

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 1/40 |

| | | | |
|--------|-----------------------------|------------|----------------|
| Titolo | MANUALE QUALITA' | DEL | SISTEMA |
|--------|-----------------------------|------------|----------------|

| | | |
|---|-------------------------|--------------------|
| <u>Allegati</u> 1: elenco schede di processo 2: processi e loro correlazioni 3: politica per la qualità 4: organigramma | | |
| REV.00 PRIMA EMISSIONE Rev. 01 SECONDA EMISSIONE | | |
| Firma Emissione | Firma Verifica | Firma approvazione |
| RESP. GESTIONE QUALITA' | RESP. GESTIONE QUALITA' | DIREZIONE |

COPIA N°

DISTRIBUITO A:

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 2/40 |

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 5 |
| 1.1 GENERALITÀ | 5 |
| 1.2 APPLICAZIONE E ESCLUSIONI..... | 5 |
| 2 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI DI SUPPORTO | 5 |
| 3 TERMINI E DEFINIZIONI | 7 |
| 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ | 8 |
| 4.1 REQUISITI GENERALI | 8 |
| 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE..... | 8 |
| 4.2.1 Generalità..... | 8 |
| 4.2.2 Manuale della qualità..... | 8 |
| 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti..... | 9 |
| 4.2.3.1 Schede di processo..... | 9 |
| 4.2.3.2 Documenti di pianificazione, funzionamento e controllo | 10 |
| 4.2.3.3 Documenti di origine esterna | 11 |
| 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni..... | 11 |
| 4.3 DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO | 12 |
| 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE..... | 13 |
| 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE | 13 |
| 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE | 13 |
| 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ | 13 |
| 5.4 PIANIFICAZIONE | 14 |
| 5.4.1 Obiettivi per la qualità | 14 |
| 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità..... | 14 |
| 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE..... | 14 |
| 5.5.1 Responsabilità ed autorità..... | 14 |
| 5.5.2 Rappresentante della direzione | 15 |
| 5.5.3 Comunicazione interna | 15 |
| 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE..... | 15 |
| 5.6.1 Generalità..... | 15 |
| 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame..... | 15 |
| 5.6.3 Elementi in uscita del riesame..... | 16 |
| 5.7 DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO | 22 |
| 6 GESTIONE RISORSE | 23 |

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 3/40 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 6.1 | MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE | 23 |
| 6.2 | RISORSE UMANE | 23 |
| 6.2.1 | <i>Generalità</i> | 23 |
| 6.2.2 | <i>Competenza, consapevolezza e addestramento</i> | 23 |
| 6.3 | INFRASTRUTTURE..... | 24 |
| 6.4 | AMBIENTE DI LAVORO | 24 |
| 6.5 | DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO | 25 |
| 7 | REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO | 26 |
| 7.1 | PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI | 26 |
| 7.2 | PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE | 26 |
| 7.2.1 | <i>Determinazione dei requisiti relativi al servizio</i> | 26 |
| 7.2.2 | <i>Riesame dei requisiti relativi al servizio</i> | 27 |
| 7.2.3 | <i>Comunicazione con il cliente</i> | 27 |
| 7.3 | PROGETTAZIONE E SVILUPPO | 28 |
| 7.3.1 | <i>Pianificazione della progettazione e dello sviluppo</i> | 28 |
| 7.3.2 | <i>Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo</i> | 29 |
| 7.3.3 | <i>Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo</i> | 29 |
| 7.3.4 | <i>Riesame della progettazione e dello sviluppo</i> | 30 |
| 7.3.5 | <i>Verifica della progettazione e dello sviluppo</i> | 30 |
| 7.3.6 | <i>Validazione della progettazione e dello sviluppo</i> | 31 |
| 7.3.7 | <i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</i> | 31 |
| 7.4 | APPROVVIGIONAMENTO | 31 |
| 7.4.1 | <i>Processo di approvvigionamento</i> | 31 |
| 7.4.2 | <i>Informazione per l'approvvigionamento</i> | 32 |
| 7.4.3 | <i>Verifica dei prodotti (beni/servizi) approvvigionati</i> | 32 |
| 7.5 | EROGAZIONE DI SERVIZI | 32 |
| 7.5.1 | <i>Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi</i> | 32 |
| 7.5.2 | <i>Validazione dei processi di erogazione di servizi</i> | 33 |
| 7.5.3 | <i>Identificazione e rintracciabilità</i> | 33 |
| 7.5.4 | <i>Proprietà del cliente</i> | 34 |
| 7.5.5 | <i>Conservazione dei prodotti (beni/servizi)</i> | 34 |
| 7.6 | TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE..... | 34 |
| 7.7 | DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO | 35 |
| 8 | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO..... | 36 |
| 8.1 | GENERALITÀ | 36 |
| 8.2 | MONITORAGGI E MISURAZIONI | 36 |

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 4/40 |

| | | |
|-------|--|--|
| 8.2.1 | <i>Soddisfazione del cliente</i> | 36 |
| 8.2.2 | <i>Audit</i> | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| 8.2.3 | <i>Monitoraggi e misurazioni dei processi</i> | 38 |
| 8.2.4 | <i>Monitoraggi e misurazione dei servizi</i> | 38 |
| 8.3 | TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI | 39 |
| 8.4 | ANALISI DEI DATI..... | 39 |
| 8.5 | MIGLIORAMENTO | 40 |
| 8.5.1 | <i>Miglioramento continuo</i> | 40 |
| 8.5.2 | <i>Azioni correttive</i> | 40 |
| 8.5.3 | <i>Azioni preventive</i> | 40 |

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 5/40 |

1 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Generalità

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica dell'ITIS Marzotto: a partire dai servizi erogati dal Laboratorio Tecnologico Tessile, ora si coinvolgono tutti i servizi erogati dall'istituzione scolastica, all'interno degli indirizzi di studi offerti, in relazione alle esigenze del territorio e alla tipologia di diplomati maggiormente richiesta. La Direzione dell'ITIS Marzotto ha voluto implementare questo sistema per realizzare un costante miglioramento dei servizi offerti, nella consapevolezza dell'importanza che può avere il monitoraggio e la tenuta sotto controllo delle modalità di erogazione degli stessi per una efficace ed efficiente risposta alle esigenze dei clienti interni (studenti e famiglie) ed esterni. L'ITIS Marzotto inoltre può mettersi a disposizione di eventuali clienti esterni in quanto è in grado di eseguire nei propri laboratori analisi e prove sia tessili che chimiche.

I Laboratori, fra cui il Laboratorio Tecnologico Tessile (LTT), avendo come finalità principale la formazione di periti industriali, adotta sia per l'aspetto didattico che per il servizio conto terzi (analisi e prove sia tessili che chimiche), procedure rispondenti a requisiti normati o specifici, ufficialmente riconosciuti.

Nella redazione del presente Manuale e nella descrizione dei processi operativi si è tenuto conto, per l'eventuale successivo accreditamento del LTT, dei contenuti della norma UNI CEI EN ISO /TEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura".

1.2 Applicazione e esclusioni

Il presente manuale si applica a tutte le attività svolte all'interno dell'istituzione scolastica:

- Attività didattica, che si esplica anche attraverso l'attività laboratoriale;
- Attività formativa.

2. Riferimenti normativi e documenti di supporto

L'ITIS "Marzotto" considera fra i Riferimenti normativi e i documenti di supporto i Regolamenti interni.

La normativa inerente il Sistema Qualità presa a riferimento per il manuale è:

- Norma UNI EN ISO 9001, edizione dicembre 2008, "Sistemi di Gestione per la Qualità – requisiti"
- D. Lgs. 81/08: T.U. sulla sicurezza e successive modifiche e integrazioni;
- D. Lgs. 196/2003: legge sulla privacy;
- Legge 146/1990: legge sulla trasparenza;
- Legge 241/1990: nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Legge n. 273/1995: obbligo per gli enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi;

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 6/40 |

- Legge 59/1997: delega al governo per il conferimento e compiti alle regioni ed agli enti locali per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa;
- DPR 233/98: regolamento per il dimensionamento ottimale;
- DPR 275/99: regolamento in materia di autonomia;
- D.M. 234/00: Regolamento, recante norme in materia di curricula nell'autonomia delle istituzioni scolastiche;
- DL 240/00: Disposizioni urgenti per l'avvio dell'anno scolastico 2000-2001
- Legge 440/1997: stanziamento fondi per l'ampliamento dell'offerta formativa;
- D. Lgs. 112/1998: programmazione e gestione amministrativa del servizio scolastico;
- D. Lgs. 281/97: definizione ed ampliamento delle attribuzioni della conferenza permanente Stato/Regioni;
- DIM 44/2001: il nuovo regolamento di contabilità;
- D. Lgs. 267/2000: testo unico sugli ordinamenti degli enti locali;
- D. Lgs. 165/2001: Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- Legge 3/01: Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione;
- DPR 319/03: Regolamento di organizzazione del MIUR;
- Legge 196/97: Norme in materia di promozione dell'occupazione;
- Legge 144/99: Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l' INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali;
- Legge 30/03: Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Informativa DLgs 196/03: Codice in materia di protezione dei dati personali;
- CdM 04/02/10: Regolamenti per il riordino dell'istruzione superiore;
- D. Lgs 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA;
- Direttiva 254/95: carta dei servizi.
- Legge 53/2003: delega riforma dell'istruzione.

Delle leggi e decreti sopracitati, l'ITIS Marzotto conserva copia aggiornata attraverso la raccolta di pubblicazioni dedicate.

