQ	RQA	MQ - § 4.2; DOC-02
Gestione delle non conformità del servizio	DS; RQA	MQ - § 8.3; MAM-03

Tabella 3

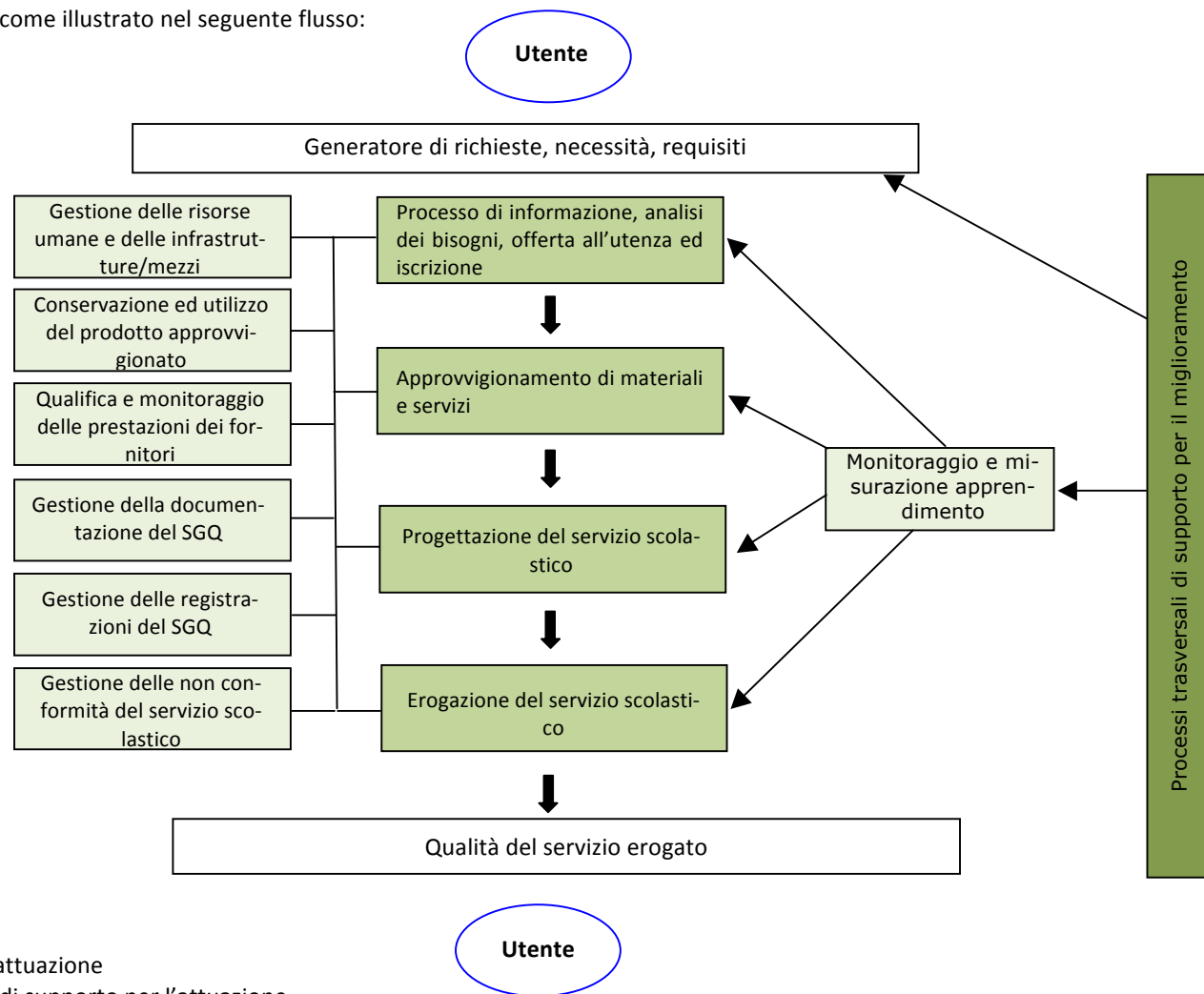
SEQUENZA DEI PROCESSI TRASVERSALI DI SUPPORTO PER IL MIGLIORAMENTO	FUNZIONE RESPONSABILE	RIFERIMENTI DOC. SGQ
Riesame del SGQ e Piano annuale di Miglioramento	DS; STAFF; RQA	MQ - § 5.4
Gestione dei progetti di miglioramento continuo	DS; RQA	MQ - § 8.5.1
Audit	DS; RQA	MQ - § 8.2.2; MAM-06
Gestione delle azioni correttive	RQA	MQ - § 8.5.2; MAM-04
Gestioni delle azioni preventive	RQA	MQ - § 8.5.3; MAM-05
Analisi dei dati per valutare lo stato di erogazione del servizio scolastico	DS; RQA	MQ - § 8.4
Gestione dei reclami e monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti	DS; RQA	MQ - § 8.2.1






ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

L'interazione fra i processi di supporto per l'attuazione ed i processi di supporto per il controllo generale ed il miglioramento è totale e riguarda in generale tutti i processi dell'Istituto ed è impostata come illustrato nel seguente flusso:



Legenda:

-  Tabella 1 - Processi primari di attuazione
-  Tabella 2 - Processi trasversali di supporto per l'attuazione
-  Tabella 3 - Processi trasversali di supporto per il miglioramento



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

I processi affidati all'esterno che hanno influenza diretta sul servizio erogato sono affidati a fornitori qualificati e monitorati come definito nel § 7.4.1 e tenuti sotto controllo in modo appropriato. Il tipo e l'estensione dei controlli attuati sono commisurati a:

- l'impatto che le attività affidate hanno sulla capacità della Scuola di rispondere ai requisiti contrattuali;
- il grado di condivisione con il fornitore dei controlli previsti;
- la garanzia che il monitoraggio effettuato come descritto al § 7.4 permetta di garantire alla Scuola il soddisfacimento dei requisiti contrattuali e regolamentari applicabili.

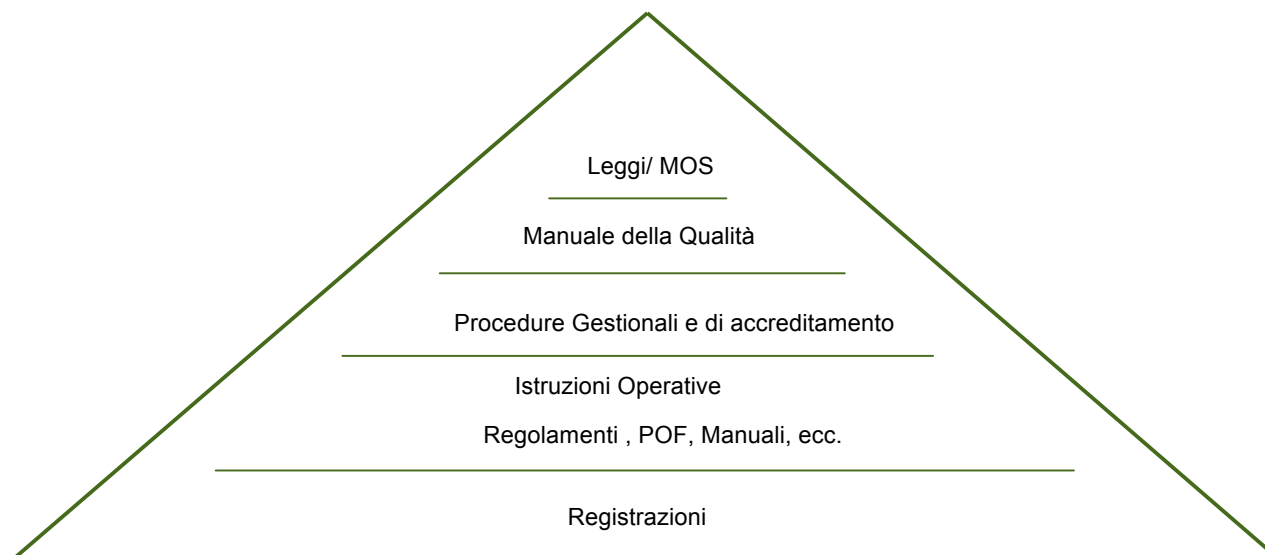
Di seguito sono elencati i principali processi ed attività affidate all'esterno (outsourcing) e le relative modalità di controllo:

PROCESSO IN OUTSOURCING	MODALITÀ DI CONTROLLO
Attività progettazione corsi/attività	Riunioni periodiche ed esito monitoraggi corsi erogati

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è riportata nella figura seguente:





ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Il SGQ messo in atto permette di identificare i processi che impattano sulla funzionalità dell'I.I.S. "G. BONFANTINI", di stabilirne il corretto flusso e la relativa interazione.

Consente inoltre di gestire i processi attraverso opportuni controlli ed indicatori.

La definizione dei documenti è riportata nel capitolo 3: Termini e definizioni utilizzati.

4.2.2 Manuale della qualità

È il documento che enuncia la Politica per la qualità, descrive la struttura organizzativa e riassume le procedure di effettuazione dei singoli processi, con le relative interazioni, responsabilità e modalità di controllo/registrazione.

Qualora il capitolo del Manuale non sia collegato con alcuna procedura, è lo stesso capitolo che funge da documento prescrittivo con valenza di procedura.

Il Manuale è un documento a livello prescrittivo/riassuntivo ed è rivolto sia all'interno dell'I.I.S. "G. BONFANTINI" che all'esterno. È redatto e verificato dalla Funzione RQA, e approvato dal DS.

Il MQ supporta inoltre il sistema di accreditamento. I punti del MQ riferiti in particolare al sistema di accreditamento vengono evidenziati con la barra laterale di colore blu.

Il Manuale e tutto il sistema di gestione (istruzioni, procedure, modulistica, etc.) sono disponibili sul sito e sono accessibili in sola lettura a tutto il personale interno Bonfantini ed in modifica solo per DS e RQA.

Il Manuale viene revisionato nel caso di cambiamenti organizzativi dell'Istituto e/o di normativa e leggi applicabili che implicino delle variazioni ai processi di erogazione del servizio.

Tali revisioni sono emesse dalla Funzione RQA e approvate con le stesse modalità della prima emissione. La registrazione delle modifiche, oggetto della revisione, è riportata nella pagina: lista delle revisioni.

Copia dei documenti superati sono conservati dalla Funzione RQA nella cartella old.

La modifica di una sola pagina del MQ determina la revisione dell'intero documento.

Nel presente Manuale sono definiti:

- il campo di applicazione del SGQ ed i dettagli sulle esclusioni e le relative giustificazioni al § 1.2;
- le Procedure Gestionali e di accreditamento documentate predisposte per il SGQ e di accreditamento richiamate nei singoli capitoli, ove applicabili. Di seguito viene riportato il loro elenco.
- una descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ è riportato in questo capitolo al § 4.1 e nella descrizione o nella rappresentazione a flusso dei processi nei documenti applicabili.
- Non sono consentite stampe del manuale qualità.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

PROCEDURE GESTIONALI

SIGLA	TITOLO	RIFERIMENTO CAPITOLO MQ
DOC-01	Redazione, verifica, emissione e distribuzione delle Procedure, delle Istruzioni e dei moduli del Sistema di Gestione per la Qualità	MQ; Cap. 4.2.3
DOC-02	Gestione dei documenti di registrazione della qualità' e analisi dei dati	MQ; Cap. 4.2.4
DOC-03	Gestione della comunicazione interna ed esterna	MQ; Cap.5.5.3 e 7.2.3
MAM-01	Valutazione del percorso formativo	MQ; Cap. 7.5
MAM-02	Gestione dei sistemi di misura dell'apprendimento e del servizio erogato	MQ; Cap. 7.6
MAM-03	Gestione delle non conformità	MQ; Cap. 8.3
MAM-04	Gestione delle Azioni Correttive	MQ; Cap. 8.5.2
MAM-05	Gestione delle Azioni Preventive	MQ; Cap. 8.5.3
MAM-06	Audit	MQ; Cap. 8.2.2
RIS-01	Formazione, aggiornamento e qualificazione	MQ; Cap 6.2
RIS-02	Gestione della struttura	MQ; Cap 6.3 e 6.4
SER-01	Progettazione del servizio formativo	MQ; Cap 7.3
SER-02	Analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione	MQ; Cap 7.2
SER-03	Approvvigionamento	MQ; Cap 7.4
SER-04	Conservazione ed utilizzo del prodotto approvvigionato	MQ; Cap 7.5.5
SER-05	Gestione delle attività didattiche	MQ; Cap 7.5
SER-06	Gestione dei servizi associati alle attività didattiche	MQ; Cap 7.5
SER-07	Gestione delle attività connesse alla didattica	MQ; Cap 7.5
SER-08	Gestione dei corsi non curricolari	MQ; Cap 7.5



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO

SIGLA	TITOLO
ACR-01	Definizione dei fabbisogni
ACR-02	Rapporti con i partners territoriali
ACR-03	Relazioni con il sistema produttivo
ACR-04	Attività di benchmarking
ACR-05	Progettazione
ACR-06	Pianificazione delle risorse nei corsi interistituzionali
ACR-07	Progettazione esecutiva corso e stage
ACR-08	Contratto di stage e tutoraggio
ACR-09	Selezione iniziale allievi
ACR-10	Crediti formativi
ACR-11	Supporto all'utenza
ACR-12	Curricula personali degli allievi
ACR-13	Assistenza all'inserimento lavorativo
ACR-14	Progettazione materiali ed intervento FAD
ACR-15	Relazioni con le famiglie
ACR-16	Comunicazione alla Regione e alle Provincie
ACR-17	Individuazione delle metodologie didattiche



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il processo di gestione dei documenti del SGQ é descritto dalla procedura DOC-01 “Redazione, verifica, emissione e distribuzione delle Procedure, delle Istruzioni e dei moduli del Sistema di Gestione per la Qualità”. Le modalità di tenuta sotto controllo delle registrazioni è descritta al paragrafo successivo. Tutti i documenti del SGQ sono redatti in modo da essere identificabili, chiaramente leggibili e tali da garantire la loro conservazione.

L’emissione di un documento è costituita dalle fasi “redazione”, “verifica” e “autorizzazione all’emissione” così come descritto nei documenti applicabili.

In ogni caso sui documenti e sulle registrazioni deve essere individuabile la Funzione o il Responsabile della loro emissione (firma o sigla o codice di identificazione).

I documenti sono disponibili sul sito nell’ultima versione approvata in modo da garantire al personale addetto alle attività l’uso del documento appropriato.

