

# MANUALE DELLA QUALITA'

Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008

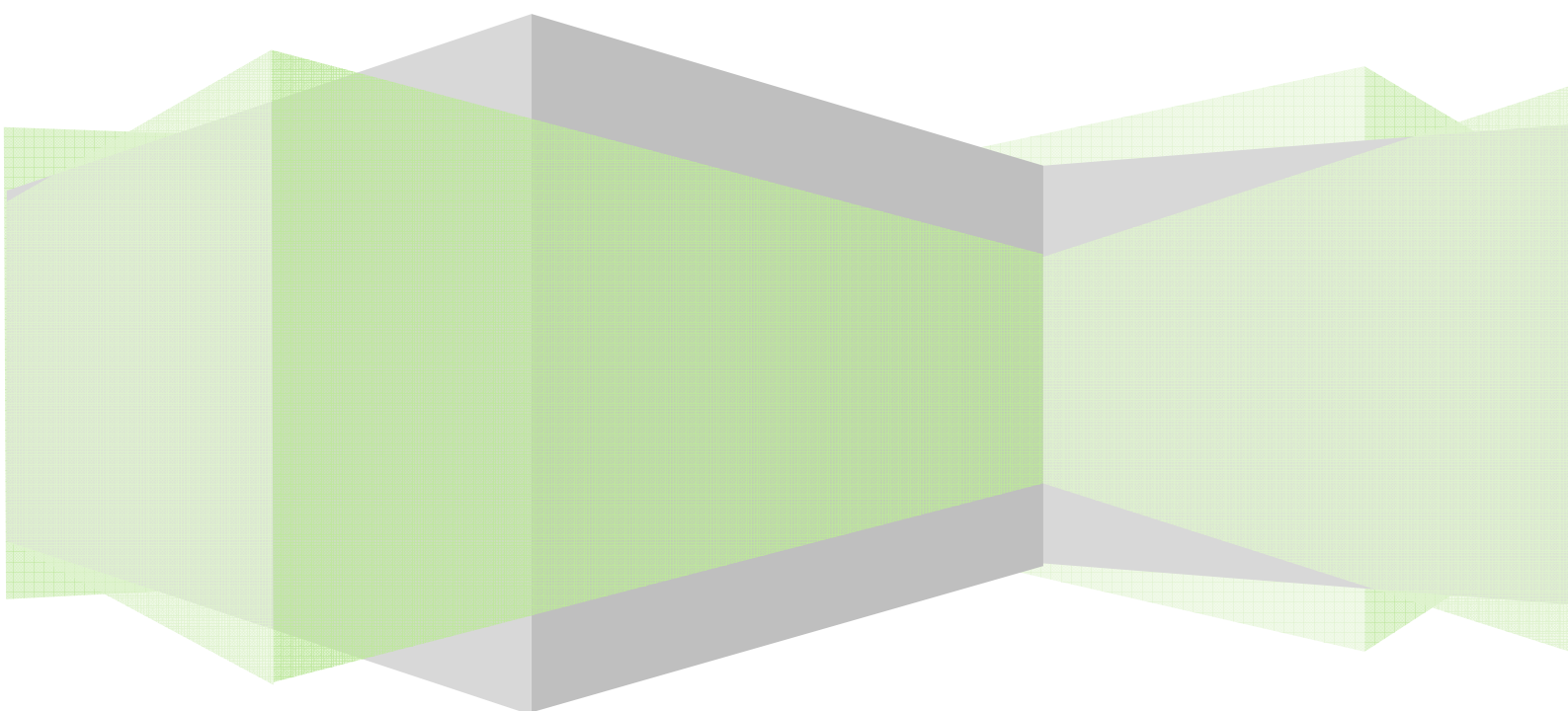
Rev. 02 del 25-03-2010

Emissione RGQ:

Approvazione DS:

Copia controllata n° \_\_\_\_\_

QUESTO MANUALE È UNA COPIA IN DISTRIBUZIONE CONTROLLATA, REGISTRATA E SOGGETTA ALLA PROCEDURA DI AGGIORNAMENTO IN OCCASIONE DELLE REVISIONI.