L'ITIS " Marzotto", nelle figure del Dirigente scolastico e del Dirigente dei servizi amministrativi, garantisce l'utilizzo della norma nella sua versione aggiornata/integrata, in modo che si utilizzi sempre l'ultima versione della norma.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 7/40 |

3 Termini e definizioni

Per i termini e le definizioni si fa riferimento alla norma ISO 9000: 2005.

4 Sigle ed abbreviazioni

MQ: manuale qualità

SQ: sistema qualità

DO: documento

IO: istruzione operativa

SP: scheda processo

GE: generale

AC: acquisti

DD: didattica

CO: commerciale

ITIS Marzotto: Istituto tecnico industriale statale V. E. Marzotto

LAB: laboratorio generico

LTT: laboratorio tecnologico tessile

DSC: dirigente scolastico

RGQ: responsabile gestione qualità

RDI: rappresentante della direzione

DSGA: dirigente servizi generali amministrativi

UT: ufficio tecnico

RUT: responsabile ufficio tecnico

DOT: docente teorico

ITP: insegnante tecnico pratico

ATL: assistente tecnico pratico di laboratorio

RCO: responsabile commissione orario

COR: commissione orario

AAM: assistente amministrativo

CCL: consiglio di classe

AMA: assistente amministrativo addetto al magazzino

RLA: responsabile laboratorio

TAN: tecnico analista

POF: piano dell' offerta formativa

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 8/40 |

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

L'ITIS Marzotto, a partire dalla definizione della politica della qualità, inizialmente elaborata per il laboratorio tecnologico tessile, ha costruito e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità con l'obiettivo di accrescere la soddisfazione dei clienti interni ed esterni.

A tal fine l'ITIS Marzotto si è attivato per:

- identificare i propri servizi;
- identificare i processi che concorrono all'erogazione dei servizi (vedi allegato n°1 "Elenco Schede di processo");
- individuare le sequenza dei processi e le relazioni fra essi (vedi allegato n°2 "Processi e loro correlazioni");
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie all'erogazione dei servizi;
- rilevare le competenze proprie del personale e favorire le forme di aggiornamento/autoaggiornamento;
- monitorare e misurare la performance dei processi e dei servizi;
- attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- fornire garanzie anche rispetto a processi eventualmente affidati a personale esterno, utilizzando professionisti qualificati.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

L'ITIS Marzotto documenta il proprio Sistema di Gestione per la Qualità mediante la seguente principale documentazione:

- Manuale della qualità;
- Schede di processo;
- Documenti di pianificazione (budget), funzionamento (provvedimenti, ecc...) e controllo dei processi;
- Documenti di registrazione della qualità;
- Documento "Politica della qualità" (allegato n. 3).

4.2.2 Manuale della qualità

Il Manuale della qualità descrive il Sistema Qualità e rappresenta per tutto il personale il riferimento per l'applicazione e la verifica del Sistema Qualità.

Esso costituisce una guida di carattere generale sufficientemente dettagliata per consentire ai clienti di valutare il sistema qualità nel suo complesso.

In questo documento sono descritti:

- la struttura organizzativa della istituzione scolastica;

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 9/40 |

- la struttura organizzativa del laboratorio tecnologico tessile;
- la definizione delle responsabilità;
- la descrizione del Sistema Qualità comprendente tutti gli elementi e le prescrizioni che ne fanno parte;
- le modalità operative adottate per assicurare il rispetto dei requisiti della qualità;
- la struttura, l'organizzazione e la distribuzione della documentazione del Sistema Qualità.

Nel Manuale della qualità si fa riferimento alle Schede di processo che descrivono le modalità di svolgimento dei processi, e alle procedure di sistema: tutto ciò costituisce una documentazione separata dal manuale stesso ed è a disposizione del personale dell'ITIS Marzotto e dell' Ente di certificazione che esegue le verifiche ispettive.

Il Manuale della qualità è redatto e verificato dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ) in collaborazione con il personale interessato ed approvato dalla Direzione (Dirigente scolastico).

Il Manuale reca in prima pagina le firme di emissione, verifica e approvazione, la data di revisione e l'indicazione delle modifiche apportate.

Dove significativo, le modifiche vengono evidenziate mediante una linea verticale sul lato destro del testo modificato.

Le revisioni del MQ vengono emesse in caso di variazioni organizzative importanti o ogni volta se ne presenti la necessità. Modifiche alle Schede di processo non comportano necessariamente la revisione del Manuale.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) conserva nel proprio archivio, sia cartaceo che informatico, la revisione precedente del Manuale, con una chiara indicazione di annullamento per evitarne il riutilizzo.

Il Manuale viene distribuito in forma *controllata* e *non controllata*. L'elenco di distribuzione delle copie in "distribuzione controllata" è il seguente :

| COPIA N. | DESTINATARIO |
|-----------------|--|
| 01 | ENTE CERTIFICATORE |
| 02 | RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ' |
| 03 | COPIA A DISPOSIZIONE DEL PERSONALE ACCESSIBILE IN RETE INTERNA |
| 04 | COPIA A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI SUL SITO DELL'ITIS MARZOTTO |
| | |

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

4.2.3.1 *Schede di processo*

Le Schede di processo sono concepite come guida per il personale dell'ITIS Marzotto e definiscono:

- quali sono le attività che devono essere svolte e come devono essere controllate e registrate;
- chi è responsabile della corretta gestione di tali attività.

L'elenco completo delle schede di processo è riportato nell'Elenco Schede di Processo.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 10/40 |

Le Schede di processo sono redatte dal personale interessato in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità (RGQ). Le Schede, prima della loro emissione, sono verificate dal Responsabile Gestione Qualità e approvate dal Rappresentante della direzione (RDI).

Proposte di modifica delle Schede di processo possono essere presentate:

- ✓ dal personale al Responsabile Gestione Qualità;
- ✓ dal Responsabile Gestione Qualità a seguito del riesame documentato delle Schede di processo per verificare la corrispondenza fra i contenuti delle stesse e le realtà della istituzione scolastica.

Ogni variazione alle Schede di processo viene verificata dal Responsabile Gestione Qualità ed approvata dal Rappresentante della Direzione (RDI). Si procede quindi a revisionare il documento "Schede di processo", che contiene tutte le Schede di processo, secondo quanto descritto nella Scheda di processo "Tenuta sotto controllo dei documenti - processi".

La nuova revisione sostituisce la precedente ed il documento "Schede di processo" superato viene archiviato dal Responsabile Gestione Qualità, che ne conserva, nel proprio archivio informatico, la revisione precedente.

Le Schede di processo sono distribuite attraverso l'accesso in rete in un unico database contenente il relativo report e sono classificate secondo 5 categorie individuate nel modo seguente:

- Processi di erogazione servizi;
- Processi di misurazione, analisi e miglioramento;
- Processi del Sistema Gestione Qualità;
- Processi della Direzione;
- Processi di gestione delle risorse.

La modalità di distribuzione del documento "Schede di processo" è descritta dettagliatamente all'interno della scheda di processo del sistema di gestione qualità.

4.2.3.2 Documenti di pianificazione, funzionamento e controllo

I documenti di pianificazione, funzionamento e controllo sono documenti che vengono predisposti per fornire un supporto al Sistema di Gestione della Qualità. Sono utilizzati per:

- esplicitare e documentare i processi di servizio;
- pianificare le attività;
- monitorare e misurare le performance di processo;
- guidare il miglioramento continuo;
- garantire il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 11/40 |

Lo studio di un documento di pianificazione, funzionamento e controllo viene effettuato dal personale interessato, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità. Prima della loro emissione tutti i documenti vengono approvati dal Rappresentante della direzione (RDI).

I documenti vengono resi disponibili a tutto il personale in modo da permettere il corretto svolgimento delle attività inerenti il Sistema Qualità.

Qualsiasi modifica da apportare ai documenti viene riesaminata dal personale che aveva proposto la revisione e approvata dal RDI.

Su tutti i documenti posti in revisione viene indicata l'ultima data di revisione. La nuova revisione sostituisce la precedente e il Responsabile Gestione Qualità conserva nel proprio archivio informatico la revisione precedente di ogni documento.

I documenti di pianificazione, funzionamento e controllo sono accessibili in rete a tutto il personale e sono inoltre disponibili nei principali punti di utilizzazione.

4.2.3.3 Documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna dell'ITIS Marzotto consistono in:

- ✓ Norme/Circolari di origine ministeriale
- ✓ Norme, leggi, procedure di analisi
- ✓ specifiche del cliente per analisi/prove

Tutti i documenti di origine esterna sono identificati e registrati dal RGQ in un elenco; il RGQ si avvale della collaborazione di un addetto amministrativo, dei responsabili di laboratorio e della Funzione strumentale per la gestione del POF.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti utilizzati dall'ITIS Marzotto per le registrazioni dei dati riguardanti la qualità sono:

- risultati dei Riesami della Direzione (verbali);
- registrazioni per il personale (fascicoli personali, ecc...);
- registrazioni sulla conformità delle Schede di processo e dei Servizi erogati (documenti di processo che forniscono l'evidenza dei controlli effettuati);
- risultati dei riesami relativi ai servizi erogati (verbale di riesame dei requisiti dei servizi);
- requisiti di ingresso per la progettazione (vedi piano della progettazione);
- risultati delle verifiche della progettazione;
- risultati delle validazioni della progettazione;
- risultati del riesame delle modifiche alla progettazione;
- risultati delle valutazioni dei fornitori (documenti di valutazione dei fornitori);
- risultati della validazione delle Schede di processo;
- registrazioni relative alla rintracciabilità (rintracciabilità del documento);

| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 12/40 |

- registrazioni relative alla preservazione della proprietà del cliente;
- risultati delle tarature, controlli e verifiche;
- risultati delle audit;
- evidenze delle conformità dei servizi erogati;
- risultati delle azioni correttive;
- risultati della azioni preventive.