I modelli necessari all’utenza sono diffusi anche attraverso il sito Internet. Tali documenti sono mantenuti aggiornati dalla Funzione RQA.

I documenti obsoleti e custoditi per motivi legali e/o storici di conservazione delle conoscenze, devono essere identificati con scritta SUPERATO.

Il Responsabile Accredimento Regionale (RQA), in collaborazione con il Responsabile Analisi Fabbisogni (RAF), ha il compito di gestire specifiche raccolte contenenti i dati relativi ai percorsi formativi standard nonché il materiale documentale relativo ai fabbisogni delle imprese e i repertori standard delle professioni.

Documenti di origine esterna

La documentazione di origine esterna (norme regolamenti, ecc.) è costituita da documenti di consultazione o cogenti per l’I.I.S. "G.BONFANTINI".

In particolare tali documenti sono:

- Le leggi/regolamenti attinenti alla Sicurezza del personale; archiviati presso il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione.
- Le norme, i regolamenti, i bandi, le pubblicazioni riguardanti l’erogazione delle attività didattiche sono archiviate presso la Funzione DSGA.

Le norme possono essere duplicate, solo per uso interno, distribuite dalla Funzione RQA ed identificate con la dicitura “PER SOLO USO INTERNO”.

Le funzioni responsabili dell’archiviazione sono anche responsabili dell’aggiornamento dei documenti nell’I.I.S. "G. BONFANTINI", per mezzo di abbonamenti, (siti Internet, Il Sole 24 ore, pubblicazioni del settore, ecc) e della rimozione dei documenti superati dai centri di utilizzazione.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Registrazione dei documenti

Tutti i documenti prescrittivi (inclusa la modulistica) sono riportati in un registro informatico Mod. 01 che riporta, oltre alla sigla di identificazione e il titolo, anche l'indice di revisione applicabile. Tale elenco è a disposizione del personale sul sito, è aggiornato dal RQA e permette di conoscere qual è la revisione applicabile di ogni documento.

Controllo delle modifiche

Le modifiche ai documenti devono essere gestite assicurando che le stesse vengano identificate (per quanto applicabile) e che lo stato corrente del documento (quello applicabile) sia disponibile nel luogo di utilizzo.

Tutto il personale può inoltrare le proposte di modifica alla Funzione redattrice o alla Funzione RQA che, sentite le funzione coinvolte e se ritenuto opportuno, procede alla modifica del documento.

A seguito dell'approvazione della modifica da parte della Funzione competente, i documenti vengono riemessi seguendo l'iter della prima emissione (redazione, verifica e approvazione) modificando gli indici di revisione.

La modifica di una pagina comporta la modifica dell'intero documento, che è distribuito in sostituzione del precedente con le stesse modalità adottate per il documento superato. I documenti superati sono eliminati a cura dei destinatari.

Archiviazione

Tutti i documenti sono archiviati su supporto informatico in modo da essere prontamente rintracciabili, con accesso ai soli addetti e conservati in modo da garantirli da danneggiamenti o manomissioni.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Il processo di gestione dei documenti di registrazione è descritto dalla procedura DOC-02 “Gestione dei documenti di registrazione della qualità e analisi dei dati”.

I documenti di registrazione riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte. Le registrazioni possono essere utilizzate, per esempio, per documentare le attività didattiche svolte, fornire evidenza delle verifiche, delle azioni preventive e delle azioni correttive.

Ogni Funzione è responsabile della redazione, approvazione, distribuzione e archiviazione dei documenti di registrazione di sua competenza, collaborando, per quanto necessario, con le altre funzioni dell'Istituto.

Ogni Funzione deve predisporre un'area destinata all'archiviazione e conservazione dei documenti di sua pertinenza, tale da preservarne l'integrità, la leggibilità, la riservatezza dei dati e la pronta rintracciabilità.

I periodi di archiviazione indicati per ogni documento sono da intendersi minimi e si riferiscono ad un archivio prontamente rintracciabile. Al termine del periodo, o successivamente quando ritenuto utile, i documenti vengono eliminati a cura della Funzione responsabile dell'archiviazione mediante distruzione.

I termini di conservazione dei documenti sono riportati nella procedura DOC-02.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico (DS), che rappresenta la “direzione” dell’I.I.S. “G. BONFANTINI”, stabilisce la Politica per la qualità, definisce le strategie e gli obiettivi per la qualità e assicura che siano disponibili le risorse per attuarli. È supportato, quando necessario, dallo STAFF, composto da: DSGA, RSPP, RQA, VI, CDS, COD, FS.

Il DS ha la responsabilità di approvare e disporre per la messa in atto, il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell’I.I.S. “G. BONFANTINI”, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, come descritto in questo Manuale, e di sviluppare azioni per garantire il rispetto dei requisiti dell’utente e di quelli cogenti, favorendo nel personale la necessaria consapevolezza del ruolo.

L’impegno della direzione è il perseguimento della missione fondamentale dell’I.I.S. “G. BONFANTINI” e quindi lo sviluppo e l’erogazione delle attività didattiche nell’ambito sia dei corsi curricolari sia di quelli extracurricolari.

Il DS nomina il responsabile della Funzione RQA quale Rappresentante della direzione nei confronti di terzi su tutte le questioni inerenti la qualità.

La direzione dell’Istituto s’impegna a perseguire gli obiettivi enunciati adottando gli strumenti previsti dal SGQ e inoltre si impegna:

- ad emettere la Politica per la qualità, riesaminarla per accertare la sua continua idoneità ed aggiornarla in coerenza con gli obiettivi e le strategie dell’I.I.S. “G. BONFANTINI”;
- a garantire che la Politica per la qualità sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli;
- a dare attuazione ai contenuti dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità dell’Istituto;
- a verificare periodicamente l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, promuovendo azioni di miglioramento atte ad incrementare il livello di soddisfazione dell’utente interno ed esterno.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA SULL’UTENTE

Il SGQ descritto nel presente Manuale della qualità, definisce, per tutte le attività svolte, le modalità e le responsabilità dell’I.I.S. “G. BONFANTINI”, che mirano all’accrescimento della soddisfazione dell’utente interno ed esterno ed al miglioramento continuo dei processi attuati. Nell’ambito dell’I.I.S. “G. BONFANTINI” per “utente interno ed esterno” si intende l’insieme delle seguenti categorie: allievi, genitori, personale docente, ATA, mondo della scuola, mondo del lavoro e territorio.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la qualità, definita dal DS, riporta le strategie e gli obiettivi per la qualità e assicura che siano disponibili le risorse per attuarli. La “Politica per la qualità – Impegni della direzione” è riportata a pag. 8 di questo Manuale.

Tale documento contiene anche gli obiettivi generali per l’accreditamento dell’Organismo e delle singole attività svolte.

Nell’ambito del Riesame della direzione vengono definiti obiettivi specifici misurabili con indicatori di monitoraggio; vengono altresì analizzati: l’adeguatezza della Politica della qualità, le eventuali modifiche, le azioni per la comunicazione e l’attuazione della Politica stessa.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Riesame della Direzione dell'Organismo viene condotto definendo obiettivi specifici misurabili per l'istituzione formativa con relativi indicatori di monitoraggio. Vengono altresì analizzati i dati come al § 5.6 di questo Manuale.

5.4 PIANIFICAZIONE

La direzione riconosce la necessità di stabilire e mantenere operativo un SGQ conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 applicabile ai processi dell'I.I.S. "G. BONFANTINI" .

L'efficienza del SGQ è garantita dal DS con il supporto della Funzione RQA attraverso:

- audit interni, anche nelle fasi d'attuazione di modifiche al Sistema stesso;
- attività di riesame in cui vengono individuate e pianificate azioni correttive e preventive rivolte alla conservazione dell'integrità del SGQ ed all'individuazione delle modifiche necessarie.

Flusso delle attività

Attività
Definizione delle strategie e degli obiettivi dell'I.I.S. "G. BONFANTINI"
↓
Emissione della Politica per la qualità
↓
Monitoraggio delle attività ed analisi dei dati
↓
Riunione del S.G.Q (vedi § 5.6.) con emissione del piano di miglioramento che definisce gli obiettivi annuali.
↓
Valutazione e pianificazione delle opportunità di miglioramento e delle esigenze di modifica del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità con registrazione delle conclusioni

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS	Verbale di riesame S.G.Q. Mod. 10	
DS	Manuale della qualità	MQ
FS	Relazione al CD	
DS; STAFF	Verbale riesame del S.G.Q. Piano di miglioramento Mod. 07 Programma degli audit interni Programma aggiornamento docenti Analisi tendenza NC, reclami, soddisfazione utente, indicatori, ecc.	
DS	Verbale di riesame S.G.Q.	



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità ed autorità

L'organizzazione dell'I.I.S. "G. BONFANTINI" è caratterizzata da una struttura e governata dagli organi previsti dalle leggi applicabili.

Consiglio di Istituto (Cdi)

Il Consiglio di Istituto è l'organo collegiale di governo dell'istituzione scolastica, dura in carica tre anni ed è rappresentativo di tutte le categorie della scuola, che ne eleggono i componenti stessi. La sola componente alunni dura in carica circa un anno.

Il Consiglio è presieduto da un genitore eletto a maggioranza assoluta dei suoi componenti; qualora non si raggiunga detta maggioranza nella prima votazione, è eletto a maggioranza relativa. Le riunioni del Consiglio di Istituto hanno luogo in ore non coincidenti con l'orario delle lezioni.

Le funzioni di segretario del Consiglio sono affidate dal presidente ad un membro del Consiglio stesso .

Il D.I. n. 44\2001 prevede le seguenti attuazioni:

- approvazione del Programma Annuale dell'Istruzione Scolastica;
- accettazione e rinuncia di legati, eredità, donazioni;
- costituzione di (o compartecipazione a) fondazioni; istituzione di (o compartecipazione a) borse di studio;
- accettazione di mutui e di contratti di durata pluriennale;
- stipula di contratti di alienazione, trasferimento, costituzione , modificazione di diritti reali su beni immobili appartenenti alla Istituzione scolastica;
- adesioni a reti di scuole o consorzi;
- utilizzazione economica di opere di ingegno
- partecipazione della scuola ad iniziative che comportano il coinvolgimento di agenzie, enti, università, soggetti pubblici o privati;
- acquisto di immobili;
- stipula di contratti di sponsorizzazione e di locazione immobili;
- utilizzazione di locali, beni o siti informatici, appartenenti alla Istituzione scolastica, da parte di soggetti terzi
- ratifica di convenzioni relative a prestazioni del personale della scuola e degli alunni per conto di terzi;
- acquisto ed alienazione di titoli di stato;
- stipula di contratti di prestazione d'opera con esperti per particolari attività ed insegnamento
- partecipazione a progetti internazionali.

Nelle scuole con popolazione scolastica superiore a 500 alunni, ed è questo il caso dell'I.I.S. "G. BONFANTINI", il consiglio di Istituto è costituito da 19 membri così suddivisi:

- n. 8 rappresentanti del personale insegnante;
- n. 4 rappresentanti dei genitori degli alunni;
- n. 4 rappresentanti degli alunni
- n. 2 rappresentanti del personale A.T.A.;
- il Dirigente scolastico.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Giunta Esecutiva (GE)

Il Consiglio di Istituto elegge nel suo seno una Giunta Esecutiva (GE), composta da un docente, da un ATA, da un genitore e da un rappresentante eletto dagli studenti. Della giunta fanno parte di diritto il Dirigente Scolastico, che la presiede ed ha la rappresentanza dell'Istituto, ed il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi (DSGA) che svolge anche funzioni di segretario della giunta stessa.

Competenze: redige la relazione accompagnatoria del Programma annuale, predisposto dal Dirigente per la successiva presentazione al Consiglio di Istituto. Prepara i lavori per il Consiglio di Istituto.

Collegio dei Docenti (CD)

L'art. 4 del D.P.R. 31/05/1974, n. 416 definisce la composizione e le competenze del Collegio dei Docenti, organo di fondamentale importanza per l'attività didattica e di programmazione della scuola.

Il Collegio dei Docenti è composto da tutti gli Insegnanti dell'istituzione scolastica, siano essi di ruolo o non di ruolo, compresi gli insegnanti della religione cattolica e gli insegnanti di sostegno agli alunni in situazione di handicap.

Il Collegio non è un Organismo elettivo ed è presieduto dal Dirigente scolastico.

La legge assegna al Collegio dei docenti moltissimi ed importantissimi compiti, che qui di seguito si riportano:

- delibera in materia di funzionamento didattico dell'Istituto;
- adegua i programmi di insegnamento alle specifiche esigenze ambientali;
- formula proposte al Dirigente scolastico per la formazione e composizione delle classi, per la formulazione dell'orario delle lezioni e per lo svolgimento delle altre attività scolastiche, tenuto conto dei criteri generali indicati dal Consiglio di Istituto;
- provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i Consigli di Classe, e alla scelta dei sussidi didattici;
- adotta iniziative di sperimentazione;
- promuove iniziative di aggiornamento dei docenti dell'istituzione scolastica;
- esamina i casi di scarso profitto o di irregolare comportamento degli alunni al fine di un recupero degli stessi;
- elabora il piano annuale di attività scolastica;
- elegge i propri rappresentanti nel Consiglio di Istituto;
- elegge i docenti che fanno parte del Comitato per la valutazione del servizio del personale insegnante

Il Collegio dei docenti si insedia all'inizio di ciascun anno scolastico e si riunisce dietro convocazione del Dirigente scolastico o quando almeno un terzo dei suoi componenti ne faccia richiesta; le riunioni hanno luogo in ore non coincidenti con l'orario di lezione.

Le funzioni di segretario vengono svolte da uno dei docenti collaboratori del Dirigente scolastico, dietro designazione dello stesso.

Il Collegio dura in carica dall'inizio dell'anno scolastico fino al termine dello stesso.

Coordinatori di dipartimento (COD)

I Coordinatori di dipartimento, eletti dai componenti il dipartimento, svolgono i seguenti compiti:

- coordinare le attività didattiche della specializzazione/dipartimento
- verificare e curare i verbali e la documentazione relativa alle attività svolte



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- curare i rapporti interni e coordinare la sorveglianza durante l’intervallo e nei cambi d’ora.

Consiglio di Classe (CdC)

Il Consiglio di Classe è composto dai docenti di ogni singola classe. Fanno parte del CdC anche i docenti di sostegno. Fanno parte, altresì, del CdC:

- a) due rappresentanti eletti dai genitori degli alunni iscritti alla classe, nonché due rappresentati degli studenti, eletti dagli studenti della classe;
- b) nei corsi serali per lavoratori studenti, tre rappresentanti degli studenti della classe, eletti dagli studenti della classe.