## INDICE

Titolo	Rif. ISO	Rev.	Data	Pag.
<b>PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO</b>			3/10	3
<b>1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	1	rev.02	3/10	5
<b>2 RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	2	rev.02	3/10	6
<b>3 GLOSSARIO</b>	3	rev.02	3/10	7
<b>4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>				
4.1 Requisiti Generali	4	rev.02	3/10	10
4.2 Requisiti relativi alla documentazione				
<b>5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>				
5.1 Generalità				
5.2 Attenzione focalizzata al cliente				
5.3 Politica per la qualità	5	rev.02	3/10	16
5.4 Pianificazione				
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione				
5.6 Riesame da parte della direzione				
<b>6 GESTIONE DELLE RISORSE</b>				
6.1 Messa a Disposizione delle Risorse				
6.2 Risorse Umane	6	rev.02	3/10	36
6.3 Infrastrutture				
6.4 Ambiente di Lavoro				
<b>7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>				
7.1 Pianificazione della Realizzazione del Prodotto/Servizio				
7.2 Processi relativi al Cliente				
7.3 Progettazione e Sviluppo	7	rev.02	3/10	41
7.4 Approvvigionamento				
7.5 Produzione ed Erogazione di Servizi				
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione				
<b>8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>				
8.1 Generalità				
8.2 Monitoraggi e misurazioni				
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8	rev.02	3/10	54
8.4 Analisi dei dati				
8.5 Miglioramento				

**PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO**

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010



L' Istituto prende il nome da Angelo Fraccacreta, già docente universitario di economia politica, rettore dell'università di Bari, figura insigne di economista, punto di riferimento per gli studenti degli atenei di Bari e di Napoli e per molti studiosi di San Severo.

La nascita dell'Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri "Angelo Fraccacreta" risale all'ottobre del 1961, allorché, con il decreto ministeriale n° 1860 del 1° ottobre, ebbero inizio le attività didattiche in aule ubicate in due vecchi edifici adibiti inizialmente a civile abitazione.

Per la carenza di aule, a fronte del numero degli alunni, le lezioni si svolgevano di mattina e di pomeriggio, in assenza anche di ogni forma di attrezzatura scientifica e di ogni arredo di ufficio. Bisognò attendere l'anno scolastico seguente, il 1961-62, per veder realizzate le prime aule speciali, destinate alle attività didattiche per vedere l'introduzione di attrezzature idonee all'organizzazione degli uffici.

Gli anni 1962-63 e 1968-69 furono dedicati all'allestimento dei diversi laboratori necessari per l'attuazione delle esercitazioni pratiche previste sia per la sezione commerciale che per quella dei geometri e all'impianto e al collaudo degli uffici fondamentali preposti a garantire l'autonomia amministrativa e la personalità giuridica. L'Istituto si affermò nella realtà locale come una scuola affidabile, operosa, fucina di ottimi ragionieri e geometri grazie all'impostazione di un progetto didattico fondato su basi scientificamente valide, all'introduzione di un lavoro di equipe, che favorisse il coordinamento fra le singole discipline a vantaggio di una preparazione complessiva degli allievi capace di assicurare il proseguimento degli studi a livello universitario.

Molti alunni di quegli anni sono ora docenti di materie tecniche e linguistiche dell'istituto, validi professionisti (commercialisti, architetti ed ingegneri), dirigenti di aziende anche a carattere multinazionale.

Negli anni che vanno dal 1969 al 1979 si ebbe un significativo incremento del numero degli allievi; migliorarono le attrezzature; venne consegnato, nel 1973, il primo lotto della sede attuale, a cui ne seguì, nel 1981, un secondo; nel 1992, fu consegnata la palestra e, infine, il 25 marzo 2005 è stato inaugurato

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

l'auditorium.

L'ITC "Fraccacreta", da sempre impegnato sul fronte della innovazione tecnologica, didattica e di indirizzo, ha saputo, nel presente e nel recente passato, dare risposte più che significative alle richieste del territorio. Sul piano dell'organizzazione infrastrutturale, didattica e formativa, l'Istituto ha visto e vede impegnati la Dirigenza, i docenti e il personale ATA, il Direttore dei servizi amministrativi e il personale amministrativo, nella puntuale realizzazione del progetto educativo generale, secondo i compiti e le competenze di ognuno.

Notevole importanza, per il fine suddetto, acquista, quindi, il P.O.F., Piano dell'Offerta Formativa, che, per l'ITC "Fraccacreta", è teso alla formazione di figure professionale competenti, attente e consapevoli delle potenzialità del territorio in cui operano. Proprio in quest'ottica vengono ad inserirsi i supporti all'attività didattica, quali le attività curricolari ed integrate nel curriculum, i corsi di recupero, le attività sportive, le iniziative per l'orientamento post-secondario, la certificazione linguistica, il raccordo con il mondo produttivo attraverso la collaborazione con la Confindustria e l'efficace sistema degli stages, la formazione integrata, le iniziative finalizzate all'educazione degli adulti, il piano per contrastare la dispersione scolastica, i percorsi di informatica per l'acquisizione dell'E.C.D.L., il registro di classe on line, il tutto supportato da strutture interne innovative come i moderni laboratori e la ricca biblioteca d'Istituto.