I dettagli relativi all'utilizzo dei vari documenti sono riportati nelle relative Schede di processo.

L'ITIS Marzotto si assicura che tutti i documenti di registrazione della qualità siano archiviati in modo da poter essere rapidamente rintracciabili e siano conservati in modo tale da rimanere leggibili, evitando danni o smarrimenti.

I dettagli relativi all'archiviazione e alla durata di conservazione di tali documenti sono indicati nell'elenco generale dei documenti. Tale documento contiene i documenti di registrazione della qualità con l'indicazione di:

- descrizione del documento;
- sigla di identificazione;
- luogo e responsabile dell'archiviazione;
- tempo di conservazione.

4.3 Documentazione di supporto

DO.GE.01 SCHEDE DI PROCESSO - Processi del Sistema Gestione Qualità
ELENCO DEI DOCUMENTI UTILIZZATI DALL' ITIS Marzotto

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 13/40 |

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

La direzione dell'ITIS Marzotto è costituita dal Dirigente Scolastico coadiuvato dal Rappresentante della Direzione (RDI), delegato per l'implementazione del Sistema Qualità.

5.1 Impegno della direzione

La Direzione garantisce lo sviluppo e il miglioramento del sistema di gestione per la qualità mediante la condivisione degli obiettivi di miglioramento all'interno dell'istituzione scolastica, la definizione di una politica della qualità ed il riesame periodico di obiettivi e risorse.

Si impegna inoltre a diffondere, a tutti i livelli, la consapevolezza dell'importanza di erogare servizi che soddisfino i propri clienti nel rispetto della normativa vigente.

5.2 Orientamento al cliente

Il sistema cliente dell'ITIS Marzotto è composto da:

- Studenti e famiglie (clienti interni)
- Aziende, Enti (clienti esterni)

L'ITIS Marzotto si è dotato di strumenti e modalità per raccogliere i bisogni e le esigenze dei clienti e per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti stessi. Tali strumenti e modalità sono individuabili in:

- questionari di percezione della soddisfazione del cliente;
- processi per raccogliere ed elaborare le informazioni (reclami, suggerimenti, segnalazioni, ...).

La Direzione si propone di adottare un atteggiamento proattivo al fine di prevedere le esigenze dei clienti.

5.3 Politica per la qualità

La Direzione, mediante l'adozione della politica per la qualità (vedi allegato n° 3), ha enunciato i principi generali a cui si ispira in tema di qualità e definito l'ambito in cui si collocano i singoli obiettivi.

La Direzione deve assicurare che la politica per la qualità:

- Sia in linea con le finalità educative/formative dell'istituzione scolastica;
- Fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- Comprenda obiettivi in relazione ai requisiti del prodotto per la lavorazione conto terzi.

La Direzione assicura la diffusione e la comprensione interna della politica della qualità attraverso:

- la diffusione del documento di politica per la qualità (rete intranet, sito internet, affissione in bacheca);
- riunioni interne.

La diffusione e la comprensione esterna della politica della qualità è garantita attraverso la diffusione del documento di politica per la qualità (sito internet, affissione, pubblicazioni, ...).

Al fine di garantire l'adeguatezza della politica in tema di qualità, la Direzione ha stabilito di effettuarne una revisione periodica in sede di riesame della direzione con cadenza annuale.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 14/40 |

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione, al fine di attuare la politica della qualità definita, stabilisce periodicamente gli obiettivi per la qualità individuando le responsabilità, la disponibilità delle risorse, i tempi, le modalità di attuazione e gli indicatori/parametri oggettivi che permettono di verificarne il raggiungimento. Gli obiettivi riguardano i risultati del servizio (es. % del successo scolastico, tempi medi per assunzioni, numero di alunni coinvolti in progetti quali: alternanza scuola lavoro, stage, progetto Leonardo), i processi (es. tempi erogazione, semplificazione) e la soddisfazione del cliente relativamente al servizio ricevuto.

Gli obiettivi di miglioramento della qualità vengono individuati nel piano di miglioramento approvato in sede di riesame della direzione.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione assicura che la pianificazione della qualità sia coerente con le modalità operative stabilite per l'erogazione dei servizi e vigila affinché la pianificazione raggiunga gli obiettivi di qualità stabiliti.

La pianificazione della qualità tiene in considerazione i seguenti elementi:

- gli obiettivi definiti per la qualità;
- i bisogni e le esigenze dei clienti;
- la soddisfazione di clienti relativa all'erogazione del servizio ed al funzionamento del sistema di gestione per la qualità;
- le opportunità di miglioramento.

L'analisi di tali elementi costituisce la base per definire:

- modalità e responsabilità per lo svolgimento dei processi;
- opportunità di miglioramento;
- indicatori e strumenti per misurare i progressi nel miglioramento delle prestazioni.

Qualora siano adottate modifiche al sistema di gestione per la qualità, scaturite a seguito dall'analisi degli elementi sopra descritti, la Direzione assicura la salvaguardia del sistema stesso.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

La direzione ha definito il quadro operativo delle responsabilità inerenti il sistema di gestione per la qualità attraverso l'organigramma (allegato n. 4) nonché attraverso la descrizione dei processi con l'individuazione dei responsabili del macroprocesso, del processo e dell'attività. Il quadro delle responsabilità relativi ai macroprocessi e ai processi è sintetizzato nell'allegato n.1 " Elenco Schede di processo" .

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 15/40 |

5.5.2 Rappresentante della direzione

La Direzione (Dirigente Scolastico) ha designato formalmente quale proprio rappresentante e delegato per la parte operativa del Sistema gestione Qualità il Rappresentante della Direzione, il quale ha la responsabilità di:

- assicurare che i processi necessari per il buon funzionamento del sistema di gestione per la qualità vengano definiti, recepiti e che siano opportunamente riesaminati ed aggiornati mediante il coinvolgimento dei responsabili di processo, la verifica periodica delle modalità di attuazione dei processi e il controllo della documentazione prodotta;
- riferire alla Direzione l'andamento e le prestazioni del sistema di gestione per la qualità al fine di permetterne il miglioramento mediante incontri periodici;
- assicurare che la consapevolezza dell'importanza di erogare i servizi ai clienti secondo le regole della qualità sia diffusa ad ogni livello dell'ITIS Marzotto mediante riunioni interne.

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione assicura una adeguata comunicazione interna al fine di migliorare lo scambio di informazioni e di conoscenze, consapevole che questo favorisce il coinvolgimento di tutto il personale. La comunicazione avrà inoltre come oggetto anche l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Gli obiettivi ed i risultati del sistema di gestione per la qualità sono comunicati all'interno mediante:

- riunioni interne gestite dal Responsabile Gestione Qualità;
- documentazione scritta e/o pubblicata sulla rete.

5.6 Riesame da parte della direzione

5.6.1 Generalità

La direzione effettua, almeno una volta all'anno, un riesame del sistema di gestione per la qualità per valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Il riesame comprende l'individuazione delle opportunità di miglioramento e la definizione dei singoli obiettivi nonché la valutazione dell'adeguatezza della politica per la qualità.

I risultati ottenuti sono formalizzati in un verbale e sono conservati come previsto nella relativa Scheda di processo.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il riesame della direzione tiene conto dei seguenti elementi in ingresso:

- risultati delle audit della qualità;
- rapporti delle visite eseguite dagli ispettori dell'Ente di certificazione;
- reclami avanzati dai clienti;
- dati relativi alla soddisfazione dei clienti;
- stato delle non conformità rilevate e delle eventuali azioni correttive attuate;

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 16/40 |

- risultato delle valutazioni dei fornitori;
- stato delle azioni preventive adottate per migliorare la qualità del servizio;
- cambiamenti intervenuti nelle disposizioni di legge o nei regolamenti;
- grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti nel precedente riesame della direzione e formalizzati nel piano di miglioramento;
- struttura organizzativa e adeguatezza del personale e delle risorse in dotazione;
- proposte di azioni volte al miglioramento del livello di qualità dei servizi forniti avanzate dal personale;
- opportunità/raccomandazioni per il miglioramento;
- innovazione e sviluppo.

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

I risultati dal riesame della direzione comprendono:

- la definizione dei nuovi obiettivi della qualità formalizzati nel piano di miglioramento;
- le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi della qualità ed al miglioramento del grado di soddisfazione del cliente;
- le risorse necessarie all'attuazione delle azioni definite;
- il piano di formazione/addestramento del personale.

Quanto stabilito in sede di riesame viene documentato con un verbale sottoscritto dal Responsabile Gestione Qualità e dalla Direzione.

Il personale ha la responsabilità di intraprendere le attività di loro competenza individuate, nel rispetto delle modalità e delle scadenze previste.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma dell'ITISVEM è contenuto nell'allegato n. 4.

Di seguito vengono descritte le responsabilità e i compiti principali delle varie funzioni; per i dettagli si rimanda alle schede di processo.