Del CdC fanno parte a titolo consultivo anche gli Insegnanti Tecnico Pratici (ITP) che coadiuvano i docenti delle corrispondenti materie tecniche e scientifiche. Le proposte di voto per le valutazioni periodiche e finali sono formulate dai docenti di materie tecniche e scientifiche, sentiti gli ITP.

Le funzioni di segretario del CdC sono attribuite dal Dirigente Scolastico a uno dei docenti membro del consiglio stesso.

Le competenze relative alla realizzazione del coordinamento didattico e dei rapporti interdisciplinari spettano al CdC con la sola presenza dei docenti.

I consigli di classe sono presieduti rispettivamente dal Dirigente Scolastico oppure da un docente, membro del consiglio, loro delegato; si riuniscono in ore non coincidenti con l’orario delle lezioni, col compito di formulare al CD proposte in ordine all’azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione e con quello di agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori ed alunni. In particolare esercitano le competenze in materia di programmazione, valutazione e sperimentazione previste della normativa vigente.

Coordinatori dei Consigli di Classe (CCdC)

Il Dirigente Scolastico nomina all’inizio di ogni anno scolastico per ogni classe dell’Istituto il Coordinatore del Consiglio di Classe per la durata dell’intero anno scolastico.

Il Coordinatore ha i seguenti compiti:

- coordinare le attività curricolari ed extracurricolari della classe in coerenza con le linee del POF;
- coordinare la stesura e l’attuazione del Patto Formativo.

Funzioni Strumentali: in essere sino ad agosto per continuità dell’attività

Sono state individuate le seguenti funzioni strumentali al Piano dell’Offerta Formativa con i relativi obiettivi d’area:

1. Gestione del piano dell’offerta formativa

- *Coordinamento delle attività del Piano.*
- *Coordinamento della progettazione curricolare*
- *Valutazioni delle attività del Piano*
- *Coordinamento dei rapporti tra scuola e le famiglie.*

2. Sostegno al lavoro dei docenti

- *Analisi dei bisogni formativi e gestione del Piano di formazione e aggiornamento*
- *Accoglienza dei nuovi docenti*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- *Produzione di materiali didattici*
- *Coordinamento dell'utilizzo delle nuove tecnologie e della biblioteca*
- *Cura della documentazione educativa*
- *Coordinamento nella scuola delle attività di tutoraggio connessa alla formazione universitaria dei docenti.*
- 3. Interventi e servizi per gli studenti**
 - *Coordinamento delle attività extracurricolari*
 - *Coordinamento e gestione delle attività di continuità, di orientamento e tutoraggio*
 - *Coordinamento delle attività di compensazione integrazione e recupero.*
- 4. Realizzazione di progetti formativi d'intesa con enti ed istituzioni esterni alla scuola**
 - *Coordinamento dei rapporti con enti pubblici o Aziende anche per la realizzazione di stage formativi.*
 - *Coordinamento delle attività di scuola - lavoro e di stage formativi*
 - *Coordinamento delle attività con la formazione professionale.*
- 5. Sistema di gestione per la qualità ed accreditamento regionale**
 - *Coordinamento di tutte le azioni rivolte al mantenimento al miglioramento della qualità del servizio erogato attraverso un'efficace gestione del Sistema qualità*
 - *Verifiche di controllo pianificato sull'applicazione delle procedure e il rispetto delle regole relative al SGQA.*
- 6. Alternanza scuola lavoro e collaborazioni con l'esterno**
 - *Coordinamento attività alternanza scuola lavoro*
 - *Monitoraggio Alternanza scuola - lavoro;*
 - *Produzione materiale informativo e didattico relativo all'Alternanza*
 - *Contatti con le aziende del settore per collocare gli allievi in stage e concordare le attività da svolgere*
 - *Contatti con le Istituzioni e operatori del settore per concordare e definire collaborazioni e progetti.*

Direttore Servizi Generali e Amministrativi (DSGA)

Il DSGA, nell'ambito del proprio ruolo, svolge le seguenti attività:

- *sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi amministrativi e 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 amministrativo e a quello addetto ai servizi generali, posti alle sue dirette dipendenze*
- *è funzionario delegato*
- *collabora con il DS alla pianificazione economica e finanziaria dell'Istituto*
- *provvede all'esecuzione delle delibere del Consiglio di Istituto e firma congiuntamente al Presidente del Consiglio di Istituto i documenti contabili concernenti la gestione autonoma dell'Istituto; firma tutti gli atti di sua competenza*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- provvede al coordinamento amministrativo e contabile del Piano Annuale nell’ambito dell’attività di supporto al Piano di Offerta Formativa (POF).

Dirigente Scolastico (DS)

Il Capo di Istituto assicura la gestione unitaria dell’istituzione scolastica e la finalizza all’obiettivo della qualità dei processi formativi, predisponendo gli strumenti attuativi del piano dell’offerta formativa.

Il Capo d’Istituto, in relazione all’assetto organizzativo conseguente al piano dell’offerta formativa dell’istituzione scolastica, organizza la propria presenza in servizio e il proprio tempo di lavoro secondo i criteri della flessibilità, in rapporto alle esigenze connesse all’esercizio delle funzioni di competenza. Il capo d’Istituto assicura comunque una presenza ordinaria di 36 ore settimanali, anche su base plurisettimanale.

Il Capo d’Istituto può avvalersi, nello svolgimento delle proprie funzioni organizzative e gestionali, della collaborazione di docenti da lui individuati sulla base della normativa vigente. La scelta è effettuata, ferma restando la natura fiduciaria dell’incarico correlata alla responsabilità sugli esiti dell’incarico stesso, secondo criteri di efficienza nel servizio scolastico.

In relazione agli specifici aspetti di carattere generale e organizzativo inerenti al piano attuativo dell’offerta formativa, il capo d’Istituto, prima dell’inizio dell’anno scolastico consulta il responsabile amministrativo e, previa convocazione di una apposita riunione, informa il personale ATA.

- *partecipare e promuovere incontri con rappresentanti del sistema istituzionale, economico, sociale e formativo del territorio di riferimento per la definizione di intese e la formalizzazione di accordi operativi e collaborazioni nell’ambito delle attività (indagini e servizi) della sede formativa;*
- *ricercare, individuare, promuovere partnership per la elaborazione e la realizzazione di progetti in ambito europeo, nazionale, regionale, locale;*
- *monitorare e valutare gli esiti delle partnership attivate e revisionate, quando necessario, le collaborazioni in atto;*
- *definire, sulla base degli input e degli indirizzi provenienti dalla struttura di appartenenza, le tipologie e gli standard dei servizi (di formazione, di orientamento, di politiche del lavoro), in relazione ai target ed alle esigenze del contesto di riferimento;*
- *definire la struttura organizzativa necessaria per l’erogazione dei servizi;*
- *definire le posizioni e assegnare gli incarichi organizzativi;*
- *coordinare i responsabili di area/funzione;*
- *supervisionare i team di progetto;*
- *definire i criteri di inserimento e sviluppo del personale;*
- *indirizzare e controllare le operazioni periodiche di valutazione del personale;*
- *definire e applicare un sistema premiante;*
- *provvedere allo sviluppo del personale e delle carriere mediante promozioni e formazione professionale;*
- *definire gli orientamenti per la predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio;*
- *definire gli indirizzi di politica economica e finanziaria dell’ente;*
- *analizzare i risultati di gestione, gli investimenti e la redditività della struttura.*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Staff di presidenza (SP)

Delegato il 27/08/2015 e successive integrazioni a seguito dell'introduzione della legge 107/2015, SP E' composto da uno staff dirigenziale costituito da:

- "Collaboratore Vicario" con il compito di sostituzione del DS in sua assenza
- secondo Collaboratore
- Codirettore didattico
- Referente gestione POF e attivazione PTOF
- Referente Servizi per gli studenti
- Alternanza scuola lavoro e collaborazione con l'esterno
- Referente plessi (Novara, Romagnano e Lesa)
- Referente per il sostegno
- Supporto agli assistenti amministrativi e dematerializzazione

Funzione Assicurazione Qualità e Accreditamento (RQA)

La Funzione RQA risponde e ha la delega dal DS per il coordinamento di tutte le azioni rivolte al mantenimento e al miglioramento della qualità del servizio erogato attraverso una efficace gestione del Sistema Qualità.

La Funzione RQA ha la responsabilità dell'emissione e distribuzione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, della sua applicazione e del suo aggiornamento.

La funzione RQA ha inoltre i seguenti compiti:

- individuare, programmare ed effettuare gli audit in collaborazione con il DS verificando la messa in atto di quanto prescritto dalle Procedure
- identificare, promuovere e registrare le azioni intraprese (correttive, preventive, di miglioramento) occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità nel processo di erogazione del servizio scolastico e del SGQ
- dare il supporto specialistico, per gli aspetti di qualità, alle attività dell'Istituto ivi compresa la valutazione e qualificazione dei fornitori
- eseguire l'emissione, la verifica, la distribuzione e l'archiviazione dei documenti di propria competenza
- provvedere alla risoluzione delle non conformità in collaborazione con il DS
- verificare lo stato di attuazione delle azioni intraprese (correttive, preventive e/o di miglioramento) e delle risoluzioni relative alle non conformità del servizio scolastico



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- mantenere i contatti con l’utenza per i problemi inerenti la qualità del servizio scolastico
- collaborare con la funzione preposta per la formazione del personale con modalità concordate
- informare (sensibilizzare) il personale sul Sistema di Gestione per la Qualità dell’Istituto
- analizzare i reclami dell’utenza.

Il RQA ha inoltre il compito di sviluppare attività ed azioni finalizzate ad ottenere dalla Regione Piemonte l’accreditamento e a mantenerlo nel tempo con attività di adeguamento/miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità in collaborazione con la Funzione RQA.

Ha il compito di garantire una verifica costante sulla corretta produzione/emissione e diffusione delle procedure di controllo dell’accreditamento. Ha il compito di verificare e documentare costantemente la conformità ai requisiti di accreditamento.

Ha il compito di esercitare un controllo pianificato (costante) sull’applicazione delle procedure e il rispetto delle regole relative all’accreditamento attraverso audit programmati.

Responsabile amministrativo dell'Organismo (RAM)

Il responsabile amministrativo dell'Organismo ha il compito di:

- *coordinare e controllare le operazioni relative a:*
 - *raccolta ed elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati economico finanziari necessari per la gestione organizzativa e finanziaria,*
 - *tenuta della contabilità generale, della contabilità clienti e fornitori, della tesoreria, delle operazioni bancarie;*
- *programmare e controllare la gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici;*
- *gestire le relazioni con gli interlocutori interni ed esterni interessati ai vari adempimenti contabili ed amministrativi;*
- *coordinare e supervisionare le operazioni relative a:*
 - *predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio,*
 - *analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari,*
 - *presidio del sistema di controllo di gestione per progetti e per centri di costo,*
 - *analisi degli investimenti e della redditività,*
 - *redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti;*
- *reporting alla direzione della sede formativa;*
- *coordinare e supervisionare le operazioni relative alla compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto;*
- *predisporre le relazioni finanziarie di fine attività e trasmissione dei dati rendicontati ai soggetti finanziatori;*
- *coordinare e supervisionare le operazioni relative alla:*
 - *elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati necessari per l'amministrazione del personale,*
 - *gestione del sistema delle retribuzioni del personale dipendente.*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Responsabile analisi fabbisogni formativi territoriali e valutazione (RFV)

Il RFV ha il compito di:

- *individuare gli enti pubblici e privati che svolgono in maniera sistematica le indagini sulla evoluzione dei bisogni formativi in ambito locale, provinciale, regionale e nazionale;*
- *elaborare i dati precedentemente acquisiti;*
- *curare la distribuzione interna dei dati al responsabile di progettazione affinché possa utilizzarli come dati di ingresso per la progettazione di percorsi formativi;*
- *curare l'analisi della concorrenza in termini di tipologia dei percorsi proposti e risultati ottenuti;*
- *curare i rapporti con i responsabili della formazione e del personale delle Aziende, presenti sul territorio e con le relative organizzazioni territoriali per definire i fabbisogni aziendali;*
- *curare la ricerca e l'analisi dei dati relativi agli esiti occupazionali dei corsi erogati direttamente o dalla concorrenza in ambito locale e regionale;*
- *ricercare e analizzare i bisogni dell'utenza diretta per individuare il potenziale interesse;*
- *individuare, già in fase di progettazione, gli strumenti di monitoraggio e valutazione;*
- *effettuare la valutazione delle attività didattiche in itinere e finali;*
- *analizzare i dati per individuare possibili disservizi e definire le modalità di risoluzione;*
- *definire i dati per l'analisi degli stessi nonché per il relativo miglioramento;*
- *coordinare la verifica della congruenza dei contenuti del corso rispetto al livello di utenza;*
- *organizzare e coordinare l'attività del tutor di classe;*
- *definire le attività di stage e i microobiettivi dello stesso;*
- *provvedere a collaborare con la Direzione per la qualificazione delle Aziende per l'attività di stage;*
- *curare le attività per la definizione dei curricula personale degli allievi nonché la redazione del relativo libretto formativo;*
- *curare l'assegnazione dei crediti formativi e delle certificazioni intermedie.*

Responsabile progetto e orientamento (RPO)

Il RPO ha il compito di:

- *definire il percorso formativo in relazione alle competenze da acquisire (obiettivi finali dell'intervento) mediante l'articolazione in moduli, a loro volta articolati in unità didattiche ed in stage;*
- *individuare le condizioni di fattibilità ottimali dal punto di vista dell'utenza e della sede operativa;*
- *calcolare le risorse finanziarie;*
- *curare la progettazione dell'intervento formativo sulla base di una pianificazione temporale delle attività previste opportunamente assegnate;*
- *garantire la congruità del progetto con i dati provenienti dall'analisi dei fabbisogni;*
- *curare la definizione del percorso formativo in tutte le sue fasi con particolare riferimento alla tipologia di utenza;*
- *definire le risorse necessarie, materiali ed umane;*
- *definire le metodologie e gli strumenti di selezione in ingresso e successivamente di valutazione in ingresso intermedie e finali;*
- *coordinare il riesame del progetto in tutte le sue fasi;*
- *curare l'informazione dei corsi nei rapporti con i potenziali utenti presenti sul territorio;*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- *creare liste utenti indirizzandoli sui corsi andando ad abbinare il potenziale allievo con il corso più idoneo;*
- *definire le modalità di pubblicizzazione;*
- *organizzare i servizi di supporto;*
- *garantire l'organizzazione della segreteria didattica;*
- *curare la pianificazione degli interventi di orientamento in itinere;*
- *curare l'attività di orientamento in uscita;*
- *curare i servizi di accompagnamento;*
- *organizzare e aggiornare il proprio archivio di informazioni per gli utenti.*