In sintesi, si può affermare che la capacità progettuale viene implementata da tutti i settori della scuola: dalla progettazione disciplinare curricolare al raccordo con il territorio, ai progetti europei fino al concorso della definizione del modello organizzativo da proporre all'utenza, e che l'intera attività si muove all'interno di un progetto unitario, pur variegato, e non diventa una somma di progetti irrelati.

L'Istituto si propone, insomma, come un luogo dove le domande di formazione umana e professionale degli studenti e delle loro famiglie trovano risposte concrete, nella professionalità dei docenti e nell'efficienza delle strutture.

Il binomio domande-risposte trova accoglienza in una comunità che garantisce formazione e cultura attraverso il dialogo, al suo interno, e una attenta considerazione delle dinamiche in seno al territorio.



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 GENERALITÀ

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

Questo Manuale della Qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto, relativamente alle attività di:

***Progettazione ed erogazione dell'attività formativa  
della scuola secondaria di secondo grado per il conseguimento di:  
diploma di perito commerciale, diploma di perito programmatore, diploma di perito turistico.  
Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.***

Il tutto allo scopo di:

- fornire sistematicamente servizi conformi alle aspettative, implicite ed esplicite, degli utenti, alle normative cogenti e alle direttive ministeriali applicabili
- mirare alla soddisfazione degli utenti
- migliorare in modo continuativo il sistema di gestione per la qualità.

Il Manuale della Qualità è voluto dal Consiglio d'Istituto quale strumento che consenta a tutto il personale, a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella **politica per la qualità**.

Il Manuale della Qualità è stato redatto in linea con la Norma ISO 9001:2008.

Il Manuale della Qualità costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità, con lo scopo di **rispettare** la norma di riferimento e di **gestire** il sistema qualità in modo **efficiente** ed **economico**.

Il Manuale della Qualità rappresenta il sistema di gestione della qualità dell'Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell'Istituto stesso. Questo manuale deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** con le procedure in esso richiamate.

## 1.2 APPLICAZIONE

Il Sistema di gestione per la qualità dell'Istituto risponde a tutti i requisiti della Norma ISO 9001:2008.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale della Qualità ha come riferimento le seguenti norme:

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

<b>ISO 9001:2008</b>	Sistemi di gestione per la qualità
<b>ISO 9001:2000</b>	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti (Edizione Dicembre 2000)
<b>ISO 9000:2000</b>	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Terminologia (Edizione Dicembre 2000)
<b>ISO 9004:2000</b>	Sistemi di gestione per la qualità - Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni (Edizione Dicembre 2000).
<b>ISO 19011:2002</b>	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
<b>ISO 9000:2005</b>	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario (Edizione Settembre 2005).

I riferimenti normativi che costituiscono la base dell'informazione giuridica dei docenti si riferiscono essenzialmente al :

**Testo unico delle leggi sull'istruzione '94 e successive modifiche e integrazioni**

**DLgs 626 e segg.**

**Leg. 104/92**

**Leg. 675/96 e successive modifiche e integrazioni**

E' evidente però che per il personale docente il riferimento basilare resta il sito del MIUR dal quale attingere tutte le novità normative, le circolari applicative nonché i documenti legislativi e non riferibili agli anni precedenti. Si sottolinea inoltre che la Scuola si rende sempre parte attiva nella puntualità dell'informazione con circolari, comunicazioni, link di rimandi ai vari siti istituzionali.

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma Iso 9000:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia".