5.7 MANSIONARIO

Dirigente scolastico (DSC)

Il DSC è il rappresentante legale dell'istituzione scolastica; svolge compiti di direzione, coordinamento e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, in raccordo con le funzioni spettanti agli Organi collegiali ed in raccordo con l'amministrazione scolastica periferica; ha responsabilità in ordine ai risultati.

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- Predisposizione degli strumenti per attuare il Piano dell'offerta formativa;
- Attivazione dei necessari rapporti con gli enti locali e con le realtà istituzionali, produttive e culturali operanti nel territorio;

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 17/40 |

- Coordinamento delle relazioni sindacali interne;
- coordinamento per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi e contabili;
- Approvazione del MQ;
- Nomina del RGQ e del RDI;
- Richiesta di completa applicazione del SQ;
- Predisposizione del piano di addestramento del personale, in collaborazione con il RGQ e il RDI.

Competenze minime: laurea e superamento di concorso; buona conoscenza delle normative; in grado di ricercare e attivare buoni rapporti sia con le componenti interne alla scuola che con enti esterni; capacità di instaurare buoni rapporti; competenze informatiche.

Direttore dei servizi generali ed amministrativi (DSGA)

Sovrintende con autonomia operativa ai servizi generali amministrativo-contabili, cura l'organizzazione del personale ATA (ausiliari, tecnici, amministrativi), posto alle sue dirette dipendenze. L'espletamento delle funzioni è legato alle finalità ed agli obiettivi della scuola, in particolare del Piano dell'offerta formativa.

Competenze minime: diploma di laurea in Giurisprudenza, in Scienze politiche, in Economia e commercio o titoli equipollenti; superamento concorso; conoscenza della materia contabile; conoscenza della normativa scolastica; capacità di instaurare buoni rapporti; competenze informatiche.

Responsabile commissione orario (RCO)

E' nominato dal Dirigente scolastico e cura la stesura dell'orario scolastico quadrimestrale, tenendo conto degli aspetti didattici e della combinazione oraria in relazione a codocenze ed all'utilizzo dei laboratori e delle aule speciali.

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- raccolta attraverso i segretari dei consigli di classe delle indicazioni relative alle codocenze;
- raccolta delle desiderata espresse dai docenti;
- stesura dell'orario utilizzando software specifico;
- consegna delle copie personali ai docenti;
- consegna delle copie alle singole classi.

Competenze minime: titolo di studio adeguato per la funzione di docente teorico o tecnico pratico; capacità di instaurare buoni rapporti con i colleghi; in possesso di competenze informatiche.

Rappresentante della direzione (RDI)

v.5.5.2

Competenze minime: : buona conoscenza della normativa relativa alla qualità e della normativa relativa al settore scuola; persona motivata e capace di instaurare rapporti con tutto il personale; dotata di spirito critico e di capacità analitica; in possesso di competenze informatiche.

Responsabile gestione qualità (RGQ)

Il RGQ risponde direttamente alla Direzione ed ha il compito di gestire tutte le fasi, dalla Certificazione di Qualità alla Gestione della Qualità.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 18/40 |

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- Elaborazione e redazione del MQ;
- Garanzia della completa e continuativa applicazione del SQ;
- Presentazione del MQ e di tutte le sue revisioni all'approvazione della Direzione;
- Preparazione e revisione di procedure ed istruzioni operative e conseguente verifica della loro applicazione; elaborazione di eventuali modifiche;
- Analisi dei rapporti di non conformità;
- Programmazione ed effettuazione delle audit;
- Supporto ai diretti responsabili perché vengano effettuate azioni correttive in caso di non conformità, verifica dell'efficacia della loro attuazione;
- Assistenza agli ispettori esterni;
- Redazione dei rapporti periodici sulla gestione del SQ;
- Gestione della formazione del personale, in collaborazione con il RDI.

Competenze minime: buona conoscenza della normativa relativa alla qualità e della normativa relativa al settore scuola; persona motivata e capace di instaurare rapporti con tutto il personale; dotata di spirito critico e di capacità analitica; in possesso di competenze informatiche.

Responsabile di Laboratorio (RLA)

Deve garantire il buon funzionamento del laboratorio, ed in particolare deve provvedere:

- All'approvvigionamento dei prodotti necessari per l'effettuazione delle analisi e delle prove in programma;
- Alla rilevazione dei fabbisogni di materiali e delle attrezzature da tenere a scorta;
- Ad effettuare ed aggiornare gli inventari;
- A richiedere gli interventi di manutenzione;
- A compilare i fabbisogni di prodotti, servizi, documentazione da acquisire.

Competenze minime: titolo di studio adeguato per la funzione di docente teorico o tecnico pratico; capacità di instaurare buoni rapporti con i colleghi, conoscenza delle macchine e delle attrezzature inerenti le prove.

Docente teorico (DOT)

E' il docente di materie che prevedono una trattazione teorica che può essere accompagnata dalla corrispondente attività/verifica sperimentale in laboratorio.

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- Elaborazione della sua programmazione didattica annuale scandita in moduli e/o unità didattiche, comprendenti verifiche scritte, orali e pratiche;
- Gestione dei rapporti con gli alunni e con i colleghi, soprattutto in occasione dei Consigli di classe (CCL) e delle riunioni di Dipartimento;
- Gestione dei rapporti con le famiglie;
- Partecipazione alle attività connesse alla funzione docente (CCL, collegio docenti, dipartimenti)

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 19/40 |

Competenze minime: laurea specifica; conoscenza dei programmi ministeriali e della normativa scolastica; persona capace di costruire rapporti positivi con studenti, famiglie e colleghi; disponibile a forme di aggiornamento e/o autoaggiornamento.

Insegnante tecnico pratico (ITP)

E' il docente che affianca l' insegnante teorico (DOC) nell'attività di laboratorio.

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- o Elaborazione della sua programmazione didattica annuale scandita in moduli e/o unità didattiche, comprendenti verifiche sperimentali;
- o Gestione dei rapporti con gli alunni e con i colleghi, soprattutto in occasione dei Consigli di classe (CCL) e delle riunioni di Dipartimento;
- o Gestione dei rapporti con le famiglie;
- o Partecipazione alle attività connesse alla funzione docente (CCL, collegio docenti, dipartimenti)

Competenze minime: diploma di scuola superiore di tipologia adeguata; conoscenza dei programmi ministeriali e della normativa scolastica; persona capace di costruire rapporti positivi con studenti, famiglie e colleghi; disponibile a forme di aggiornamento e/o autoaggiornamento; conoscenza delle norme di sicurezza.

Responsabile Ufficio tecnico (RUT)

E' addetto alla gestione degli interventi di manutenzione, di acquisto ed approvvigionamento di materiali e strumentazione, di coordinamento ed organizzazione di attività svolte all'esterno da parte degli studenti.

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- o rapporti con l'ente provinciale per interventi di manutenzione straordinaria;
- o pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria effettuata sia da ditte esterne, sia da personale interno, con conseguente controllo dell'esecuzione dei lavori;
- o acquisto di materiali su richiesta del Responsabile magazzino (RMA), dei responsabili di laboratorio (RL) e dei docenti, in collaborazione con il DSGA;
- o rapporto con i fornitori;
- o organizzazione delle gite, delle visite d'istruzione, delle visite aziendali e degli stages per studenti;
- o prenotazione pasti erogati dalla mensa comunale;
- o organizzazione di corsi rivolti agli studenti.

Competenze minime: diploma di istituto tecnico; conoscenza delle normative; persona capace di costruire rapporti positivi con la Direzione, con la direzione dei servizi amministrativi (DSGA), con i colleghi in generale e con gli studenti; disponibile a forme di aggiornamento e/o autoaggiornamento; conoscenza delle norme di sicurezza; competenze informatiche.

Assistente amministrativo addetto al magazzino (AMA)

Il RMA collabora con il Direttore dei servizi generali amministrativi (DSGA) e con il Responsabile dell'ufficio tecnico (RUT).

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 20/40 |

- o controllo delle giacenze di magazzino sia manualmente, sia attraverso l'utilizzo di software specifico, per assicurare un livello sempre sufficiente di scorte di tutti i materiali in uso nella scuola;
- o rilevazione della necessità di acquisto;
- o pianificazione degli ordini di acquisto, sentito il parere del DSGA;
- o compilazione dell'ordine su supporto cartaceo;
- o valutazione dei fornitori;
- o controllo merce in arrivo e formulazione di eventuali reclami;
- o gestione inventario dei beni durevoli e conseguente assegnazione al Responsabile di laboratorio (RL).

Competenze minime: diploma di qualifica professionale ad indirizzo specifico (addetto alla segreteria d'azienda, alla contabilità d'azienda, operatore della gestione aziendale); conoscenza delle normative; capace di instaurare rapporti collaborativi soprattutto con i RL; competenze informatiche.

Assistente amministrativo (AAM)

Predisporre, istruisce e redige atti amministrativo-contabili, ha competenza nella tenuta dell'archivio e del protocollo, svolge attività di supporto amministrativo alla progettazione e realizzazione di iniziative didattiche; collabora col DSGA e lo sostituisce in caso di assenza.

Competenze minime: diploma di qualifica professionale ad indirizzo specifico (addetto alla segreteria d'azienda, alla contabilità di aziende, operatore della gestione aziendale; operatore dell'impresa turistica) o di scuola media integrato da attestato di qualifica specifica rilasciato al termine di corsi regionali (art. 14 legge 845/78); persona capace di costruire rapporti positivi con docenti, studenti e genitori; conoscenza della normativa contabile; disponibile a forme di aggiornamento in relazione all'introduzione di nuove strumentazioni e/o tecnologie; competenze informatiche.