Responsabile corso (RCO) IFTS

Il RCO ha il compito di:

- *curare la selezione iniziale degli allievi;*
- *definire la programmazione/calendarizzazione delle attività;*
- *collaborare con la Direzione fornendo gli elementi per la scelta dei docenti e non docenti;*
- *pianificare le attività di progettazione esecutiva (microprogettazione);*
- *definire il supporto all'utenza;*
- *coordinare l'attività dei docenti del corso;*
- *pianificare l'erogazione delle attività didattiche e l'effettuazione dei monitoraggi;*
- *coordinare l'attività della segreteria didattica per quanto attiene al corso;*
- *coordinare la preparazione e la sottoscrizione dei contratti e dei patti formativi;*
- *verificare presenza e disponibilità di attrezzature e strumenti tecnologicamente adeguati all'utilizzo previsto e rispondenti alle norme di sicurezza secondo quanto dichiarato nella progettazione nel rispetto delle disposizioni regionali;*
- *verificare l'effettiva disponibilità del materiale di consumo prima dell'inizio del corso.*

Docente tutor IFTS

Il tutor di classe ha il compito di:

- *organizzare il servizio accoglienza allievi;*
- *gestire l'attività di tutoring durante la realizzazione del corso programmando sistematici interventi con il responsabile del corso;*
- *assegnare gli allievi alle aziende qualificate per lo stage e curarne l'attività;*
- *raccogliere i dati dello stage attraverso un raccordo con il tutoring aziendale;*
- *raccogliere le esigenze dei corsisti in relazione all'organizzazione del corso;*
- *raccogliere le esigenze dei corsisti in merito alle necessità di interventi di sostegno/recupero;*
- *favorire l'incontro tra esigenze dei corsisti e dei docenti;*
- *registrare gli interventi effettuati e relazionare il responsabile del corso secondo quanto previsto in fase di macroprogettazione;*
- *fornire al corsista, nell'ambito dell'attività di stage, la documentazione di stage nonché le indicazioni sulle modalità operative;*
- *svolgere il ruolo di interfaccia tra Organismo e referenti aziendali; anche relativamente alla valutazione del conseguimento degli obiettivi dello stage;*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- *curare l'archiviazione della documentazione;*
- *collaborare con il RCO all'assegnazione dei corsisti alle singole aziende.*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Funzioni dell'Istituto

Le Funzioni dell'Istituto dispongono della necessaria libertà organizzativa e dell'autorità per attuare i compiti e le responsabilità di seguito descritti, e specificati nel dettaglio, nei flussi dei processi applicabili.

Attività - Responsabilità	CdI	GE	DS	DSGA	RQA	VI	CDS	COD	CD	CCdC	FS	CdC
Definire la struttura organizzativa dell'Istituto e coordinare le attività delle Funzioni			P	S	S	S						
Definire le strategie dell'Istituto e documentarle nella Politica per la qualità divulgandola			P		S							
Designare il rappresentante della direzione ed individuare il responsabile della funzione RQA.			P									
Approvare la documentazione del SGQ			P									
Organizzare con frequenza almeno annuale il riesame del SGQ per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia nel tempo ed il miglioramento continuo					P							
Effettuare uno studio dell'efficienza del servizio erogato					S						P	
Esercitare il controllo gestionale, finanziario e delle attività dell'Istituto				P								
Individuare, programmare ed effettuare gli audit sulle aree interessate, per verificare la messa in atto di quanto prescritto nei documenti del SGQ; identificare, promuovere e registrare le azioni intraprese			P		S							
Eseguire la valutazione e qualificazione dei fornitori di prodotti				P	S							
Eseguire la valutazione e qualificazione dei fornitori di servizi di docenza			P									



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Attività - Responsabilità	CdI	GE	DS	DSGA	RQA	VI	CDS	COD	CD	CCdC	FS	CdC
Emettere e gestire le registrazioni per le non conformità rilevate o segnalate, analizzarle periodicamente per individuare eventuali ripetitività ed agire di conseguenza con azioni opportune					P							
Verificare lo stato d'attuazione delle azioni intraprese (correttive, preventive e/o di miglioramento) e delle risoluzioni relative alle non conformità					P							
Identificare, segnalare, valutare e registrare i servizi non conformi e il relativo trattamento. Individuare ed attuare tutte le azioni correttive necessarie a prevenire il ripetersi di non conformità			P			S						S
Eseguire l'emissione, la verifica, la distribuzione e l'archiviazione dei documenti di propria competenza	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *
Attuare le attività di miglioramento e sviluppo pianificate per le attività e responsabilità di propria competenza	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *
Archiviare e conservare i documenti di registrazione relativi alle attività di propria competenza.	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *	P *

Legenda:

(P) Responsabilità primaria nell'effettuazione dell'attività

(S) Responsabilità secondaria (funzione di supporto) nell'effettuazione dell'attività

** Per quanto di competenza*



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

5.5.2 Rappresentante della direzione

Il DS nomina il Responsabile della Funzione RQA quale Rappresentante della direzione per il SGQ. Questi, in tale veste, ha il compito di:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- riferire alla direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento,
- garantire il collegamento con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il SGQ.

L’Organismo nell’ambito dell’istituzione gestisce il sistema di comunicazione interno con gli stessi strumenti e modalità dell’istituzione scolastica. Esiste un flusso informativo dalla direzione verso il personale per le comunicazioni e informazioni relative a normative e attività regionali. Tali informazioni sono condotte attraverso comunicazioni scritte, riunioni opportunamente formalizzate nonché utilizzo di bacheche e del sito Internet.

L’efficacia del flusso informativo è garantita attraverso i risultati degli audit programmati dal RQA durante l’anno e conservati come documenti di registrazione della qualità

5.5.3 Comunicazione interna

La direzione garantisce l’informazione all’interno dell’Istituto attraverso le riunioni periodiche e la distribuzione, anche eventualmente per via telematica, di comunicazioni. L’informazione è relativa all’analisi di dati ed indicatori riguardanti l’efficacia del sistema di gestione. Le comunicazioni interne tra i diversi livelli e funzioni sono assicurate dai frequenti contatti informali e, a livello formalizzato, dalle riunioni periodiche definite e/o programmate in funzione delle necessità dei progetti dove viene verificata anche l’efficacia della comunicazione. Vengono esposti ai partecipanti:

- verbali riunione/comunicazioni interne;
- grafici/tabelle di monitoraggio processi;
- stato di raggiungimento dei risultati pianificati.

La procedura DOC 03 “Gestione della comunicazione interna ed esterna” descrive le principali modalità seguite nel processo di gestione della comunicazione interna.

Flusso delle attività

Attività
↓
Nomina di RQA come Rappresentante della direzione
↓
Organizzazione delle riunioni e della tipologia di informazioni
↓
Comunicazione della riunione a tutti gli interessati
↓
Raccolta delle informazioni ed esposizione delle strategie in conformità con la Politica dell’Istituto

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS	Lettera di nomina	
DS		
VI		
RQA	Verbali , questionari	



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

La continuità di adeguatezza e di efficacia nel tempo del SGQ sono responsabilità del DS che deve fornire l'evidenza oggettiva dell'azione di controllo da esso esercitata.

Nell'ambito del riesame viene valutata l'opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, della Politica e degli obiettivi per la qualità.

È compito della Funzione RQA tenere informato il DS su tutti gli aspetti significativi della propria gestione operativa del SGQ sia a livello informale, mediante frequenti riunioni informative, sia a livello formale, nell'occasione delle riunioni pianificate di riesame del SGQ.

Il SGQ viene sottoposto a riesame da parte del DS, con frequenza annuale (oppure ad intervalli più brevi se ritenuto opportuno).

Analogamente la DIR effettua il riesame della direzione in modo formale con opportune tecniche analizzando i seguenti dati:

- *raggiungimento degli obiettivi della qualità*
- *reclami e contestazioni provenienti da ogni parte interessata*
- *risultati delle azioni correttive*
- *registrazioni di disservizi e delle emergenze*
- *risultati delle azioni preventive*
- *risultati delle valutazioni sulla soddisfazione (allievi, docenti, aziende)*
- *risultati sulle valutazioni delle attività didattiche*
- *risultati degli indici di efficacia ed efficienza*
- *risultati delle prestazioni dei fornitori*
- *riesame delle competenze dell'Organismo.*

Al termine del riesame si definiscono le azioni di miglioramento da intraprendere, con definizione di compiti e responsabilità, assegnando le opportune risorse e pianificando i tempi di attuazione.

Il Riesame della direzione dell'Organismo viene formalizzato dal RQA sul “Verbale di Riesame della Direzione”.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame:

- considerazioni generali sullo stato del SGQ e del sistema di accreditamento;
- andamento dei processi e della conformità dei servizi;
- stato azioni correttive e preventive;
- dati di ritorno dagli utenti;
- risultati degli audit interni;
- stato attività di formazione e aggiornamento del personale;
- azioni a seguire dei precedenti riesami (ad esempio: i piani di miglioramento predisposti nell'anno scolastico precedente);
- cambiamenti che potrebbero influenzare il SGQ ed il sistema di accreditamento.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame :

Il DS, nelle riunioni dedicate al Riesame di direzione, definisce nel dettaglio gli obiettivi prestazionali e di qualità da perseguire revisionando eventualmente la Politica della qualità in modo da comprendere:

- miglioramento del SGQ e di accreditamento e dei loro processi;
- miglioramento dei servizi per soddisfare le esigenze dell'utente;
- individuazione ed assegnazione delle risorse per i processi da migliorare;
- direttive e linee guida specifiche per il perseguimento del miglioramento continuo.

Le registrazioni di tali riesami sono conservate dalla Funzione RQA. Il riesame della direzione viene formalizzato dalla Funzione RQA sul Verbale di riesame della direzione in cui vengono definiti anche gli obiettivi annuali per l'attuazione della Politica per la qualità.

Flusso delle attività

Attività
Redazione della situazione dell'erogazione del servizio.
↓
Redazione della situazione della qualità dell'Istituto.
↓
Riunione di riesame con definizione degli indirizzi e analisi delle risorse necessarie. Frequenza del riesame annuale

Responsabile	Documenti	Riferimenti
RQA	Preparazione e redazione relazione con analisi di tendenza per cause comuni	
RQA	Preparazione e redazione relazione con dati ed indicatori per quanto applicabile	
DS+STA FF di direzione	Verbale di riesame direzione Piano di miglioramento Programma degli audit interni Programma di aggiornamento dei docenti e ATA Analisi tendenza NC, reclami, soddisfazione utente, indicatori, ecc.	



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 6: GESTIONE DELLE RISORSE

Nell’ambito dell’attività dell’Organismo accreditato come struttura di formazione professionale per la definizione, la gestione e il riesame di un piano di utilizzo delle risorse (fisiche, umane ed economiche) si fa riferimento alla Procedura di Accreditamento “Pianificazione delle risorse” (ACR-06).

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Il DS, sulla base delle risorse rese disponibili secondo le disposizioni della direzione Regionale dell’Istruzione e delle iscrizioni relative all’anno scolastico nuovo, definisce le risorse necessarie per l’efficace gestione dei processi formativi previsti dal Piano dell’Offerta Formativa (POF).

L’esame delle necessità contingenti è svolto in occasione delle periodiche riunioni del DS con lo STAFF e con il CD per monitorare l’avanzamento delle attività ed il soddisfacimento dei requisiti/aspettative degli utenti.

Le necessità di impegno di risorse finanziarie sono pianificate e formalizzate nell’ambito della predisposizione del Programma Annuale.

La pianificazione delle risorse necessarie per il miglioramento continuo del SGQ ha come sede dedicata la riunione di riesame del SGQ trattato nel Manuale (§ 5.6).

La messa a disposizione delle risorse è responsabilità del DS che approva tutti i documenti che comportano l’acquisizione delle stesse.

6.2 RISORSE UMANE

Individuazione e qualificazione delle risorse umane necessarie

Il DS, con il supporto dello Staff, ha il compito di individuare e rendere disponibili le risorse necessarie per:

a) accrescere la soddisfazione degli utenti, ottemperando ai requisiti previsti dalle leggi vigenti e dal POF.

b) attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia.

Il DS, con il supporto dello Staff, ha il compito di definire le competenze necessarie per lo svolgimento delle mansioni sulla base delle leggi e dei regolamenti vigenti; gli specifici requisiti di qualificazione per l’assunzione per attività curriculari del personale docente e del personale ATA sono definiti nella procedura RIS-01 “Formazione, aggiornamento e qualificazione”.

Nell’ambito dell’attività dell’Organismo accreditato come struttura di formazione professionale sono individuate e garantite le competenze necessarie relative ai responsabili di funzione nonché l’organizzazione per competenza al personale docente e non docente. Per questi ultimi sono previste schede di qualificazione. Periodicamente vengono riesaminate le competenze in occasione del riesame della Direzione e della definizione degli obiettivi dell’Organismo.

Individuazione e pianificazione della formazione

Le necessità di formazione ed aggiornamento vengono individuate e pianificate dal DS con il supporto del CD, dello STAFF e del DSGA, come definito nella procedura RIS-01 e di seguito sintetizzato:

▪ Per i docenti:

- Ogni docente compila un modulo (**mod.05 a**) per la raccolta delle esigenze formative;



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- Il DS predispone una proposta di formazione, tenuto anche conto delle indicazioni emerse in sede di riesame del POF;
- Al CD, in sede di approvazione del POF, viene presentata la proposta di pianificazione (**mod. 06 Programma di aggiornamento**);
- Il CD e successivamente il Cdl approvano con delibera il piano.
- Per il personale ATA:
 - l'analisi dei bisogni avviene nell'ambito degli uffici, nonché da parte del restante personale tecnico e ausiliario; le proposte sono formulate dal DSGA e/o dal DS attraverso la compilazione di un apposito modulo (mod. 5b);
 - il programma di aggiornamento (mod. 06) viene approvato dal Cdl e formalizzato su un documento che è parte integrante del POF.