Per garantire una migliore comprensione di alcuni termini usati, sono riportate le seguenti definizioni:

AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni in cui opera una persona.
ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'	Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARTA DEI SERVIZI	Si esprime attraverso il POF e il regolamento d'Istituto
CLIENTE	Organizzazione o Persona che riceve un servizio (L'Istituto ha esteso il concetto di cliente alle parti interessate)
CONFORMITA'	Soddisfacimento di un requisito
DISPERSIONE SCOLASTICA	È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione $T = \frac{\text{abbandoni} + \text{respinti}}{\text{Totale}} \times 100$
FORNITORE	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITA'	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'	Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito
OBIETTIVO PER LA QUALITA'	qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità.
ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTI INTERESSATE	Alunni, famiglie, mondo del lavoro, enti territoriali, università
PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la Qualità
POF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso riflette le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale
POLITICA PER LA QUALITA'	Gli obiettivi e/o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla Qualità espressi in modo formale dal vertice dell'Organizzazione
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
PRODOTTO	Risultato di un processo.
QUALITA'	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
RECLAMO	Azione che il cliente presenta al soggetto erogatore del servizio per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative in merito ai servizi o ai processi regolamentati. Nello specifico si attiva ogni qualvolta si disattende il regolamento interno, il SGQ e il POF.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

REQUISITO	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
REVISIONE	Indice di aggiornamento del documento.
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'	Valutazione formale, da parte del Vertice dell' Organizzazione, dello stato del Sistema Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l' utilizzo o l' ubicazione di un oggetto o di un' attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze delle parti interessate
SISTEMA DI GESTIONE	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un' organizzazione con riferimento alla qualità
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione delle parti interessate su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti
SORVEGLIANZA DELLA QUALITA'	Verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni, processi, prodotti o servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo di garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.
VALIDAZIONE	Attività mediante la quale si dimostra che il prodotto/progetto è conforme in condizioni operative specifiche ai requisiti di partenza del progetto originale.
VALUTATORE	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista siano stati soddisfatti
VERIFICA ISPETTIVA; AUDIT	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Per agevolare la comprensione di quanto esposto nel Manuale della Qualità e nelle Procedure si riportano di seguito le abbreviazioni utilizzate nell'ambito dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali termini particolari.

<b>AC/AZ. CORR.</b>	AZIONE CORRETTIVA
<b>AP/AZ. PREV.</b>	AZIONE PREVENTIVA
<b>ACP</b>	AZIONE CORRETTIVA e PREVENTIVA
<b>ATA – A.T.A.</b>	PERSONALE AUSILIARIO, TECNICO, AMMINISTRATIVO
<b>CD</b>	COLLEGIO DOCENTI
<b>CdI</b>	CONSIGLIO DI ISTITUTO

<b>D.LGS</b>	DECRETO LEGISLATIVO
<b>DDT</b>	DOCUMENTO DI TRASPORTO
<b>DS</b>	DIRIGENTE SCOLASTICO
<b>DSGA</b>	DIRETTORE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI
<b>FS</b>	FUNZIONE STRUMENTALE
<b>IO</b>	ISTRUZIONE OPERATIVA
<b>M</b>	MODULO
<b>MIUR</b>	MINISTERO ISTRUZIONE UNIVERSITA' RICERCA
<b>MQ</b>	MANUALE DELLA QUALITA'
<b>NC</b>	NON CONFORMITA'
<b>P</b>	PROCEDURA
<b>POF</b>	PIANO OFFERTA FORMATIVA
<b>RACP</b>	RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA
<b>RESP.</b>	RESPONSABILE
<b>REV.</b>	REVISIONE
<b>RGQ</b>	RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'
<b>RIF.</b>	RIFERIMENTO
<b>RNC O R.N.C.</b>	RAPPORTO DI NON CONFORMITA'
<b>RSPP</b>	RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
<b>SGQ</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
<b>VII</b>	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

N.B. Eventuali abbreviazioni già riportate come legenda nei singoli documenti di registrazione non sono richiamate in questo elenco.

## 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 REQUISITI GENERALI

L'Istituto ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della Norma italiana UNI EN ISO 9001:2008.

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

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

- a) identificare i processi;
- b) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- c) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei processi;

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- d) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei processi;
- e) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il miglioramento continuativo del sistema di gestione per la qualità.

E' responsabilità del Dirigente Scolastico e del Resp. Qualità attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.

Gli schemi seguenti costituiscono un'esemplificazione dell'approccio adottato per l'elaborazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità dell'Istituto e consentono di evidenziare le modalità di interazione dei vari processi all'interno del Sistema stesso.