Tecnico analista (TAN)

E' responsabile delle azioni commerciali per il servizio di analisi conto terzi (acquisizione clienti, offerte, gestione cliente), di programmazione delle prove e dell'esecuzione delle stesse. Provvede alla manutenzione ordinaria delle attrezzature, al riordino del materiale. Compila i certificati di analisi, li riesamina e li firma e li inoltra al DSC per l'approvazione. Informa l'AA preposto per provvedere alla fatturazione.

Competenze minime: titolo di studio adeguato per la funzione di docente teorico o tecnico pratico; conoscenza delle normative e procedure per l'esecuzione delle prove, conoscenza e buon utilizzo delle macchine e attrezzature relative, conoscenza dei materiali e dei prodotti impiegati nel settore industriale specifico; buone capacità relazionali e gestione dei clienti; competenze informatiche.

Assistente tecnico di laboratorio (ATL)

E' un addetto tecnico amministrativo che controlla e predisporre gli strumenti ed il materiale in laboratorio, prima delle attività sperimentali, su indicazione dell'insegnante tecnico pratico (ITP); è tenuto a garantire l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle esercitazioni di laboratorio.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 21/40 |

In particolare è responsabile delle seguenti attività:

- Garantire la funzionalità del laboratorio in relazione all'utilizzazione didattica, predisponendo il materiale e le attrezzature;
- Riordino e conservazione del materiale e delle attrezzature;
- Verifica ed approvvigionamento periodico del materiale utile, in rapporto con il magazzino e l' Ufficio tecnico (UT).

Competenze minime: diploma di qualifica di istituto professionale, o di scuola media integrato da attestato di qualifica specifica rilasciato al termine di corsi regionali (art. 14 legge 845/78); persona capace di costruire rapporti positivi con studenti e docenti; conoscenza delle norme di sicurezza; disponibile a forme di aggiornamento in relazione all'introduzione di nuove strumentazioni e/o tecnologie.

Consiglio di classe (CCL)

E' organo previsto dal D. L.vo 297/1994; è costituito dai docenti teorici (DOT), dagli insegnanti tecnico pratici (ITP), dai rappresentanti dei genitori e degli studenti.

Il CCL ha il compito di:

- pianificare le attività da realizzare durante l'anno scolastico, calibrato sugli obiettivi educativi e didattici stabiliti e sulle esigenze degli alunni;
- formulare al Collegio docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica ed a iniziative di sperimentazione;
- agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori ed alunni: questi compiti implicano il concetto di progettualità e di lavoro di squadra.

E' presieduto dal Dirigente scolastico o dal Coordinatore di classe, suo delegato.

Funzione strumentale (FS)

I docenti incaricati di Funzione Strumentale (F.S.) si occupano di quei particolari settori dell'organizzazione scolastica per i quali si rende necessario razionalizzare e ampliare le risorse, monitorare la qualità dei servizi e favorire formazione e innovazione.

I docenti F.S. vengono designati dal Collegio dei docenti in base alle loro competenze, esperienze professionali o capacità relazionali; la loro azione si rivolge sostanzialmente a due aree di intervento:

- realizzazione e gestione del Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto
- realizzazione di progetti formativi con enti ed istituzioni esterni alla scuola

Le due aree di intervento vengono articolate dall'ITIS "Marzotto" a partire dalle indicazioni contenute nelle norme contrattuali ('art. 37 del CCNI del 31.08.1999 e art.33 CCNL Scuola 2006/2009), in base alle proprie necessità e secondo quanto stabilito nel proprio Piano dell'Offerta Formativa.

| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 22/40 |

5.8 Documentazione di supporto

SCHEDA DI PROCESSO - Processi di Direzione

|

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 23/40 |

6 Gestione risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

La Direzione dell'ITIS Marzotto individua la tipologia e la quantità di risorse umane, finanziarie e le infrastrutture necessarie per:

- il corretto svolgimento delle attività e per il loro monitoraggio;
- la realizzazione ed il mantenimento del Sistema Gestione Qualità;
- la regolare e soddisfacente erogazione dei servizi al cliente (interno ed esterno).

Tali risorse sono individuate:

- nell'organico dell'Istituto (Direzione, personale docente, personale amministrativo, ufficio tecnico, analisti di laboratorio);
- nei collaboratori/esperti esterni;
- negli spazi, strutture e attrezzature (aule, biblioteca, attrezzatura didattica, attrezzatura informatica, attrezzature di laboratorio ...)
- nelle risorse finanziarie assegnate dal Ministero dell'Istruzione, mediante budget specifico, o acquisite dall'esterno (Fondo Sociale Europeo, Enti, altri finanziamenti).

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

La Direzione dell'ITIS Marzotto garantisce che il personale addetto allo svolgimento di attività che possono influenzare la qualità del servizio erogato e la normale effettuazione dei processi sia in possesso di competenze adeguate e di esperienza. Il personale acquisisce le competenze adeguate attraverso istruzione, formazione, addestramento.

Tali competenze ed esperienze sono definite:

- per il personale interno al momento dell'assunzione e/o della presa in carico dell'Istituto;
- per i collaboratori/esperti esterni al momento della selezione per l'assegnazione di un eventuale incarico.

Inoltre le competenze sono valutate:

- per il personale interno durante il periodo di prova;
- per i collaboratori/esperti esterni annualmente, per incarichi continuativi, o a termine della prestazione effettuata, in caso di incarichi occasionali.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Tenuto conto delle competenze del personale interno, determinate e valutate, degli obiettivi definiti nella politica della qualità e delle esigenze organizzative, l'ITIS Marzotto promuove piani annuali di formazione/aggiornamento/addestramento distinguendo gli interventi in:

- formazione delle persone assunte/acquisite;

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 24/40 |

- aggiornamento nell'ambito del proprio ruolo;
- addestramento sui processi e sul Sistema di Gestione Qualità.

Tali attività formative possono essere realizzate tramite autoaggiornamento, partecipazione a riunioni interne, affiancamento a personale esperto o partecipazione a corsi di formazione esterni all'Istituto.

La formazione, in particolare attraverso la partecipazione a riunioni interne e l'affiancamento a personale esperto, ha l'obiettivo di rendere il personale consapevole dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al soddisfacimento del cliente e al raggiungimento degli obiettivi di qualità stabiliti.

6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture dell' ITIS Marzotto sono adeguate alle esigenze delle attività dell'istituzione scolastica e garantiscono un servizio efficace.

Tali infrastrutture comprendono:

- edifici e spazi di lavoro;
- apparecchiature e sistemi vari, impianti, arredamenti, ...;
- attrezzature scientifiche;
- attrezzature didattiche;
- attrezzature informatiche;
- sistemi di comunicazione.

Per la manutenzione delle infrastrutture l'ITIS Marzotto ha definito modalità e responsabilità per effettuare la manutenzione delle stesse. La manutenzione avviene su segnalazione all'Ufficio tecnico e al Dirigente servizi amministrativi (DSGA) che si attivano per effettuare l'intervento, o direttamente o contattando la Provincia.

Gli interventi sono monitorati attraverso i controlli indicati nelle Schede di processo e la registrazione degli stessi.

I dati e le informazioni sono tutelati dalle legge sulla privacy.

6.4 Ambiente di lavoro

L'ITIS Marzotto favorisce la creazione di un ambiente di lavoro che armonizzi fattori umani e fisici. In particolare:

- garantisce le condizioni di salute e sicurezza del personale (docente e non docente) e dei clienti mediante il rispetto delle leggi vigenti in materia;
- garantisce ambienti adeguati e confortevoli attraverso locali strutturati ed arredati in modo adeguato;
- garantisce condizioni igieniche e di pulizia degli ambienti di lavoro attraverso interventi periodici di pulizia dei locali da parte di personale specializzato;
- promuove l'instaurarsi di un clima interno positivo e una fattiva collaborazione attraverso la creazione di un ambiente di lavoro che facilita la comunicazione interpersonale.

Si sottolinea che i dati e le informazioni sono tutelati dalla legge sulla privacy.

| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 25/40 |

6.5 Documentazione di supporto

SCHEDA DI PROCESSO - Processi di Gestione delle Risorse

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 26/40 |

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione dei servizi

L'organizzazione deve determinare i processi necessari all'erogazione del servizio e la loro sequenza ed interrelazione. Nella determinazione e pianificazione di questi processi, la Direzione opera in conformità agli obiettivi per la qualità esplicitati nella "Politica per la Qualità" (allegato n.3).

La Direzione assicura altresì che questi processi siano attuati in condizioni controllate e finalizzate al raggiungimento della soddisfazione dei requisiti attesi o forniti dal cliente.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I Laboratori Tecnologico tessile e chimici sono in grado di fornire due tipi di servizi che sono così identificati:

- ATTIVITA' DIDATTICA-PRATICA per i "CLIENTI STUDENTI"
- SERVIZIO DI ANALISI CHIMICO FISICHE PER CONTO TERZI per i "CLIENTI ESTERNI"

Per i "Clienti Studenti" i requisiti sono attesi e fanno parte del Piano dell'Offerta Formativa e del programma scolastico.

Per i "Clienti Esterni" la Direzione ha stabilito modalità definite di identificazione dei requisiti, garantendo che vengano considerati:

- La completezza dei requisiti forniti in relazione al servizio/prodotto richiesto;
- Il soddisfacimento dei requisiti generali attesi, non esplicitati;
- I vincoli legislativi e normativi e le regole in relazione al servizio/prodotto.
- Anche le altre tipologie di laboratori forniscono il servizio di ATTIVITA' DIDATTICA-PRATICA per i propri "CLIENTI STUDENTI".