La verifica dell'efficacia delle attività di formazione e aggiornamento viene effettuata dalla Funzione FS per il personale docente e dal DSGA per il personale ATA, attraverso le modalità ritenute di volta in volta più efficaci (ad esempio tramite la somministrazione di questionari per la valutazione dell'attività formativa e per l'individuazione delle innovazioni apportate a seguito di detta formazione nelle attività svolte, successive verifiche ispettive, affiancamenti, ecc.).

La formazione specifica sul Sistema di Gestione per la Qualità è erogata a tutto il personale dell'Istituto in particolare all'inizio dell'anno scolastico, allo scopo di diffondere nell'Istituto una metodologia gestionale uniforme e permettere quindi una verifica dell'efficacia del SGQ al termine dell'anno scolastico.

Il Responsabile della Funzione RQA riceve una formazione sulla conduzione degli audit all'interno dell'Istituto secondo la norma applicabile. Tale formazione ha il compito di accrescere le sue competenze per la conduzione degli audit.

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo accreditato viene sviluppata l'attività di informazione e sensibilizzazione del personale attraverso incontri all'inizio dell'anno scolastico, fornitura di materiale documentale e/o messa a disposizione di Manuale Qualità e Procedure.

Sono inoltre individuati i bisogni formativi delle risorse (interne e anche esterne) in funzione sia del ruolo occupato sia delle aspettative di sviluppo della risorsa, avendo cura di valutare ciò che dipende da una carenza formativa della risorsa da quelle che sono le normali esigenze di sviluppo e miglioramento professionale.

Annualmente sono programmati gli interventi formativi per ogni ruolo/funzione utilizzando un semplice calendario. Tale calendario sarà aggiornato nel corso dell'anno in occasione di ulteriori necessità od opportunità formative; le attività di formazione saranno comunicate a tutti gli interessati con congruo anticipo.

Sono organizzate le attività formative necessarie valutando l'opportunità (in funzione della numerosità delle risorse e delle opportunità logistiche) di effettuare tali attività internamente o presso strutture esterne, utilizzando docenti interni o esterni.

Sono previsti momenti di verifica per rilevare se l'attività formativa svolta abbia soddisfatto tutti gli obiettivi prefissati (competenza acquisita, adeguatezza e trasferibilità rispetto al ruolo occupato).

In caso contrario si interviene con ulteriori attività formative.

Viene altresì programmata la funzione per il personale non docente.

Registrazioni

I documenti di qualificazione necessari per lo svolgimento di attività curricolari e specifiche sono registrati ed archiviati a cura e presso la segreteria.

I documenti per l'indagine conoscitiva sui bisogni formativi dei docenti, nonché i questionari o report finali della valutazione dell'attività sono registrati ed archiviati a cura e presso la segreteria.

La registrazione dei corsi effettuati dal personale docente e ATA è archiviata a cura e presso la segreteria sulle Schede Personali.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Flusso delle attività

Attività
Analisi e Identificazione delle competenze/capacità necessarie per lo svolgimento delle mansioni
↓
Valutazione delle competenze disponibili per lo svolgimento delle mansioni
↓
Identificazione e pianificazione delle necessità di formazione ed aggiornamento nonché di attività per la promozione della consapevolezza del ruolo
↓
Erogazione attività di formazione e verifica dell'efficacia
↓
Registrazione delle attività di formazione e aggiornamento e della verifica dell'efficacia

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS + STAFF	Elenco docenti e personale ATA	
FS, DS, DSGA, CD	Piano dell'Offerta Formativa (POF), <u>PROGRAMMA DI AGGIORNAMENTO</u>	
DS o chi da esso delegato	Piano di lavoro Verifica per docenti e personale ATA tramite questionario di gradimento, audit, report specifici	
SP + RQA	fascicolo personale	

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo sono registrate tutte le attività relative allo sviluppo professionale della risorsa nell'apposito modulo. Tale scheda, (sempre aggiornata) è archiviata in un apposito raccoglitore insieme a tutta la documentazione relativa alla risorsa (curriculum, copia degli attestati di qualifica o frequenza ad attività formative programmate, documenti di giudizio /valutazione dei corsi frequentati, ecc.).

6.3 INFRASTRUTTURE

Il DS ha il compito di predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi erogati.

Le infrastrutture comprendono:

- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,
- attrezzature ed apparecchiature per l'erogazione del servizio scolastico (sia hardware che software),
- servizi di supporto.

Le modalità di gestione delle infrastrutture sono definite nella procedura RIS-02 "Gestione della struttura" e negli specifici regolamenti interni.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Nell’ambito dell’attività dell’Organismo accreditato come struttura di formazione professionale le strutture logistiche necessarie sono individuate e rese disponibili in funzione del corso progettato.

Sono altresì individuate le attrezzature e gli strumenti didattici da parte del Responsabile del corso. Compito del personale ATA, in analogia con quanto definito dal mansionario del CCNL, è quello di rilevare la presenza e la funzionalità di strumentazione e attrezzature nonché di garantire l’efficienza delle apparecchiature.

L’utilizzo dei materiali didattici è regolamentato dal regolamento d’Istituto per quanto concerne catalogazione, archiviazione, consultazione, prestito.

In sede di microprogettazione vengono individuati i materiali didattici da utilizzare. In caso di reiterazione si effettua il riesame e l’eventuale aggiornamento.

Attività manutentive

Le attività manutentive si dividono in interventi straordinari (che presentano un carattere di urgenza sia per aspetti di sicurezza che per esigenza di disponibilità dei locali) e interventi ordinari.

Le attività manutentive straordinarie sono gestite dal D.S. con fornitori esterni preventivamente qualificati, come indicato nella procedura SER-03 “Approvvigionamento”.

Le attività manutentive ordinarie su locali e impianti tecnologici sono gestite dall’ufficio competente della Provincia di Novara (Servizio Edilizia Scolastica) su segnalazione.

Le attività di manutenzione ordinaria per le attrezzature di laboratorio vengono condotte dagli Assistenti Tecnici di Laboratorio che provvedono, sulla base delle caratteristiche delle attrezzature stesse, a garantire la continuità del funzionamento.

Le attività di manutenzione sono registrate su un modulo specifico.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il DS ha il compito di definire e gestire le condizioni dell’ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi erogati, assicurando la salute e la sicurezza del personale e degli utenti nel rispetto delle norme e leggi vigenti.

Le modalità di gestione dell’ambiente di lavoro sono definite nella procedura RIS-02 “Gestione della struttura”.E’ responsabilità dell’ufficio competente della Provincia di Novara identificare dei requisiti normativi per locali, per gli impianti elettrici, idrici, termici e antincendio in conformità alle leggi applicabili ed il successivo eventuale adeguamento.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

CAPITOLO 7: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La pianificazione dell'erogazione del servizio viene effettuata in coerenza con gli altri requisiti del SGQ. Le modalità di documentazione delle attività sono definite nel seguito.

Flusso delle attività

Attività
Analisi dei bisogni formativi in conformità alle leggi applicabili
↓
Definizione dei servizi agli utenti sulla base delle analisi effettuate
↓
Sviluppo della progettazione per definire: <ul style="list-style-type: none">• Definizione requisiti dell'utente (fabbisogni).• Definizione degli standard di servizio da erogare e delle norme e leggi applicabili.• Obiettivi di qualità di servizio.• Documentazione da preparare per erogare il servizio e per documentare/certificare le attività da svolgere (certificazioni, qualificazioni di personale, ecc.).• Necessità di pianificazione di verifiche e riesami.• Esigenze di risorse (personale, attrezzature, strumenti) per l'erogazione del servizio.
↓
Definizione del POF in funzione delle esigenze dell'utente interno ed esterno
↓

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS; Docenti		Manuale § 7.2. SER-02
DS; Docenti	Patto formativo	Manuale § 7.3. SER-01
DS; DSGA; STAFF CD; CdC; COD		Manuale § 7.3. SER-01 MAM-01
DS; CD; STAFF; ATA	POF	Manuale § 7.2. SER-01



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Presentazione delle proposte di servizio
↓
Approvvigionamento di risorse: <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di prodotti/incarichi a docenti (quando necessario) • Criteri di accettazione materiali/servizi
↓
Erogazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche del servizio da erogare con definizione delle caratteristiche da misurare • Criteri di identificazione e rintracciabilità del servizio (ove applicabili). • Risorse da utilizzare (mezzi e competenze) • Modalità di gestione dei servizi non conformi e loro registrazione/notifica. • Criteri di: documentazione dei servizi, distribuzione documenti, archiviazione e riservatezza.
↓
Validazione del progetto del servizio scolastico

DS; DSGA; Docenti, ATA	Domanda di iscrizione, brochure, manifesti, siti, ecc.	Manuale § 7.2. SER-02
RQA; DS/DSGA; COD		Manuale § 7.4. SER-03
DS, DSGA; STAFF; CD; CdC; Docenti, ATA	POF	Manuale § 7.5. SER-05; SER-06; SER-07; SER-08
DS; DSGA; STAFF; CD; CdC; ATA	POF	Manuale § 7.3. SER-01

L’Organismo accreditato definisce un piano di utilizzo delle risorse (fisiche umane ed economiche) in funzione dei corsi attivabili. Inoltre, attraverso una Procedura di Accredimento, identifica i soggetti con cui definire i patti formativi analizzandone le esigenze specifiche e i livelli di ingresso. Viene data evidenza della condizione del patto formativo attraverso la registrazione all’apertura del corso.

7.2 PROCESSI RELATIVI ALL’UTENTE

L’Organismo, prima dell’avvio della progettazione, effettua in modo formale un esame della concorrenza considerando le caratteristiche degli altri organismi sul territorio, delle loro competenze, delle offerte formative ecc. (ACR-04 “Attività di benchmarking”).

La selezione iniziale degli allievi è condotta in sede di macroprogettazione definendo metodologie, responsabilità e tempistiche. La pubblicizzazione delle modalità di selezione è fatta unitamente alle altre caratteristiche del corso.

Per descrivere queste attività viene predisposta una Procedura di Accredimento (ACR-09 “Selezione Iniziale degli allievi”).

Le relazioni con il sistema produttivo sono condotte attraverso la gestione e l’aggiornamento di una specifica banca dati che individua anche possibilità di stage. Tale attività è descritta nella Procedura ACR-03. Analogamente l’Organismo gestisce i rapporti con i partner territoriali (ACR-02) e periodicamente (almeno due incontri per ogni anno scolastico) con le famiglie degli allievi partecipanti ai corsi dell’obbligo formativo (ACR-15).



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Presso l'I.I.S. "G. BONFANTINI" le categorie di utenti esterni del servizio scolastico vengono individuate negli allievi, nei genitori, nel territorio, nel mondo della scuola e del lavoro.

Il DS, con il supporto di RQA e degli organi collegiali coinvolti, deve determinare per i servizi scolastici da erogare:

- i requisiti del servizio, individuando i bisogni e le aspettative dell'Utenza, compresi quelli relativi alla documentazione informativa e di documentazione dell'attività svolta;
- i requisiti non precisati dall'Utenza, ma necessari per permettere all'Utenza stessa di fruire nel miglior modo del servizio scolastico.

L'identificazione dei bisogni avviene tramite analisi, informazioni sul singolo utente, sulle problematiche riscontrate, o direttamente o tramite questionari. L'identificazione dei bisogni avviene tramite schede di analisi a cura del RFV. Le specifiche modalità sono descritte nella procedura SER-02 "Analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione".

Le risposte ai bisogni sono documentate nel POF.

Sul sito www.bonfantini.it i tipi di offerta all'utenza.

L'Organismo individua le esigenze e le aspettative del sistema economico locale sulla base di una Procedura di Accredimento (ACR-01).

Contemporaneamente analizza sistematicamente la presenza sul territorio di allievi potenziali per evitare la presentazione di corsi che poi non vengono attuati per mancanza di allievi.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Lo scopo del riesame è di verificare che:

- i requisiti del servizio siano definiti (corrispondenti all'offerta);
- le comunicazioni con l'utenza (offerta) definiscano in modo chiaro le modalità e le caratteristiche del servizio offerto (trasparenza del servizio);
- siano state risolte le eventuali divergenze sulle modalità di erogazione del servizio;
- l'I.I.S. "G.BONFANTINI" abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti (nei modi e tempi prestabiliti).

Eventuali scostamenti vengono registrati sul Verbale di Riunione della funzione interessata.

Il piano complessivo di utilizzo delle risorse (fisiche, umane ed economiche) viene riesaminato dall'Organismo sia dopo aver conosciuto i finanziamenti approvati che durante l'intervento formativo (ACR-06).



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Presentazione dell'offerta all'utenza

Le modalità di presentazione dell'offerta all'utenza sono le seguenti:

1. attività di orientamento in entrata eseguita da apposita Commissione che si reca con cadenza periodica ad inizio anno fino alla data di scadenza delle iscrizioni e programmata presso le scuole medie della Provincia.
2. attività di scuola aperta (“open day”) con apertura all'utenza delle strutture della scuola e dei laboratori al fine di far conoscere in loco le potenzialità di risorse strutturali ed umane dell'Istituto; tale attività viene eseguita due volte ad anno scolastico almeno nei due mesi precedenti alla data di scadenza delle iscrizioni.
3. attività di accoglienza dei nuovi iscritti ad inizio anno scolastico con presa visione da parte dei neo-isritti di tutti i luoghi e le strutture dell'Istituto (laboratori, palestra, azienda, segreteria, presidenza, ecc.) al fine di accelerare il loro processo di ambientamento.
4. distribuzione all'utenza che risulta interessata ad iscriversi presso l'Istituto di dépliant e pieghevoli informativi in cui vengono riassunte le attività della scuola.
5. diffusione delle attività di orientamento e dell'offerta formativa attraverso il sito web dell'Istituto.

Attività di iscrizione

7.2.3 Comunicazione con l'utente

L' I.I.S. “G. BONFANTINI” stabilisce ed attiva linee di comunicazione con gli utenti in merito a:

- informazione sui programmi didattici;
- informazioni su iniziative formative e culturali;
- informazioni sul risultato di indagini e sul monitoraggio del servizio scolastico
- comunicazione con le famiglie dell'utente durante la frequenza scolastica.

La procedura DOC-03 “Gestione della comunicazione interna ed esterna” descrive le principali modalità seguite nel processo di gestione della comunicazione verso l'esterno.

L'Organismo applica una Procedura di Accredimento (ACR-16) per mantenere in modo costante e puntuale un efficace scambio di informazioni con Uffici Regionali e Provinciali.