PROCESSO	INPUT	OUTPUT	RESP.	RIF
ANALISI BISOGNI FORMATIVI E DEF. POF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi utenza</li> <li>Programmi Ministeriali</li> <li>Esigenze territoriali</li> <li>Proposte interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>POF</li> <li>Programmazioni didattiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cons. di classe</li> <li>F.S.</li> <li>Collegio doc.</li> <li>Cons.d'Istituto</li> </ul>	P 01
ORIENTAMENTO (esterno/interno) E ISCR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>POF</li> <li>Enti Territoriali</li> <li>Normativa minist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iscrizioni</li> <li>Elenco Classi</li> <li>Indirizzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ufficio didattico</li> <li>F.S.</li> </ul>	P 02 P 09

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

PROGETTAZIONE SERVIZI ATTIVITÀ EXTRA DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative</li> <li>• Bandi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto</li> <li>• POF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docente</li> <li>• Cons. di Classe</li> <li>• F.S.</li> </ul>	P 08
PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE E CONTROLLO ATT. DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative Ministeriali</li> <li>• POF</li> <li>• Programmazioni didattiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario anno scolastico</li> <li>• Registri</li> <li>• Scrutini/Esami</li> <li>• RegISTRAZIONI verifiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docenti</li> <li>• Consiglio di classe</li> </ul>	P 03
APPROVVIGIONAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richieste di acquisto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordini</li> <li>• Elenco fornitori</li> <li>• Valutazione fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ufficio Acquisti</li> <li>• DS</li> </ul>	P 07
GESTIONE RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessità risorse</li> <li>• Richieste formative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di formazione</li> <li>• Corsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DSGA</li> <li>• DS</li> </ul>	P 10
RESP. DIREZIONE E MIGLIORAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SODD. CLIENTE</li> <li>• VII, NC AC E AP</li> <li>• POLITICA QUALITÀ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesame</li> <li>• Piano di Miglioramento</li> <li>• Organigramma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS</li> <li>• RQ</li> </ul>	P 04 P 11 P 12 P13

## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

### 4.2.1 GENERALITÀ

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

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

L'implementazione del Sistema Qualità contempla la preparazione e l'applicazione di procedure

documentate, coerenti con i requisiti della normativa internazionale e con la Politica della Qualità dell'Istituto.

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

DOCUMENTI DI SISTEMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure (P);</li> <li>• Istruzioni (IO);</li> <li>• Moduli (documenti di supporto e registrazione)</li> </ul>
DOCUMENTI IN ENTRATA E USCITA DALL'ISTITUTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circolari del Dirigente Scolastico</li> <li>• Regolamenti interni all'istituto</li> <li>• Posta e fax in entrata</li> <li>• Circolari ministeriali</li> </ul>

#### Procedure

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

#### Istruzioni Operative

Le Istruzioni Operative sono disposizioni scritte che specificano o descrivono le modalità esecutive ed i riferimenti per svolgere una definita attività, al fine di portare a conoscenza tutti sulle metodologie usate all'interno dell'Istituto. Le Istruzioni sono richiamate in Procedure, di cui sono parte integrante.

#### Moduli (Documenti di Supporto)

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

#### Moduli (Documenti di Registrazione)

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### Circolari del Dirigente scolastico

Le circolari del D.S. sono comunicazioni operative ed informative che il capo d'istituto emana per regolamentare e chiarire alcuni aspetti dell'attività didattica. Sono scritte su modulistica recante l'intestazione della Scuola, il numero progressivo, la data di emissione e l'oggetto. Sono poi pubblicate su apposito registro in sala docenti e, quando necessario, destinate alla lettura nelle classi.

### Regolamenti interni all'istituto

Tutti i regolamenti disciplinano i vari settori dell'Istituzione e sono altresì richiesti dalla vigente normativa. Ognuno di essi, dopo essere stato collegialmente stilato ed approvato, è pubblicato all'albo e resta a disposizione dell'utenza.

### Posta e fax in entrata

La posta e i fax in entrata sono all'arrivo protocollati, divisi per categorie di riferimenti e portati all'attenzione del D.S., il quale provvede poi ad indirizzarli ai soggetti preposti.

### Circolari ministeriali

Sono tutte le emanazioni normative che disciplinano l'attività didattica. Sono prontamente messe a disposizione dell'utenza.

---

## **4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ**

E' il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dall'Istituto include:

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

---

## **4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

La procedura documentata fornisce le prescrizioni necessarie ad assicurare che:

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

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

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

#### 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo, come indicato nella procedura di riferimento, in quanto la conservazione e protezione degli stessi è ritenuta di fondamentale importanza perché rappresenta l'evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità stesso.

A tal fine sono stati definiti e documentati i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità. È però importante e necessario che la stessa accortezza procedurale si abbia anche nei confronti di tutti gli altri documenti, in ossequio al DPR 8/03/99, n. 275 e al DL 22/01/2004 n. 42.