I requisiti relativi ai servizi sono definiti:

- nei regolamenti scolastici....;
- nei documenti pubblicati, a disposizione dei clienti (sito, intranet, istruzioni affisse, comunicazioni agli studenti e alle famiglie, depliant, ecc.);
- nei programmi delle attività didattiche;
- nel documento "Offerta Formativa del Laboratorio";
- nelle Schede di Processo di Erogazione del servizio;
- nella rilevazione e analisi sistematica delle esigenze esplicitate dai clienti (analisi dei dati di soddisfazione del cliente).

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 27/40 |

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Il riesame dei requisiti viene effettuato per:

- L'attività didattica – "clienti studenti"
- Il servizio di analisi tessili/chimiche per conto terzi – "clienti esterni".

7.2.2.1 Attività didattica – "clienti studenti"

Le richieste di offerta da parte degli studenti o delle famiglie trovano risposta nei contenuti del Piano dell'Offerta Formativa e nei programmi scolastici, in documenti redatti dalla scuola, normalmente presentati in occasione delle giornate dedicate all'orientamento scolastico e in assemblee aperte ai genitori e agli studenti.

In particolare viene elaborato un Documento descrittivo dell' Offerta formativa del laboratorio, che viene riesaminato e approvato dal Dirigente Scolastico, annualmente.

L'iscrizione costituisce l'accettazione dell'Offerta formativa. L'ITIS Marzotto, nell'accettare l'iscrizione, si impegna a soddisfare requisiti presenti nell'offerta proposta e descritti nei relativi processi operativi.

7.2.2.2 Servizio di analisi tessili/chimiche conto terzi per "clienti esterni"

Le richieste di offerta possono arrivare per posta, via fax, telefonicamente o verbalmente. In questi ultimi due casi, vengono riportati su un apposito modulo.

Nel caso di richiesta di offerta il tecnico analista (AL) provvede a redigere l'offerta richiesta, identificando le caratteristiche tecniche della prova da eseguire, il costo ed i tempi indicativi di consegna, il materiale necessario per l'esecuzione, la validità dell'offerta, verificando la capacità del Laboratorio tecnologico di soddisfare i requisiti richiesti: dopo un riesame, viene data comunicazione al cliente.

Se il cliente accetta l'offerta, invia all'ITIS Marzotto la richiesta di analisi formalizzata e/o l'offerta controfirmata per accettazione. Il tecnico analista riesamina i requisiti del cliente ed i requisiti assunti dall'ITIS Marzotto come cogenti, incluse le modifiche eventualmente richieste, al fine di assicurare la completezza dei requisiti relativamente al servizio richiesto.

Dopo questo riesame, le eventuali variazioni e modifiche vengono documentate e firmate dal tecnico analista e comunicate al cliente per l'accettazione finale e protocollate dall' addetto amministrativo.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'ITIS Marzotto ha stabilito e mantiene attive schede di processo per ricevere, documentare e rispondere alle richieste dei Clienti Studenti e Clienti esterni.

Per le comunicazioni con i Clienti Studenti, l'ITIS Marzotto provvede:

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 28/40 |

- attraverso lettura o consegna di circolari o documenti di altro genere (pagelle, disposizioni, libretto personale, regolamenti,...) agli studenti;
- pubblicazione sul sito della scuola;
- colloqui personali degli insegnanti con le famiglie;
- consigli di classe aperti;
- riunioni con le famiglie.

Per le comunicazioni con i clienti esterni, in particolare il Tecnico analista (TAN):

- Registra le richieste da parte dei Clienti (esecuzione di prove);
- Comunica al Cliente lo stato di avanzamento dell'esecuzione della prova, qualora lo chieda, e l'eventuale rilevazioni di problematiche relative all'esecuzione della prova stessa;
- Gestisce i reclami da parte dei Clienti.

7.3 Progettazione e sviluppo

La norma UNI EN ISO 9001: 2008 definisce la progettazione come un «insieme di processi che trasformano requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto/servizio, di un processo o di un sistema».

L'oggetto della progettazione, quindi, sono le modalità di definizione, erogazione e controllo del servizio.

La progettazione si applica a tutti i servizi, in particolare a quelle di nuova introduzione o alla modifica sostanziale di quelle esistenti.

La progettazione ha inizio dal momento in cui la Direzione dà l'indirizzo o approva una proposta/richiesta per l'istituzione del nuovo servizio o per la modifica di quelle esistenti.

Lo scopo finale della progettazione è quello di assicurare al cliente l'erogazione di un servizio:

- conforme ai requisiti normativi;
- conforme ai requisiti di qualità definiti;
- adeguato a soddisfare le esigenze espresse o implicite del cliente stesso.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

A seguito dell'indirizzo espresso dalla Direzione, viene individuato, fra i Responsabili di servizio e sulla base delle caratteristiche del progetto, il Responsabile del Progetto, al quale compete la gestione delle attività di pianificazione e sviluppo della progettazione.

Il responsabile del progetto individua le varie fasi che costituiscono le attività della progettazione, determinando, per ciascuna di esse le risorse necessarie e prevedendo le pertinenti attività di riesame, verifica e validazione.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 29/40 |

Il responsabile del progetto garantisce il corretto flusso delle informazioni, coordinando le eventuali interfacce fra i diversi soggetti coinvolti nelle attività di progettazione e sviluppo e gestendo i canali di comunicazione in modo appropriato per il prodotto e l'organizzazione.

È suo compito, in collaborazione con detti soggetti, aggiornare il documento di pianificazione della progettazione sulla base del progredire delle singole attività.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

La progettazione e lo sviluppo di un nuovo servizio può derivare da:

- nuovi obblighi di legge;
- scelte programmatiche della Direzione;
- necessità di modifica e/o revisione delle linee di servizi istituiti;
- esigenze implicite o espresse dai clienti.

Gli elementi in ingresso della progettazione comprendono un insieme di dati, requisiti, informazioni ed istruzioni che costituiscono la base necessaria per la progettazione del servizio. In particolare gli elementi in ingresso della progettazione e sviluppo di un servizio comprendono:

- descrizione del servizio (obiettivi, caratteristiche, destinatari);
- norme o disposizioni legislative di riferimento per la progettazione e la realizzazione del servizio;
- servizi simili;
- altri dati e requisiti ritenuti essenziali per la progettazione.

Gli elementi in ingresso vengono definiti e riesaminati dal responsabile del progetto al fine di accertarne la completezza e l'adeguatezza: nel caso si rilevi l'esistenza di requisiti ambigui o incompleti devono essere chiariti e risolti.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione, definiti sulla base degli elementi in ingresso, oltre a soddisfare i requisiti definiti come input della progettazione, contengono tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio e alle modalità di controllo della loro conformità ai requisiti specificati.

Tali informazioni sono contenute e riportate nelle Schede di processo.

In particolare le Schede di processo specificano:

- input e output del processo di erogazione del servizio;
- responsabile delle attività;
- descrizione dei processi operativi e delle attività;
- destinatario delle singole attività;
- punti di controllo della conformità del processo di erogazione;
- documenti di supporto all'erogazione del servizio, compresa la conservazione del prodotto.

Gli elementi in uscita della progettazione sono approvati dal responsabile del progetto che erogherà il nuovo servizio.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 30/40 |

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il responsabile del progetto pianifica il riesame dei risultati della progettazione, al fine di:

- valutare la capacità dei risultati di ottemperare ai requisiti definiti;
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

Possono essere effettuati riesami intermedi, nei momenti stabiliti nel piano di progettazione, al fine verificare che lo sviluppo del progetto sia corretto ed in particolare per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione rispondano ai requisiti inizialmente stabiliti.

Per il riesame finale, il responsabile di progetto indice una riunione convocando tutti i soggetti coinvolti e, se necessario, i soggetti terzi coinvolti nella progettazione. Il riesame deve fare riferimento ai seguenti elementi:

- nome del progetto;
- esecutori del riesame;
- documenti di riferimento;
- esito del riesame;
- eventuali problemi emersi e possibili soluzioni.

L'esito dei riesami viene registrato nel piano della progettazione.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Il responsabile del progetto pianifica le fasi ed i tempi di esecuzione delle eventuali verifiche intermedie e della verifica finale della progettazione al fine di controllare che tutti gli elementi in uscita siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

L'esito delle verifiche viene registrato nel piano della progettazione.; si terrà conto inoltre dei risultati della verifica e delle eventuali azioni necessarie.

La verifica può avvenire con una delle seguenti modalità:

- confronto con progetti simili;
- sperimentazione del servizio su un campione significativo di utenti;
- verifica degli elementi in uscita dalla progettazione attraverso il confronto con gli elementi in ingresso e le norme tecniche e/o disposizioni di legge.

La verifica deve fare riferimento ai seguenti elementi:

- esecutori della verifica;
- documenti di riferimento;
- esito della verifica;
- eventuali problemi emersi e possibili soluzioni.

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 31/40 |

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio soddisfi realmente le esigenze del cliente e le prescrizioni di riferimento e viene solitamente eseguita durante le prime erogazioni.