I corsi sono pubblicizzati e sono inoltre previste modalità di comunicazione per la gestione di modifiche ed eventuali cambiamenti dei corsi stessi..

L'informazione di tipo didattico è garantita dalla segreteria didattica.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Flusso delle attività

Attività
Analisi dei bisogni formativi
↓
Riesame proposta offerta
↓
Presentazione offerta in dépliant, manifesti, incontri informativi, ecc..
↓
Attività di iscrizione degli utenti.

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS; STAFF;		Manuale § 7.2; SER-02
DS; STAFF	Definizione offerta	Manuale § 7.2; SER-02
DS; Commissione Orientamento	POF Modulistica offerta	Manuale § 7.2; SER-02
SD	Modulo di iscrizione	Manuale § 7.2; SER-02

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Questo paragrafo viene applicato per la progettazione dei servizi formativi che coinvolge anche la definizione degli aspetti didattici e le modalità di erogazione dei servizi; le specifiche modalità della progettazione del servizio sono descritte nella procedura SER-01 “Progettazione del servizio formativo”. Le modalità di erogazione del servizio sono descritte nel paragrafo 7.5 “Erogazione del servizio”.

L’Organismo definisce nella Procedura di Accreditamento (ACR-05) le modalità della progettazione di base del corso (macroprogettazione).

Nel caso della formazione a distanza si procede con una specifica Procedura (ACR-14). Analogamente per quanto concerne il supporto all’utenza nel caso delle tipologie dello “svantaggio” e dell’ “handicap”.

Durante l’attività di progettazione del corso vengono anche definiti gli strumenti di valutazione e i momenti di applicazione degli stessi.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Il DS nomina un membro dello STAFF al fine di tenere sotto controllo la progettazione e lo sviluppo dei servizi seguendo gli indirizzi e gli obiettivi definiti nel POF elaborato dal CD e approvato dal CI.

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo viene effettuata sul “Piano di progettazione didattica” in cui sono definite:

- le fasi della progettazione e dello sviluppo,



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- le attività di riesame, di verifica e di validazione previste per ogni quadrimestre di progettazione e di sviluppo,
- le responsabilità e l'autorità per la progettazione e lo sviluppo nelle singole fasi,
- i documenti da emettere, con una loro eventuale pianificazione.
- le modalità di valutazione all'inizio, durante ed alla fine dell'attività formativa, così come definito nella procedura MAM-01 “Valutazione del percorso formativo”.

La pianificazione della progettazione, ove necessario, viene aggiornata in itinere.

I compiti delle funzioni interessate sono:

Collegio dei Docenti

Programma l'attività di funzionamento dell'anno scolastico e le modalità di individuazione dei coordinatori di dipartimento e delle relative competenze. Progetta ed approva il Piano dell'Offerta Formativa, il Piano delle Attività per l'anno in corso con l'individuazione e designazione delle Funzioni Strumentali. Elabora il Patto formativo, (documento che esplicita la programmazione del percorso didattico nell'Istituto in termini di obiettivi, metodi, strumenti di valutazione e contenuti disciplinari), gli obiettivi trasversali, i metodi e strumenti di valutazione di ciascuna disciplina in coerenza con quanto definito dalle riunioni per materia.

Dipartimento degli assi culturali

Analizza i risultati dell'anno precedente e mette a fuoco le linee generali per la programmazione (D.P.R. 275/99 art. 3 c. 2), ossia:

- coordinare la progettazione iniziale ed in itinere
- monitorare il corretto e coerente funzionamento dei laboratori in relazione alle programmazioni didattiche
- verificare e curare i verbali e la documentazione di progettazione annuale e delle attività di sperimentazione.

Consiglio di Classe ristretto (solo componente docente)

Analizza i prerequisiti e formalizza i piani di lavoro in termini di obiettivi, metodi, strumenti di valutazione e contenuti disciplinari, propone visite di istruzione e IDEI.

DSGA

Redige il “Piano di Lavoro” sulla base delle esigenze emerse dal POF tenuto conto delle riunioni informali del personale ATA; verifica e trasmette il Piano di Lavoro al DS per l'approvazione.

L'Organismo definisce in una Procedura di Accredimento la progettazione esecutiva (micro progettazione) del corso e dello stage (quando previsto) (ACR-07). Il tutor segue la classe durante il corso nel rispetto del suo ruolo e responsabilità definite al § 5.5.1.1 di questo Manuale. Prima dell'avvio del corso sono definite in modo formale le funzioni, le attività e le modalità operative.

Le registrazioni delle attività sono opportunamente archiviate.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Gli elementi in ingresso della progettazione dei servizi sono costituiti dalla redazione/raccolta di una serie di documenti.

Nel caso del biennio, sono:

- test di ingresso
- programmi ministeriali
- indicazioni dipartimenti

Nelle classi 2^a si considera anche l'obiettivo in uscita (prerequisito necessario per le classi terze).

Nel caso del triennio, gli elementi sono:

- pagelle e situazioni dei debiti formativi sia per gli allievi interni che per quelli provenienti da altri istituti
- prove di ingresso
- programmi ministeriali
- indicazioni dei dipartimenti

Prima di iniziare la progettazione, le funzioni incaricate riesaminano gli elementi in ingresso contenuti nei vari documenti per accertarsi che siano definiti:

- gli obiettivi ed i requisiti del servizio da progettare
- i requisiti volontari e cogenti applicabili,
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili, ove applicabili,
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

L'Organismo utilizza le valutazioni sulle attività didattiche come elementi in ingresso per la riprogettazione delle attività future.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Le funzioni incaricate verificano i documenti in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo a fronte degli elementi in ingresso espressi dai documenti indicati al punto 7.3.2.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso,
- fornire adeguate informazioni per eventuali approvvigionamenti di risorse necessarie all'erogazione del servizio progettato,
- contenere gli elementi per la corretta conduzione e il corretto monitoraggio del servizio,
- contenere o richiamare gli obiettivi didattici minimi per la soddisfazione dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

I documenti in uscita sono:

- patto formativo del C.D.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- programmi didattici delle singole discipline,
- la griglia di valutazione,
- proposte di verifiche comuni alle diverse classi e/o trasversali alle singole discipline.

L’Organismo considera come elementi in uscita della progettazione esecutiva una serie di elementi che vanno dagli obiettivi formativi alla definizione di momenti intermedi di riesame dei programmi in funzione dei risultati ottenuti.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Sono previsti riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, al fine di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti, accertandosi che tutti gli aspetti in relazione ai bisogni formativi da soddisfare siano stati considerati,
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

Tale attività viene svolta durante le riunioni dei Consigli di Classe in modo interfunzionale (docenti, rappresentante DS, genitori, allievi).

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie vengono effettuate nei Verbali di Riunione.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Le funzioni incaricate (STAFF, Coordinatori d’area e consigli di classe) verificano i documenti, in accordo con quanto pianificato nel POF per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso definiti nei vari documenti indicati al § 7.3.2.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono effettuate con l’emissione di un verbale di riunione conservato nell’archivio della Segreteria didattica.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

L’Istituto valida i processi di formazione alla fine dell’erogazione analizzando i dati; tali informazioni vengono formalizzate in verbali del CdC e del CD.

Personale docente

Le funzioni incaricate effettuano la validazione della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato nel POF per assicurare che il servizio erogato, risultante dalla progettazione e dallo sviluppo, sia in grado di soddisfare le aspettative dell’utente.

L’attività di validazione viene condotta in varie fasi.

Una prima fase è costituita dalla comparazione tra i risultati attesi dal Patto Formativo e i risultati ottenuti, documentata dalla relazione finale dei singoli docenti che contiene note sulla valutazione dei programmi svolti, sugli obiettivi raggiunti e sui criteri didattici e valutativi applicati.

Una seconda fase di validazione viene condotta attraverso la riunione del CD in cui si valutano i risultati finali con una opportuna formalizzazione sul verbale del Collegio stesso.

Le registrazioni dei risultati delle validazioni e delle eventuali azioni necessarie sono conservate nell’archivio della Segreteria didattica.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Personale ATA

La validazione del Piano di Lavoro viene condotta a seguito della riunione di fine anno del personale ATA confrontando quanto svolto e i risultati ottenuti in funzione della soddisfazione degli utenti dei servizi.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le funzioni incaricate hanno la responsabilità della gestione delle modifiche della progettazione e dello sviluppo. In particolare le modifiche devono essere:

- identificate e le relative registrazioni conservate;
- riesaminate, verificate e validate ed approvate prima della loro attuazione.

Nel riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo occorre valutare gli effetti che tali modifiche hanno avuto sul servizio già erogato all'utente. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie vengono effettuate dalle funzioni incaricate sui verbali di riunione e sono conservate a cura della Segreteria didattica.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

L'Organismo ha definito una Procedura di Accredimento (ACR-08) per la redazione di una convenzione con l'Azienda che ospita lo stage nonché l'attività di tutoraggio.

Per quanto riguarda lo stage l'Organismo, attraverso una Procedura di Accredimento (ACR-07), garantisce la coerenza dello stesso con i contenuti del corso e ne valuta l'efficacia rispetto agli obiettivi.

Le modalità di approvvigionamento di attrezzature e strumenti didattici sono definite dalla Procedura del Manuale della qualità SER-03. Analogamente per l'approvvigionamento dei materiali di consumo.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Verifiche sul prodotto/servizio approvvigionato

Il prodotto approvvigionato viene controllato da parte dell'Ufficio Tecnico al fine di verificarne innanzitutto la conformità con quanto ordinato e quindi per verificare la corrispondenza tra quanto indicato sulla bolla di accompagnamento ed il buono d'ordine. Le eventuali non conformità vengono gestite così come descritto nella procedura MAM-03 "Gestione delle non conformità".

I prodotti di maggiore complessità e valore economico vengono esaminati da una apposita Commissione tecnica che emana un certificato di collaudo sulla conformità dell'acquisto.

Valutazione e qualificazione dei fornitori

La valutazione e qualificazione del fornitore viene effettuata così come descritto nella procedura SER-03 "Approvvigionamento" e comprende tre attività:

- Classificazione del fornitore: inserimento del fornitore in una delle categorie fornitore critico o corrente, così come definito nel § 2 "Termini e definizioni utilizzati".



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- **Qualificazione del fornitore:** viene condotta dalla Funzione RQA su fornitori nuovi, come attività volta a definire l’adeguatezza del fornitore stesso, mediante richiesta di requisiti definiti in questa procedura.
- **Monitoraggio del fornitore:** attività svolta su fornitori attivi, per valutare la loro adeguatezza nel tempo e mantenerli nell’Elenco dei fornitori qualificati.

Possono essere considerati critici, all’interno dell’I.I.S. “G. BONFANTINI”, i fornitori di informatica, manutentori e fornitori di attrezzature e materiali di laboratorio, approvvigionamenti per l’azienda agraria, agenzie di viaggio e agenzie di consulenza.

Sono da considerare fornitori critici anche i docenti di corsi extracurricolari; tali fornitori sono valutati secondo le proprie competenze ed esperienze affinché le capacità individuali possano coincidere con una prestazione rispondente alle specifiche del progetto. La qualificazione di tali fornitori viene descritta all’interno della procedura RIS-01 “Formazione, aggiornamento e qualificazione”.

SCA provvede ad inserire i fornitori approvati nell’Elenco fornitori qualificati (mod. 27).

L’Organismo ricerca e selezione personale docente attraverso una idonea Procedura (SER-03) che riporta anche i requisiti per la ricerca di eventuale personale non docente.

Monitoraggio delle prestazioni dei fornitori

Il monitoraggio dei fornitori critici viene effettuato mediante:

- Valutazione al momento dell’accettazione (applicabile per i prodotti);
- Valutazione durante l’espletamento del servizio.

Annualmente tutte le Schede Fornitore vengono riesaminate per il monitoraggio dei fornitori; sui fornitori evidenziati come non soddisfacenti verranno effettuate opportune azioni correttive. Tale monitoraggio viene effettuato dalle funzioni RQA e DSGA.

7.4.2 Informazioni relative all’approvvigionamento

Gli ordini/incarichi per l’approvvigionamento emessi dalla Segreteria contabilità ed acquisti con il supporto delle funzioni coinvolte, devono descrivere i prodotti o servizi da acquistare, specificando, per quanto applicabile:

- i requisiti per l’approvazione del prodotto o del servizio;
- i requisiti per la qualificazione del personale richiesto nel servizio;
- i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità del fornitore.

Il DS verifica la completezza e adeguatezza degli ordini e li firma per approvazione prima della loro comunicazione al fornitore. Per importi fino a 2000 €, o al limite maggiore stabilito dal CdI, il DS autorizza la spesa senza la necessità di richiedere preventivi.

Per importi superiori al limite fissato in sede di CdI, occorre richiedere almeno tre preventivi ed applicare quindi il Prospetto comparativo (mod. 31) per individuare l’offerta più vantaggiosa (IO-02) Gli ordini di prodotti o servizi critici possono essere emessi solo a fornitori qualificati contenuti nell’Elenco fornitori qualificati. Nel caso si individuasse la necessità di nuovi fornitori, non presenti nell’Elenco fornitori, la funzione coinvolta lo segnala alla DSGA che, in collaborazione con RQA, procede alla valutazione e qualificazione come specificato in precedenza.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Flusso delle attività

Attività
Definizione dei fabbisogni
↓
Individuazione fornitore e redazione ordine con il supporto di cataloghi e listini prezzi.
↓
Verifica ordine, firma per approvazione
↓
Trasmissione ordine a fornitore. Archiviazione della richiesta

Responsabile	Documenti	Riferimenti
Funzione coinvolta	Richiesta di acquisto	SER-03
Funzione DS/DSGA con supporto Funzione coinvolta	Elenco fornitori qualificati	SER-03 IO-02
DS	Ordine a fornitore	SER-03
DS/DSGA	Ordine a fornitore	SER-03

7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

Nell'ordine vengono definite le modalità per effettuare i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti o servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Qualora l'I.I.S. "G. BONFANTINI" intenda effettuare verifiche presso il fornitore, le modalità vengono precisate sull'ordine, incluse quelle concernenti le verifiche e quelle per il rilascio del prodotto.

7.5 ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi erogati sono i seguenti:

- formazione scolastica
- progetti di potenziamento dell'attività scolastica
- progetti orientati al mondo del lavoro
- progetti volti a cogliere le istanze della società
- progetti sulle nuove tecnologie



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio

L'Organismo ha predisposto un budget del corso con cui si deve confrontare e che è coerente con il costo in sede di progettazione e con il grado di dettaglio richiesto per la rendicontazione.