#### RIFERIMENTI

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2000 punti 4.1. e 4.2.

Procedura P 06 "Gestione Documentazione"

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Dirigente scolastico, al fine di concretizzare e dare evidenza al proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la Qualità:

- definisce e documenta le politiche, gli obiettivi, gli impegni per la Qualità, assicurando inoltre che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Istituto
- effettua il riesame del Sistema Qualità in collaborazione con il Resp. Qualità;
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie alla gestione dei processi coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dalle parti interessate o dal sistema di norme e regolamenti vigenti.

### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALLE PARTI INTERESSATE

Il Dirigente scolastico si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione delle parti interessate. (vedi par. 7.2.1 del presente Manuale).

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate le attività di gestione dei reclami trasmessi all'Istituto dal Cliente e di monitoraggio del livello di soddisfazione delle parti interessate (vedi par. 8.2.1 del presente Manuale).

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

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

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

Il DS ha ratificato la Politica per la Qualità, inserita nel presente MQ e garantisce che essa:

- o È appropriata per le esigenze dell'organizzazione;
- o Include l'impegno a soddisfare i requisiti delle parti interessate e del miglioramento continuo dei processi e dei processi/servizi;
- o Fornisce un quadro di riferimento, rappresentato dagli indicatori, per stabilire e riesaminare obiettivi per la Qualità coerenti con la Politica;
- o È condivisa e compresa in tutti i livelli interessati dell'Istituto attraverso un'appropriata diffusione della stessa;
- o È attuata in quanto condivisa;
- o È riesaminata, in sede di riesame della Direzione, per verificarne la sua continuità e adeguatezza.

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

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

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

Il Dirigente scolastico ritiene che tale obiettivo possa essere raggiunto solamente attraverso la soddisfazione delle parti interessate.

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

Al fine di perseguire tale POLITICA l'Istituto ha deciso di stabilire, mantenere, documentare e far applicare

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

un Sistema di Gestione della Qualità in accordo con la normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla ISO 9001:2008.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Istituto è responsabile della qualità della sua azione educativa volta a garantire il successo scolastico, la crescita culturale e la formazione professionale degli studenti.

A tal fine l'Istituto intende perseguire i seguenti obiettivi, espressi poi nel dettaglio nei principi base:

- **consolidare la funzione della Scuola come sede privilegiata della formazione dei cittadini e delle cittadine;**
- **offrire percorsi di formazione specifica sempre più funzionali ad un positivo inserimento dei diplomati e diplomate nel mondo del lavoro;**
- **accrescere la flessibilità dei percorsi interni agli indirizzi per tenere il passo con l'evoluzione del mercato del lavoro e della realtà socio-economica della provincia**

### PRINCIPI BASE

- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate  
(Indicatore: *soddisfazione parti interessate*)
- Sviluppare attività di formazione dei docenti attraverso attività formative sia interne che esterne, con obiettivo crescente nel tempo;  
(Indicatore: *efficacia formazione*)
- Sviluppare competenze di base e trasversali, con particolare attenzione ai nuovi linguaggi (multimedialità, informatica, etc.) e alle competenze linguistiche per l'apprendimento delle lingue straniere;  
(Indicatore: *efficacia formazione*)
- Migliorare la qualità della formazione degli alunni attraverso lo sviluppo di attività curriculari ed extracurriculari; sviluppando contemporaneamente attività teoriche, pratiche e esperienze di stage e di

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

alternanza di scuola lavoro;

*(Indicatore: risultati didattici)*

- Ridurre la dispersione scolastica;

*(Indicatore: dispersione)*

- Migliorare, tramite analisi delle necessità territoriali, il raccordo scuola – territorio attraverso la partecipazione attiva dei docenti e degli alunni ad incontri, manifestazioni, visite presso soggetti sia privati che pubblici nonché tramite l'intervento degli stessi soggetti presso l'istituzione scolastica;

*(Indicatore: progetti in collaborazione con soggetti operanti nel territorio)*

- Informare e sensibilizzare la comunità attraverso attività di scuola aperta, sito internet, incontri di open day, pubblicizzazione di percorsi formativi, rapporti con la stampa locale;

*(Indicatore: strumenti di informazione e sensibilizzazione attivati)*

- Inserire, integrare, orientare alunni diversamente abili e stranieri con differenze culturali, attraverso spazi educativi appositamente configurati per l'apprendimento e la socializzazione

*(Indicatore: attività individualizzate)*

**Il Dirigente Scolastico**

## 5.4 PIANIFICAZIONE

### 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

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

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

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

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

Il "Piano di Miglioramento" (M1/P12) viene ufficializzato e presentato a tutto il personale attraverso gli Organi Collegiali.