La validazione può avvenire attraverso l'utilizzo di diversi strumenti, da scegliere a seconda delle caratteristiche del servizio:

- controllo del rispetto degli indicatori stabiliti durante la fase di progettazione ed evidenziazione delle eventuali anomalie nell'erogazione;
- utilizzazione di questionari realizzati ad hoc e distribuiti ai clienti;
- altri strumenti di volta in volta individuati e ritenuti efficaci.

L'esito della validazione viene documentato mediante la registrazione nel piano della progettazione.

La validazione deve fare riferimento ai seguenti elementi:

- esecutori della validazione;
- le condizioni di erogazione del servizio;
- esito della validazione;
- eventuali problemi emersi e possibili soluzioni.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Nel caso in cui si rendano necessarie modifiche alla progettazione, esse vengono gestite dal responsabile del progetto e sottoposte a riesame, verifica e validazione come sopra descritto.

Tali modifiche possono nascere sia in fase di sviluppo, sia a progetto terminato al fine di soddisfare le mutate esigenze degli utenti, oppure per rispettare nuovi requisiti di legge o per altre ragioni.

La registrazione di tali attività è contenuta nel piano della progettazione.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'ITIS Marzotto controlla i suoi processi di approvvigionamento per assicurare che il prodotto acquistato sia conforme ai requisiti che ha definito. I metodi per il controllo e la loro estensione dipendono dall'effetto che ha il prodotto acquistato sull'erogazione dei servizi (attività didattica e servizio di analisi conto terzi).

L'Ufficio Tecnico, responsabile dell'attività di approvvigionamento, acquista i seguenti beni/servizi:

1. materiali didattici e prodotti per l'attività del laboratorio tecnologico tessile;
2. strumentazione e servizi di consulenza e manutenzione delle apparecchiature.

La responsabilità della gestione e della valutazione del fornitore è in capo all'Ufficio tecnico stesso.

Il responsabile dell'Ufficio Tecnico valuta e seleziona i propri fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti che soddisfino i requisiti specificati dall'ITIS Marzotto, tra cui:

- La capacità tecnica

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 32/40 |

- Le precedenti prestazioni
- La capacità di soddisfare i requisiti di prestazione prefissati
- La convenienza economica

I criteri di valutazione e selezione e le conseguenti azioni intraprese sono registrati.

7.4.2 Informazione per l'approvvigionamento

La documentazione d'acquisto contiene informazioni in grado di descrivere il prodotto/servizio richiesto, includendo eventualmente:

- Requisiti per l'approvazione o qualifica del prodotto, procedure, processi, apparecchiature e personale;
- Requisiti del SGQ

Il Responsabile dell' Ufficio Tecnico riesamina ed approva i documenti di acquisto per garantire che in essi siano specificati i requisiti richiesti prima del loro inoltro.

7.4.3 Verifica dei prodotti (beni/servizi) approvvigionati

Il Responsabile Magazzino determina ed implementa le attività necessarie per la verifica del prodotto acquistato.

I controlli che prevedono:

- La verifica della conformità del prodotto/servizio a quanto ordinato;
- Il controllo dell'integrità della fornitura;
- Il controllo della completezza della documentazione d'accompagnamento tecnica, di qualità e amministrativa;
- Il controllo dell'univoca identificazione tra prodotto e documentazione.

Ove l' ITIS Marzotto o un suo cliente richieda l'attività di verifica presso il fornitore stesso, nei documenti d'acquisto viene specificato quanto disposto per la verifica e le modalità di rilascio del prodotto.

7.5 Erogazione di servizi

I processi di erogazione dei Laboratori sono stati adeguatamente pianificati così come descritto al punto 7.1, attraverso il Piano dell' Offerta Formativa (POF) e le Schede di processo.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi

Allo scopo di tenere sotto controllo le attività di erogazione dei servizi e per assicurare che tutti i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati, l'ITIS Marzotto ha provveduto a:

1. predisporre, per ogni processo di erogazione, una scheda che descrive chiaramente gli input, la sequenza logica e reale di attività da svolgere, gli output, il responsabile delle attività, il destinatario dei risultati (output) prodotti;

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 33/40 |

2. definire le modalità di approvazione, da parte del responsabile, dei processi al termine della fase di descrizione del processo e prima della sua esecuzione;
3. individuare, per ogni processo di erogazione, una serie di punti di controllo, contenuti nelle Schede di processo, con indicazione dell'evidenza del controllo e dei documenti di sistema a supporto del controllo stesso;
4. individuare indicatori di processo in grado di misurare le prestazioni dei servizi erogati;
5. predisporre le necessarie attività di manutenzione delle attrezzature onde garantirne la continua idoneità;
6. verificare, secondo quanto definito nelle Schede di processo, il rispetto dei punti di controllo durante le varie fasi di erogazione del servizio;
7. addestrare adeguatamente il personale.

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione di servizi

L'ITIS Marzotto valida tutti i processi di erogazione dei servizi, dimostrando la capacità di tali processi di conseguire i risultati definiti.

Nel caso di nuovi servizi la validazione del processo di erogazione viene effettuata durante la prima erogazione del servizio stesso, così come prevista in fase di validazione del progetto e definisce:

- 1) la sequenza di attività;
- 2) i punti di controllo;
- 3) le modalità di approvazione dei processi;
- 4) le modalità di gestione delle attrezzature che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato;
- 5) le modalità di qualificazione del personale (formazione, addestramento, aggiornamento);
- 6) i requisiti per le registrazioni secondo quanto definito nel capitolo 4.

Nel caso di servizi in essere la validazione è automatica e deriva dal fatto che siano stati erogati nel tempo, soddisfacendo le esigenze dei clienti cui erano destinati, nonché dal livello di professionalità ed addestramento del personale.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'**identificazione** di un servizio è ciò che consente di distinguerlo dagli altri in maniera univoca.

L'ITIS Marzotto ha chiaramente identificato i servizi attraverso il nome assegnato al processo di erogazione del servizio.

La **rintracciabilità** è ciò che consente di identificare l'iter di realizzazione di un singolo servizio, tra altri dello stesso tipo.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 34/40 |

L'ITIS Marzotto ha previsto la rintracciabilità documentale per i servizi per i quali è ipotizzabile la necessità di reperire i dati dopo l'erogazione, anche su richiesta del cliente stesso, o per la necessità di correlare i documenti al servizio erogato (es. fattura per analisi/prova effettuata/ verifiche e relative valutazioni dei docenti).

7.5.4 Proprietà del cliente

L'ITIS Marzotto considera proprietà del cliente il "prodotto" che questi consegna e che viene utilizzato per consentire l'erogazione del servizio richiesto. Sono considerati "prodotti" di proprietà del cliente i documenti, i dati, le attestazioni, la documentazione fotografica, sia su supporto cartaceo che informatico, le autocertificazioni, i campioni, i componenti, i materiali, i mezzi, la proprietà intellettuale e i dati personali, ecc.

Il Tecnico analista si assume la responsabilità della corretta gestione (vedi punto 3.2.3) e conservazione del "prodotto" consegnato dal cliente e provvede ad avvisarlo prontamente in caso di danneggiamento, smarrimento o furto, se riguarda documentazione; in caso di campioni da sottoporre a prova egli è autorizzato a manipolare il campione.

Nell'ambito dell'attività didattica tutte le informazioni sono gestite sulla base della normativa sulla privacy.

7.5.5 Conservazione dei prodotti (beni/servizi)

Il tecnico analista (TAN) s'impegna a mantenere inalterata la conformità dei "prodotti" (beni/servizi) intesi come documentazione oggetto di erogazione fino alla consegna a destinazione attraverso:

- la conservazione in spazi e con modalità idonee di tutto il materiale utilizzato per la gestione dei singoli servizi, garantendone l'integrità;
- la consegna al cliente dei risultati, utilizzando modalità in grado di garantirne il buon fine.

Il TAN s'impegna a trattare i campioni da sottoporre a prova nel modo corretto e a conservare gli stessi in apposito locale, classificandolo e archiviandolo. Il campione viene restituito al cliente se questi lo richiede, altrimenti viene conservato presso i Laboratori.

A livello didattico sia i docenti teorici (DOC) che i docenti tecnico pratici (ITP) sono tenuti alla conservazione delle prove effettuate dagli studenti ed alla registrazione delle relative valutazioni sul Registro personale.

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

L'ITIS Marzotto ha individuato i monitoraggi e le misurazioni da eseguire durante i processi di erogazione dei servizi, descritti nelle Schede di processo come punti di controllo.

Nelle Schede di processo sono descritte inoltre le modalità di monitoraggio e gli elementi da monitorare.

Per tali monitoraggi vengono utilizzati apparecchiature e strumenti di controllo idonei per il tipo di servizio erogato.

| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 35/40 |

Per le attività che prevedono il rilascio di un attestato di prova, gli strumenti di misurazione (prove di verifica, campioni di riferimento...) vengono sottoposti a verifica periodica con la registrazione dei criteri utilizzati.

7.7 Documentazione di supporto

SCHEDA DI PROCESSO - Processi di Erogazione dei servizi

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 36/40 |

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

L'ITIS Marzotto ha pianificato e attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per i processi del Sistema di Gestione Qualità e di erogazione dei servizi.

Tali processi sono monitorati attraverso i seguenti metodi e strumenti:

1) Processi del Sistema Gestione Qualità

- Audit
- Verifiche ispettive esterne
- Rilevazione delle non conformità

2) Processi di erogazione dell'attività didattica

- Indicatori di qualità legati alla valutazione del risultato dell'attività formativa (grado di apprendimento raggiunto) e della soddisfazione del cliente (livello di soddisfazione)
- Reclami
- Suggerimenti
- Segnalazioni

3) Processi di erogazione del servizio di analisi in conto terzi

- Indicatori di qualità legati alla erogazione della prestazione e della soddisfazione del cliente (livello di soddisfazione)
- Reclami
- Segnalazioni

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'ITIS Marzotto monitora il grado di soddisfazione del cliente inteso come differenza tra servizio atteso e servizio percepito dal cliente stesso.