L'Organismo programma il corso e l'eventuale stage e definisce il contratto formativo con i singoli Utenti/Clienti (ACR-07). Tale documento, sottoscritto dall'Organismo (Direttore) e da ogni utente (o da chi ne esercita la patria potestà) contiene tutti i riferimenti all'attività formativa nonché i diritti /doveri dei sottoscrittori e le responsabilità. Il contratto si riferisce alle norme cogenti applicabili ed è reso esplicito a tutto il personale dell'Organismo. Il patto formativo viene esposto e stipulato con gli allievi con le stesse modalità utilizzate nell'ambito dell'istituzione scolastica (SER 05).

Il servizio accoglienza allievi viene condotto con le stesse modalità utilizzate nell'ambito della istituzione scolastica (SER 05). Per la realizzazione delle attività didattiche e i monitoraggi intermedi l'Organismo opera con le stesse modalità definite nell'ambito delle istituzioni scolastiche (SER 05).

7.5.1.a Erogazione attività formativa

L'attività di erogazione di servizi viene effettuata, come illustrato di seguito, con modalità pianificate in condizioni controllate così come definito nella procedura SER-05 “Gestione delle attività didattiche”.

La pianificazione dell'attività didattica, coordinata dal DS, è intesa come formazione delle classi, attività di segreteria, definizione dell'orario e del calendario delle riunioni degli organi collegiali, modalità per l'accoglienza degli allievi e delle famiglie. La pianificazione delle attività di ogni docente viene formalizzata sul piano di lavoro annuale.

I docenti di nuova nomina o supplenti vengono accolti, all'inizio dell'anno scolastico o dell'attività didattica, dal DS o da un suo delegato. Durante tale incontro vengono informati sulle modalità e procedure operative dell'Istituto. Vengono inoltre definite le modalità di svolgimento delle attività didattiche.

7.5.1.b Gestione dei servizi connessi alla didattica

L'attività di erogazione di servizi viene effettuata con modalità pianificate in condizioni controllate, così come definito nella procedura SER-06 “Gestione dei servizi connessi alla didattica”.

I servizi associati alla didattica sono:

- biblioteca
- aula audiovisivi
- laboratorio di informatica
- laboratorio di chimica
- laboratorio di fisica
- laboratorio CAD
- laboratorio di scienze
- laboratorio di zootecnia
- laboratorio di topografia



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- azienda agraria
- laboratorio di azienda agraria
- laboratorio di meristemica
- palestra
- giardino botanico
- museo naturalistico
- servizio di stampa: fotocopiatura e rilegatura documenti

Altri tipi di servizio sono:

- sala ricevimento parenti

7.5.1.c Attività connesse alla didattica

Le attività connesse alla didattica vengono effettuate con modalità pianificate in condizioni controllate, così come definito nella procedura SER-07 “Gestione delle attività connesse alla didattica”.

Attività riguardanti gli allievi

- Gestione delle presenze dell’allievo;
- Comunicazione alle famiglie relativamente alle assenze dell’allievo;
- Gestione dei documenti personali;
- Emissione e rilascio di certificazioni.

La segreteria didattica è strutturata per dare informazioni di tipo didattico agli allievi. Il servizio e l’orario sono resi noti sia attraverso comunicazione in bacheca sia attraverso il documento del patto formativo.

Attività riguardanti il personale scolastico

Il personale addetto alla Segreteria personale gestisce tutte le attività che hanno ricaduta sul personale stesso e cioè:

- acquisisce le domande di supplenza
- acquisisce i curricula vitae del personale esterno
- redige graduatorie
- stipula contratti
- richiede d’ufficio il fascicolo personale per il trasferimento del personale di ruolo
- gestisce documenti, assenze, permessi e ferie
- gestisce il rilascio di certificati di servizio
- stila le statistiche del personale
- dà ordini e comunicazioni di servizio



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.5.1.d Attività di verifica sul servizio di formazione

La pianificazione delle attività di valutazione in ingresso viene condotta durante le Riunioni di Dipartimento e il documento che ne scaturisce verrà utilizzato dai singoli docenti per la somministrazione delle prove in ingresso.

Con le riunioni per materia si deliberano i criteri generali per favorire l'uniformità del processo e delle metodologie di valutazione da adottare durante l'anno scolastico.

Le specifiche modalità sono descritte nella procedura MAM-01 “Valutazione del percorso formativo”.

Criteri generali di valutazione

Entro il mese di settembre il DS convoca il CD per deliberare i criteri generali per favorire l'uniformità del processo e delle metodologie di valutazione che saranno riportati nel POF. Il POF sarà messo a disposizione di tutti i docenti, consultando il sito. Entro il mese di ottobre, nell'ambito del CD, viene stabilito il piano annuale delle attività collegiali. Tale piano verrà messo a disposizione dei docenti, consultando il sito.

Pianificazione delle attività di valutazione iniziale

La pianificazione delle attività di valutazione in ingresso avviene durante il primo Consiglio di Classe dell'anno scolastico.

Pianificazione delle attività di valutazione nel corso delle attività didattiche

La valutazione dell'apprendimento nel corso delle attività didattiche avviene attraverso colloqui orali, prove scritto-grafiche e/o prove pratiche.

La pianificazione delle attività di valutazione nel corso delle attività didattiche avviene durante il primo CdC dell'anno scolastico.

Registrazione delle attività di valutazione

L'allievo deve essere informato dal docente, nel minor tempo possibile, delle valutazioni che gli vengono attribuite. Le valutazioni delle prove scritto-grafiche sono registrate sul frontespizio degli elaborati, sul registro personale del docente e sul libretto dei voti dell'allievo. Le valutazioni dei colloqui orali sono registrate sul registro personale del docente e sul libretto dei voti dell'allievo.

Pianificazione delle attività di valutazione finali

Il primo CD dell'anno scolastico stabilisce la suddivisione dell'anno scolastico in periodi.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati avviene con il CdC riunito in scrutinio. Prima dello scrutinio, ogni docente presenta al CdC, per la sua disciplina, una proposta di valutazione dedotta dalle verifiche formative e sommative effettuate nel periodo in oggetto; il CdC esprime collegialmente la valutazione sul raggiungimento degli obiettivi fissati in fase di progettazione o revisione dei percorsi formativi.

Nello scrutinio conclusivo delle classi del triennio, il CdC assegnerà ad ogni allievo un credito formativo e un credito scolastico secondo quanto previsto dalla legge. I risultati delle deliberazioni del CdC sono riportate sulle pagelle personali dell'allievo e, nel caso di scrutinio conclusivo, sul tabellone da affiggere, a cura della segreteria didattica, nelle bacheche dell'atrio della scuola.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

Il presente capitolo si applica alle attività di formazione effettuate dal personale docente.

L'Istituto soddisfa i requisiti previsti:

- rispettando i criteri di qualifica del personale docente previsti dalla legislazione vigente e descrivendoli in apposite procedure (RIS-01 “Formazione, aggiornamento e qualificazione”)
- definendo i criteri per l'aggiornamento e la qualifica del proprio personale (RIS-01 “Formazione, aggiornamento e qualificazione”)
- definendo puntualmente i criteri per analizzare e approvare i processi di erogazione del servizio scolastico (SER-01 “Progettazione del servizio formativo”)
- stabilendo metodi e procedure per descrivere correttamente le attività da realizzare (SER-01 “Progettazione del servizio formativo”)
- definendo i requisiti necessari per le registrazioni (DOC-02 “Gestione dei documenti di registrazione della qualità e analisi dei dati”)
- stabilendo modalità per la validazione o rivalidazione, quando necessario (SER-01 “Progettazione del servizio formativo”)

In particolare la validazione avviene nei CdC di fine primo quadrimestre e di fine anno scolastico, per quanto riguarda l'attività didattica.

Per quanto riguarda l'attività dei docenti, la validazione avviene attraverso la relazione finale presentata al DS e ai CdC. Verranno inoltre analizzati i questionari di soddisfazione dell'utente e i risultati verranno utilizzati per progettare un miglioramento del servizio (SER-05 “Gestione delle attività didattiche”).

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'Istituto, ove appropriato, identifica i prodotti formativi con denominazioni specifiche e su documenti che ne riportino la dicitura e la data di emissione.

L'avanzamento dell'attività formativa è formalizzata da vari documenti e verbali di monitoraggio delle attività.

7.5.4 Proprietà dell'utenza

L'Istituto conserva i beni degli utenti (vestiario, borse e zaini, ecc.) avuti in carico durante lo svolgimento delle lezioni, così come descritto nella procedura SER-06 “Gestione dei servizi connessi con la didattica”. L'Istituto conserva altresì in forma riservata tutta la documentazione personale degli utenti ricevuta al momento dell'iscrizione, così come previsto D.L. n° 196/2003.

7.5.5 Conservazione del prodotto

L'Istituto conserva i beni approvvigionati e li rende disponibili all'utilizzo interno così come descritto nella procedura SER-04 “Conservazione ed utilizzo del prodotto approvvigionato”. Le modalità specifiche di gestione dei beni della biblioteca e degli audiovisivi sono descritte nella procedura SER-06 “Gestione dei servizi connessi con la didattica”.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

La strumentazione di laboratorio non viene considerata in quanto usata esclusivamente per scopi didattici e, comunque, eventuali attività di prova non sono oggetto del SGQ dell'Istituto.

Il Capitolo è però applicabile, nel senso delle apparecchiature non strumentali come i questionari di gradimento che possono essere considerati dispositivi di monitoraggio e misurazione (MAM-02 "Gestione dei sistemi di misurazione dell'apprendimento e del servizio erogato").

L'Organismo effettua la valutazione delle attività didattiche con strumenti standardizzati che vengono modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo.

CAPITOLO 8: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

Il DS ha definito i parametri per la misurazione e il monitoraggio dei processi legati a:

- reclami ricevuti dagli utenti,
- analisi non conformità di prodotto e di servizio,
- analisi azioni correttive e preventive intraprese,
- analisi indicatori di efficienza/efficacia delle attività formative,
- soddisfazione dell'utente.

In occasione del riesame del SGQ da parte della direzione, vengono identificati, dal DS e dallo STAFF, eventuali ulteriori parametri da monitorare e misurare al fine di tenere sotto controllo l'andamento delle attività dell'Istituto con il preciso scopo di:

- verificare e garantire la conformità dei processi e dei servizi
- assicurare la conformità del SGQ
- avere elementi per migliorare in modo continuo il SGQ

I metodi applicabili alle suddette analisi vengono definiti al momento e comprendono le analisi numeriche e le tecniche statistiche.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Flusso delle attività

Attività
Analisi delle attività svolte
↓
Identificazione dei parametri da monitorare e misurare
↓
Definizione delle modalità di registrazione dei parametri
↓
Individuazione dei metodi applicabili all'analisi dei dati

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS; STAFF	Verbale Riesame della direzione	
DS; STAFF	Verbale di riunione	
RQA; Resp. di funzione	Verbale di riunione	
DS; STAFF	Verbale di riunione	

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE

L'Organismo valuta le attività didattiche attraverso i risultati dei corsi. La formalizzazione di questa attività viene riportata durante il Riesame da parte della Direzione.

8.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'Organismo valuta l'apprendimento, i risultati formativi, i risultati organizzativi e la soddisfazione delle parti interessate (allievi, docenti/tutor, aziende) anche in merito al corso considerando non soddisfacenti valutazioni positive non inferiori al 60%.

8.2.1.a Valutazione della soddisfazione dell'utente

Il DS e lo STAFF nell'ambito del Riesame della direzione, definiscono gli indici che, opportunamente calcolati e monitorati, permettono di valutare come l'I.I.S. "G. BONFANTINI" soddisfa le richieste e le esigenze espresse ed implicite dei propri utenti.

Per definire i parametri che concorrono alla soddisfazione dell'utente vengono considerati i seguenti aspetti:

- verifica soddisfazione aspettative dell'utente;
- analisi dell'offerta proposta da altri Istituti in ambito territoriale come termine di confronto;
- valutazione dell'immagine dell'Istituto e del rafforzamento del processo di comunicazione verso l'esterno e verso l'interno.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. BONFANTINI" – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Flusso delle attività

Attività
Definizione degli indici per la valutazione della soddisfazione dell'utente
↓
Raccolta dati per elaborazione indici
↓
Esecuzione registrazioni previste
↓
Elaborazione dati raccolti
↓
Presentazione dati a DS
↓
Individuazione azioni correttive e preventive idonee ad aumentare la soddisfazione dell'utente
↓
Attuazione azioni individuate
↓
Verifica efficacia azioni intraprese e monitoraggio andamento indici di Soddisfazione dell'utente
↓
Verifica adeguatezza indici di soddisfazione dell'utente Eventuale definizione di nuovi indici

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS; STAFF	Verbale di riesame della direzione	
RQA; STAFF	Questionario di misura soddisfazione utente. Rapporto di non conformità	
Tutte le Funzioni dell'Istituto; utente	Questionario di misura soddisfazione utente Rapporto di non conformità	
RQA; STAFF	Questionario di misura soddisfazione utente. Rapporto di non conformità .	
RQA	Verbale di riesame della direzione	
DS; STAFF	Verbale di riesame della direzione . Rapporto di non conformità.	MAM-04 MAM-05
Funzioni interessate	Rapporto di non conformità	MAM-03
RQA; DS	Rapporto di non conformità.	MAM-03
RQA; DS	Verbale di riesame della direzione. Rapporto di non conformità.	MAM-03



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

8.2.1.b Gestione dei reclami utente

Il Reclamo utente può essere ricevuto da qualsiasi Funzione dell'Istituto e può essere formale o informale. Chi riceve il Reclamo è responsabile di registrarlo sul Registro Reclami (mod.12) e di trasmetterlo al DS per la risoluzione.

Tutti i reclami utente fondati originano una richiesta di azione correttiva alle funzioni dell'Istituto interessate.

Flusso delle attività

Attività
Ricevimento reclamo utente
↓
Trasmissione reclamo a RQA e DS per risoluzione
↓
Analisi cause che hanno provocato il reclamo e proposta di idonea azione correttiva Reclamo fondato: si apre l'azione correttiva Reclamo infondato: viene chiuso il reclamo
↓
Attuazione azioni correttive individuate
↓
Verifica dell'attuazione
↓
Verifica dell'efficacia delle azioni. Chiusura azioni correttive
↓
Risposta all'utente

Responsabile	Documenti	Riferimenti
Funzione ricevente	Reclamo utente. Registro reclami	MAM-04
Funzione ricevente	Reclamo utente	MAM-04
RQA; DS	Reclamo utente	MAM-04
Funzioni interessate	Reclamo utente	MAM-04
RQA; DS		
RQA; DS	Reclamo utente. Registro reclami	MAM-04
RQA; DS	Reclamo utente. Registro reclami lettera / fax	MAM-04

8.2.2 Audit interni

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-06 "Audit".