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

Gli indicatori individuati per ottenere informazioni sui livelli qualitativi e sui processi/servizi sono riportati nelle singole procedure.

Tali indicatori vengono riesaminati in occasione del riesame del Sistema Qualità.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative ai processi individuati. Tale pianificazione è articolata con modalità e formalizzazioni diverse, coerente con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, strumentale rispetto agli obiettivi qualità individuati e documentata in modo adeguato alle diverse tipologie e metodologie di lavoro.

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità (par. 4 del presente manuale);
- la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per tutte le funzioni individuate nell'Organigramma;
- l'acquisizione di Personale adeguato;
- la disponibilità e il mantenimento di infrastrutture adeguate;
- la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione del servizio;
- la definizione del processo di erogazione del servizio;
- il monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità;

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità e attuate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

## 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

### 5.5.1 RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'Istituto sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità delle funzioni individuate nell'Organigramma le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del servizio fornito.

A tale scopo il Dirigente scolastico ha approvato ed emesso:

- l'Organigramma Funzionale Istituto;
- Elenco Nominativo collegato con l'organigramma;

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- le Schede funzione ; tali schede riportano almeno:
  - la competenza;
  - le principali mansioni;
  - le eventuali autorità e deleghe.

Le schede sono formalmente approvate ed emesse.

## SCHEMA FUNZIONE: DIRIGENTE SCOLASTICO

### REQUISITI MINIMI:

- Competenze didattiche generali;
- Conoscenze amministrative e gestionali;
- Conoscenza della struttura e della organizzazione dell'istituto;
- Conoscenza della normativa.

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Assicura la gestione unitaria dell'istituzione ed è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio.
  - Nel rispetto delle competenze degli organi collegiali scolastici, ha autonomi poteri di direzione, coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane.
  - Promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio, per l'esercizio della libertà di insegnamento, per l'esercizio della libertà della scelta educativa delle famiglie e per l'attuazione del diritto di apprendimento da parte degli alunni.
- In particolare il dirigente ha:
- Competenze amministrativo-gestionali, d'intesa con il direttore s.g.a.: predisporre il programma preventivo (ex bilancio di previsione) e sottopone al collegio dei revisori il conto consuntivo, predisposto dal direttore s.g.a. – delibera le variazioni di bilancio – imputa le spese al funzionamento amministrativo e didattico generale, ai compensi al personale, alle spese di investimento e ai progetti – sceglie le ditte e le agenzie cui affidare determinati incarichi e delibera autonomamente gli impegni di spesa, - firma, insieme al direttore s.g.a., i mandati di pagamento e le reversali di incasso – delibera la scelta dell'istituto bancario nel quale far confluire le somme di competenza – ecc.;
  - Competenze nella assegnazione dei docenti alle classi e nella organizzazione delle attività didattiche: predisposizione delle riunioni della giunta, del collegio dei docenti, dei consigli di classe, dell'orario delle lezioni, ecc.;
  - Competenza nella concessione di congedi e aspettative a tutto il personale e nella predisposizione delle carriere;
  - Indica al direttore s.g.a. i criteri per l'organizzazione delle attività del personale A.T.A.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Titolare di autonomi poteri nella direzione dell'istituto e nel coordinamento e valorizzazione del personale dipendente;
- Titolare dei poteri di gestione delle risorse finanziarie e strumentali e responsabile dei risultati del servizio;
- Rappresentante legale dell'istituto e dell'amministrazione nei rapporti con enti ed istituzioni esterni e nei rapporti con le OO.SS.;
- Titolare del potere di delega per l'organizzazione di tutte le attività dell'istituto.
- Competenza nella scelta di tutti i collaboratori: vicario, coordinatori dei consigli di classe, membri di commissioni, ecc.

- Conoscenza di base sulla qualità, sulle norme ISO e sui requisiti del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto scolastico.
- Esperienza di almeno 2 anni in istituto
- Competenza nel revisionare il funzionamento del sistema e nel verificare la conformità alle norme ISO .