Tale monitoraggio avviene per ogni Servizio e per ciascuna tipologia di cliente (interno ed esterno).

Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio prevedono l'uso di questionari da somministrare ai clienti (studenti ed aziende), la raccolta strutturata di informazione mediante colloqui individuali (per attività didattica), riunioni interne (con il personale coinvolto nelle attività di laboratorio, didattiche e pratiche), con schede di segnalazione/reclamo/suggerimento compilate dai clienti.

Le informazioni raccolte sono rielaborate dal RGQ e presentate, in sede di riesame, alla Direzione al fine di verificare il livello di correlazione tra grado di soddisfazione cliente rilevato e macro obiettivi definiti nella politica della qualità.

Gestione flusso, raccolta e analisi dei dati: reclami e segnalazioni

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 37/40 |

Il cliente può esporre all'ITIS Marzotto il suo reclamo, suggerimento o segnalazione telefonicamente o per iscritto: se l'esposizione è fatta per iscritto si può inviare la comunicazione via fax o via mail.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ), sentito il responsabile del servizio, individua se si tratta di reclamo, suggerimento o segnalazione e risponde immediatamente o successivamente a seconda dei casi. La risposta può essere verbale o scritta e viene registrata. Nel caso si tratti di reclamo, il RGQ apre una non conformità compilando l'apposito modulo.

Gestione flusso, raccolta e analisi dei dati: questionario di soddisfazione

L'ITIS Marzotto ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare con cadenza almeno annuale, che rileva la percezione della qualità del servizio considerandone gli aspetti didattici e pratici, per gli studenti, e di fornitura per i clienti esterni.

I questionari raccolti vengono rielaborati dal Responsabile Gestione Qualità che predispose un report di sintesi, sottoposto periodicamente al Responsabile di servizio in sede di riesame alla Direzione.

Il Rappresentante della Direzione, prima del riesame della Direzione, ha la responsabilità di verificare l'adeguatezza del questionario di soddisfazione esaminando la coerenza tra le domande e le risposte ottenute e la semplicità del linguaggio utilizzato.

8.2.2 Audit

L'ITIS Marzotto ha predisposto e applica un sistema di audit della qualità, pianificate e documentate, con lo scopo di:

- accertare che le attività aventi influenza sulla qualità soddisfino le condizioni previste;
- verificare l'efficacia dell'applicazione del sistema di gestione per la qualità.

La direzione ha individuato nel RGQ la persona responsabile di eseguire le verifiche ispettive. Il Rappresentante della Direzione si accerta del possesso da parte del RGQ delle adeguate competenze per svolgere tali attività, conseguite mediante la partecipazione a corsi erogati da strutture qualificate. Nel caso in cui vengano utilizzate altre risorse, interne o esterne, l'accertamento dei requisiti sopra specificati è effettuato dal RGQ.

Frequenza degli audit

La frequenza con cui vengono effettuate gli audit è stabilita nel relativo piano annuale redatto dal RGQ, in modo tale da prendere in considerazione tutti i processi nell'arco dell'anno.

Verifiche addizionali possono essere effettuate a discrezione del RGQ quando quest'ultimo ritenga che un servizio abbia subito un peggioramento qualitativo comprovato da non conformità interne o da altre rilevazioni oggettive.

Metodi di attuazione degli audit

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 38/40 |

Gli audit sono condotti secondo quanto riportato nella Scheda di processo "Audit della qualità" e utilizzando appositi moduli ("Piano di verifica ispettiva" e "Lista di riscontro") in cui sono riportati tutti i punti da controllare, l'esito delle rilevazioni ed i partecipanti alla verifica ispettiva.

Gli audit vengono effettuati dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ) o dal personale da lui delegato, ricordando che vi è incompatibilità fra l'incarico di verificatore e la diretta responsabilità delle funzioni esaminate.

Nel documento "Rapporto di verifica" sono riportate le conclusioni relativamente all'andamento della verifica ispettiva, puntualizzando anche le soluzioni e le eventuali azioni correttive da emettere, oltre che i tempi di verifica per l'attuazione e l'efficacia delle stesse.

Tali dati vengono forniti ai diretti interessati perché siano messi a conoscenza dell'andamento delle verifiche nell'area di competenza

Il RGQ sottopone alla direzione, in sede di riesame, i risultati delle verifiche ispettive.

I documenti vengono archiviati dal RGQ.

8.2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi

Per i processi di erogazione dei servizi con diretto impatto sul cliente, l'ITIS Marzotto ha definito degli indicatori di prestazione ovvero dei parametri misurabili che consentono di verificare la corretta erogazione di un servizio rispetto ai criteri di accettabilità definiti in fase di definizione del processo stesso.

Periodicamente il responsabile del servizio, in collaborazione con il RGQ, controllano l'andamento degli indicatori attraverso la rilevazione del dato medio ed il successivo confronto con l'indice di riferimento (obiettivo). I risultati della valutazione vengono registrati dal RGQ che riporta:

- la definizione dell'indicatore;
- l'esito della verifica e/o il valore dell'indicatore;
- la data e l'esecutore della verifica.

8.2.4 Monitoraggi e misurazione dei servizi

Il monitoraggio dei servizi/prodotti è effettuata a due livelli:

1. Per i processi di erogazione dei servizi mediante:

- l'individuazione dei punti di controllo in fasi appropriate del processo, indicati nelle Schede di processo;
- la definizione di appropriate modalità di registrazione dei controlli effettuati;
- la verifica della conformità delle caratteristiche dei servizi erogati rispetto ai requisiti definiti nelle Schede di processo.

2. Per i prodotti mediante:

- la valutazione dei risultati di prova che prevedono al termine il rilascio di un rapporto.

| MANUALE QUALITÀ | | | MQ |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 39/40 |

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

L'ITIS Marzotto ha individuato un sistema di controllo delle non conformità con l'obiettivo di:

- creare e fornire una base di informazioni per la risoluzione delle non conformità e per l'eventuale avvio di azioni correttive rimuovendo le cause delle non conformità;
- prendere sistematicamente decisioni in merito alle non conformità rilevate.

Le non conformità possono essere:

- **Interne** e quindi riguardanti:
 - i beni acquistati;
 - i processi;
 - la documentazione del sistema di gestione per la qualità.
- **Esterne** e quindi riguardanti i reclami dei clienti relativamente alla qualità del servizio fornito.

Qualora venga segnalata una non conformità interna (segnalazione del personale) o esterna (segnalazione del cliente), vengono intraprese le seguenti azioni:

- identificazione del servizio che ha prodotto la non conformità;
- registrazione nell'apposita documentazione;
- individuazione della soluzione da adottare.

I dettagli e le responsabilità relative alla gestione delle non conformità sono descritti nella Scheda di processo "Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi".

8.4 Analisi dei dati

L'ITIS Marzotto ha deciso di raccogliere ed analizzare i seguenti dati:

1. non conformità interne ed esterne;
2. risultati delle audit della qualità;
3. soddisfazione del cliente;
4. valutazione dei servizi erogati attraverso gli indicatori di processo e i dati derivanti dal monitoraggio dei prodotti;
5. esiti della valutazione dei fornitori;
6. esiti della valutazione dei collaboratori/esperti interni.

Il Responsabile Gestione Qualità esegue, almeno una volta l'anno, l'elaborazione dei dati di cui sopra e li presenta alla Direzione in sede di riesame.

La Direzione ha il compito di individuare gli obiettivi di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e di definire le azioni necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi.

I dettagli relativamente alle modalità di raccolta ed esposizione sono indicati nella Scheda di processo "Analisi e miglioramento".

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| | MANUALE QUALITÀ | | MQ |
| Data prima edizione: 09-03-05 | Data ultima revisione 18-02-2010 | Numero Revisione 01 | Pag 40/40 |

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

In base ai risultati derivanti dalle analisi sopra descritte, il Rappresentante della Direzione (RDI) formula una proposta di Piano di miglioramento contenente gli obiettivi di miglioramento specificando per ciascuno di essi:

- il fattore di qualità e l'elemento costitutivo;
- l'indicatore;
- lo standard attuale di riferimento, se rilevato;
- il valore dell'obiettivo di miglioramento;
- le azioni da attuare, le responsabilità, le modalità di verifica e la data della stessa.

Il Piano di miglioramento verrà presentato in sede di riesame della direzione per la discussione e l'approvazione.

8.5.2 Azioni correttive

Allo scopo di eliminare le cause delle non conformità, l'ITIS Marzotto ha definito un processo per gestire le azioni correttive atte ad evitare il loro ripetersi. Nella Scheda di processo "Analisi e miglioramento" sono definite le responsabilità, le attività e i documenti per la definizione della azione correttiva, la verifica della sua attuazione e della sua efficacia.

8.5.3 Azioni preventive

L'ITIS Marzotto individua le eventuali azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali ed a tal fine ha predisposto un processo che precisa i requisiti per:

- individuare le non conformità potenziali e le loro cause;
- valutare l'esigenza di attuare azioni preventive;
- individuare ed attuare le azioni necessarie;
- registrare i risultati e riesaminare le azioni preventive attuate.