La Funzione RQA pianifica gli audit in funzione delle criticità emerse, delle anomalie riscontrate, di eventuali reclami ricevuti dagli utenti.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Programma degli audit interni (mod. 08) è autorizzato all’emissione dal DS con firma sul programma stesso; esso viene divulgato a tutti i Responsabili di funzione mediante affissione in bacheca o con altre forme di comunicazione.

Il personale addetto agli audit deve essere qualificato in seguito ad adeguato periodo di formazione specifica, ed aver partecipato come osservatore ad almeno due audit.

Gli audit devono essere condotti secondo le modalità definite dalla procedura MAM-06.

Gli audit nell’area da valutare vengono condotti da Auditor non coinvolti in quella stessa area o da Consulente esterno qualificato.

Gli audit alla direzione (Dirigente Scolastico e Direttore Servizi Generali Amministrativi) devono essere condotti da Auditor di altra funzione o da Consulente esterno qualificato. Per la conduzione degli audit, la Funzione RQA può avvalersi di una Lista di Riscontro che permette di non omettere alcun punto e registrare le evidenze oggettive trovate.

In seguito all’audit possono essere rilevate non conformità sia sui servizi che sull’applicazione del SGQ. In caso di non conformità, l’auditor richiede alle funzioni di intraprendere opportune azioni correttive. Le azioni correttive intraprese sono riportate dalla Funzione RQA sulla Richiesta azione correttiva.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione e dei processi

Le attività di controllo sull’erogazione dei servizi, vengono effettuate dalle Funzioni coinvolte in autocontrollo, al fine di accertarsi della completezza delle attività svolte e della loro conformità ai requisiti specificati. L’erogazione del servizio e il relativo monitoraggio vengono effettuati con l’opportuna registrazione sui documenti applicabili, così da permettere la rintracciabilità delle operazioni svolte.

Tutti i controlli e le verifiche eseguite durante ed alla fine dei processi di erogazione dei servizi, vengono eseguite in conformità alle normative di riferimento.

La continua capacità dei singoli processi di soddisfare i requisiti richiesti è dimostrata dalla conformità dei servizi realizzati. Per ogni singolo processo vengono individuati degli indicatori specifici che permettano di valutare l’efficacia e l’efficienza dei processi stessi.

In particolare:

Tipologia processo	Metodologia di monitoraggio adottata	Funzione responsabile attività di monitoraggio
Offerta all’utenza - Iscrizioni	n° di iscritti	DS, STAFF
Efficienza/efficacia del servizio scolastico	n° promossi per classe, sezione, indirizzo	DS, STAFF
Modalità di erogazione del servizio scolastico	Soddisfazione utenza - Reclami utenza – n° di non conformità	DS, RQA
Approvvigionamento	n° fornitori - n° di non conformità	Segreteria acquisti, RQA

La continua capacità del processo scolastico è dimostrata dalla conformità dei servizi realizzati. Nel caso di rilievo di non conformità, esse vengono gestite così come descritto nella procedura MAM-03 “Gestione delle non conformità”.

L’Organismo monitorizza il rispetto del budget e delle direttive regionali. Durante il corso è realizzato un monitoraggio in itinere sull’andamento dello stesso.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Il monitoraggio e la misurazione dei servizi avvengono secondo le modalità evidenziate al § 7.5.1.d del presente Manuale della qualità.

La Funzione responsabile del servizio definisce, per ogni servizio progettato, in collaborazione con il Gruppo di Progetto, gli indicatori specifici del servizio e li formalizza riportando:

- le caratteristiche da misurare
- gli indicatori relativi
- il sistema di misurazione prescelto
- il metodo da adottare nella misurazione.

Provvede poi alla formazione dei docenti addetti alla misurazione e al monitoraggio del servizio secondo le modalità riportate nella procedura RIS-01 “Formazione, aggiornamento e qualificazione”.

Infine, in collaborazione con il RQA, esamina, dopo ogni utilizzo, la validità e affidabilità delle misurazioni effettuate e la relativa uniformità di applicazione. Nel caso di riscontro di risultati non soddisfacenti, vengono definite le azioni correttive da adottare e le eventuali modifiche da apportare.

La qualità del servizio erogato viene definita dopo aver individuato le caratteristiche del servizio stesso, come indicato nella procedura SER-01 “Progettazione del servizio formativo”.

Gli ambiti del servizio possono essere:

- didattici: progettazione dei curricoli, erogazione del servizio, controllo
- di organizzazione scolastica
- strutturali: edificio, sicurezza, servizio di pulizia
- amministrativi.

In particolare, per la misurazione dell’apprendimento, vengono rispettati i seguenti criteri:

- adeguatezza al misurando
- ripetibilità/affidabilità
- comparabilità dei risultati ottenuti su soggetti diversi
- oggettività
- trasparenza che garantisca la conoscenza dei criteri e modalità di valutazione agli utenti.

I sistemi di misurazione dell’apprendimento vengono valutati dai docenti durante le riunioni per materia, sulla base delle evidenze emerse durante l’anno scolastico precedente e all’inizio dell’anno scolastico; dopo l’approvazione, vengono registrati nel verbale di riunione dal Coordinatore di materia; ogni docente espone infine, nelle riunioni dei CdC di inizio anno, i sistemi approvati che, dopo discussione, vengono validati dallo stesso CdC.

L’Organismo effettua la valutazione delle attività didattiche con strumenti standardizzati che vengono modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

8.3 GESTIONE E TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-03 “Gestione delle non conformità”. Tutto il personale dell'Istituto è responsabile nell'identificare e segnalare le non conformità riscontrate:

- sui materiali e servizi: non corretta identificazione tale da renderne insicuro o dubbio l'utilizzo o non permettere la rintracciabilità dei servizi erogati, ecc.
- sul SGQ: non rispetto delle regole e delle prescrizioni contenute nel presente Manuale e nelle procedure; errori e inesattezze nella documentazione; documentazione non aggiornata o non disponibile; registrazioni omesse o incomplete, ecc.
- sulla erogazione del servizio: non rispettata compilazione o mancanze nella compilazione della documentazione applicabile, ritardi sulla conduzione dell'attività formativa, non corretta individuazione dei bisogni formativi, danneggiamenti ai materiali, non corretta rintracciabilità del servizio erogato, ecc.
- a seguito di segnalazione dell'utente: possono essere segnalate anomalie a seguito di non corretta erogazione e di gestione della relativa documentazione applicabile.
- anomalie su mezzi: malfunzionamenti, carenze dal punto di vista sicurezza, ecc.

E' cura di chi riscontra una non conformità identificarla e impedirne l'utilizzo, per quanto applicabile. Il DS in collaborazione con la Funzione RQA provvede a valutare l'entità della non conformità segnalata e ad interpellare le funzioni interessate per individuare le azioni da intraprendere e le modalità ed i tempi di applicazione.

È compito della Funzione RQA effettuare la registrazione delle non conformità segnalate sul Rapporto di non conformità (mod. 14), controllarne la risoluzione e verificare l'efficacia dell'applicazione programmando i necessari audit.

In seguito all'analisi delle cause di non conformità, per non conformità particolarmente gravi o ricorrenti, il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, può richiedere alle funzioni dell'Istituto interessate di intraprendere una azione correttiva mirata ad eliminare alla fonte la causa di non conformità per evitarne il ripetersi. In questo caso il DS in collaborazione con la Funzione RQA compila la Richiesta di azione correttiva (mod. 15) che viene gestita così come descritto nella procedura MAM-04.

L'Organismo gestisce le emergenze e i disservizi attraverso la procedura del Manuale della qualità MAM-03 “Gestione delle non conformità” MAM-04 “Azioni Correttive” e MAM-05 “Azioni preventive”.

L'informazione agli utenti relativamente alla possibilità e modalità di inoltrare i reclami è garantita attraverso il comunicato affisso in bacheca.

8.4 ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati è lo strumento per prendere decisioni efficaci basate su dati di fatto da parte del DS e delle Funzioni dell'I.I.S. “G. BONFANTINI”, sia nella gestione dei processi sia per il miglioramento degli stessi.

I dati più significativi per questo scopo sono quelli registrati dalle attività di monitoraggio e misurazione, con particolare riferimento all'andamento degli indicatori dell'ottenimento della qualità e, ancor più, degli indicatori di non qualità. L'analisi dei dati si avvale inoltre di tecniche statistiche, per quanto applicabili, allo scopo di assicurare significatività ai risultati. Un ulteriore elemento decisionale è la definizione dell'efficacia ed efficienza dei processi a fronte delle esigenze dell'Istituto e del possibile impatto sulla soddisfazione/insoddisfazione degli utenti. In particolare:



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

Processo monitorato	Indicatore adottato	Chi effettua il monitoraggio	Tipo costo associabile
Offerta all’Utenza; iscrizioni	n° di iscritti	RQA	Accertamento
Soddisfazione dell’utenza	% soddisfazione	RQA	Prevenzione
Efficienza/efficacia dell’azione formativa	n° promossi per classe, sezione, indirizzo	RQA	Accertamento
Conformità/non conformità dei processi scolastici	Numero reclami dell’utenza	RQA	Insuccessi esterni
Offerta curricolare ed extracurricolare	n° e tipo di richieste dell’utenza per le opzioni offerte	RQA	Accertamento
Valutazione prestazione fornitori	Numero RNC rispetto al volume fornito	Segreteria acquisti + RQA	Accertamento

L’individuazione delle tecniche statistiche da utilizzare nello sviluppo del servizio ed in altre attività di miglioramento dei processi è responsabilità dell’Istituto che deve curare il relativo addestramento del personale, ove necessario.

L’Organismo gestisce l’analisi dei dati ed il successivo miglioramento utilizzando le metodologie più opportune in funzione della numerosità e dispersione dei dati.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

Il processo di miglioramento continuo è basato sugli obiettivi di miglioramento assegnati alle Funzioni dell’Istituto dal DS in sede di riesame del SGQ e del sistema di accreditamento e formalizzati nei Verbali di riesame (Mod. 10) a cui segue il Piano di Miglioramento (mod.07).

Nelle attività di miglioramento continuo vengono considerate, per quanto possibile, le partecipazioni allo scambio di esperienze con altri Istituti e, quando appropriato, ad attività di formazione/ricerca.

8.5.2 Azioni correttive

L’attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-04 “Gestione delle azioni correttive”. Alcune delle azioni correttive più comuni sono:

- integrazioni o modifiche al POF ed ai piani di lavoro
- modifiche di procedure ed istruzioni
- variazioni di calendari ed orari
- modalità di utilizzazione delle informazioni e delle circolari interne
- attivazione di iniziative di aggiornamento e sensibilizzazione



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

- attivazione di recuperi, sostegni, interventi su gruppi omogenei, tutoraggi, ecc.
- modifiche nelle forniture.

L'individuazione delle azioni correttive spetta a:

- DS in collaborazione con la Funzione RQA, che periodicamente effettua l'analisi delle non conformità segnalate e, in caso di non conformità ricorrenti, analizza sia le cause tecniche sia gestionali ed emette la relativa richiesta azioni correttive e preventive;
- DS in collaborazione con la Funzione RQA, emette la Richiesta azioni correttive e preventive quando individua cause che possano invalidare la qualità del servizio offerto e che possano richiedere interventi sul SGQ;
- tutto il personale, qualora siano riscontrate condizioni influenzanti negativamente la qualità del servizio;
- funzione RQA a seguito della individuazione di non conformità nel corso di audit interni.

Il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, valuta con le funzioni coinvolte le cause che hanno portato alla richiesta di azione correttiva e individua le idonee azioni da intraprendere documentandole sul modulo Richieste azioni correttive e preventive. Il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, in sede di audit interno provvede a valutare l'attuazione delle risoluzioni e a verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese chiudendo, in caso favorevole, l'azione correttiva.

Flusso delle attività

Attività
Compilazione richiesta di azione correttiva
↓
Individuazione cause e definizione azione correttiva da intraprendere
↓
Applicazione azione correttiva individuata
↓
Controllo attuazione azione correttiva
↓
Controllo efficacia azione correttiva intrapresa (in sede di audit periodico) e chiusura azione

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS +RQA	RAC	MAM-04
DS +RQA	RAC	
DS +RQA	RAC	
DS +RQA	RAC	
DS +RQA	RAC	



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE “G. BONFANTINI” – NOVARA

MANUALE DELLA QUALITÀ

8.5.3 Azioni preventive

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-05 “Gestione delle azioni preventive”.

La Funzione RQA utilizza tutte le fonti d'informazione pertinenti per identificare le potenziali cause di non conformità influenzanti sfavorevolmente la qualità del servizio.

Le principali fonti d'informazioni sono:

- analisi dei processi che si svolgono all'interno dell'Istituto;
- risultati degli audit interni;
- analisi dei reclami dell'utente e delle RegISTRAZIONI non conformità;
- informazioni sulle offerte formative degli altri Istituti presenti sul territorio ed ogni altra informazione che si renda disponibile.

Sulla base di tali informazioni il DS, in collaborazione con la funzione RQA, decide sulla necessità di emettere una Richiesta d'Azione Preventiva (mod. 15) alle funzioni interessate. Le azioni preventive comprendono tutte quelle azioni di miglioramento dell'Istituto, volte all'incremento della qualità dei servizi ed attuate in accordo con la direzione dell'Istituto e con la Politica della qualità.

Il DS, in collaborazione con la funzione RQA, valuta la chiusura ed efficacia delle azioni preventive con le stesse modalità viste per le azioni correttive.

Flusso delle attività

Attività
Compilazione richiesta di azione preventiva
↓
Individuazione cause e definizione azione preventiva da intraprendere
↓
Applicazione azione preventiva individuata
↓
Controllo attuazione azioni preventive
↓
Controllo efficacia azioni preventive intraprese (in sede di verifica ispettiva periodica) e chiusura azione

Responsabile	Documenti	Riferimenti
DS + RQA	RAP	Manuale MAM-05
DS + RQA	RAP	
DS + RQA	RAP	
DS + RQA	RAP	
DS + RQA	RAP	