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Diffondere la cultura della qualità presso il personale dell'istituto.
- Diffondere la conoscenza delle norme della serie ISO.
- Monitorare i processi di erogazione dei servizi prodotti dall'istituto scolastico.
- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento.
- Attivare processi di comunicazione all'interno dell'istituto riguardanti il Sistema Qualità.

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Determinate dalla normativa vigente
- Garantisce il rispetto delle normative della serie ISO 9001:2008.
- Chiede e riceve informazioni esaurienti sui processi, procedure e istruzioni riferite alla norme ISO 9001.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: COLLABORATORE VICARIO

### REQUISITI MINIMI:

- Conoscenza della normativa scolastica
- Conoscenza dell'organizzazione interna dell'Istituto

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Organizzazione dei corsi di recupero
- Predisposizione dei calendari delle sedute del collegio dei docenti, dei consigli di classe e delle riunioni per materie
- Predisposizione delle supplenze per assenze del personale docente (congedi ordinari e per altri motivi previsti dalla norma)
- Raccolta delle relazioni periodiche e finali dei docenti, compresi i programmi preventivi
- Rilevazione dei docenti assenti per sciopero
- Concessione agli studenti dei permessi di uscita anticipata o di entrata in ritardo
- Contatti con le famiglie degli studenti per la soluzione di casi particolarmente gravi

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Sostituisce il Dirigente in caso di sua assenza o impedimento

## SCHEDA FUNZIONE: RESPONSABILE SICUREZZA

### REQUISITI MINIMI:

- Personale interno all'unità scolastica in possesso di attitudini e capacità adeguate
- Frequenza ad un adeguato corso di formazione

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Collabora alla nomina delle figure sensibili
- Predisporre attività di formazione e informazione per i docenti, personale amministrativo e allievi
- Compila la scheda di valutazione rischi
- Predisporre il piano di evacuazione
- Individua mezzi ed impianti fissi di protezione ed estinzione degli incendi
- Sovrintende alla prova pratica di evacuazione di emergenza

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Supporta il DS in funzione dell'art. 4 D.lgs 626/94

### REQUISITI MINIMI:

- Conoscenze: P.O.F. della Scuola – Metodologie di progettazione, programmazione e autovalutazione di Istituto – Elementi essenziali di cultura organizzativa – Bisogni formativi del territorio.
- Competenze: Progettazione curricolare – Uso di strumenti di autovalutazione di Istituto - Raccolta e gestione dati.
- Conoscenze: Proposte del Nucleo territoriale e dell'IRRE in tema di formazione dei docenti – Bisogni dei docenti – Risorse della Scuola – Tecniche della documentazione e dell'informazione.
- Competenze: Raccolta e gestione dei dati e delle risorse documentarie – Sostegno alla progettualità individuale - Competenze relazionali e comunicative.
- Conoscenze: Tecniche della comunicazione – Normativa riguardante gli studenti – Realtà sociali e culturali della Scuola – Bisogni degli studenti.
- Competenze: Competenze comunicative e relazionali – Costruzione di modelli di tutoraggio – Gestione dei bisogni formativi degli studenti in relazione all'orientamento.
- Conoscenze: Opportunità offerte dal mondo del lavoro, della cultura, delle strutture di assistenza ... del territorio – Realtà sociali e culturali in cui la scuola opera.
- Competenze: Interpretazione dei bisogni e dei problemi degli studenti – Lettura delle risorse del territorio – Competenze comunicative e relazionali.

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Coordina le attività del P.O.F. – Coordina la progettazione curricolare – Gestisce la valutazione delle attività del P.O.F. – Coordina i rapporti tra la scuola e le famiglie degli studenti.
- Assicura l'analisi dei bisogni formativi dei docenti e la gestione del piano di aggiornamento degli stessi – Si occupa dell'accoglienza dei nuovi docenti – Coordina l'utilizzo delle nuove tecnologie, dei materiali didattici e della biblioteca.
- Coordina le attività extracurricolari – Organizza le attività di continuità, di orientamento, di tutoraggio, di compensazione, di integrazione e di recupero.
- Cura i rapporti con Enti pubblici e aziende anche per la realizzazione di stage formativi – Coordina le attività di scuola-lavoro e stage – Coordina le attività con la formazione professionale.
- Controlla l'effettuazione delle attività previste dal P.O.F. e raccoglie le relazioni finali redatte dai responsabili dei singoli progetti.
- Controlla lo svolgimento dei corsi di aggiornamento previsti per i docenti.
- Controlla l'effettuazione delle attività di sostegno e di recupero previste per gli studenti.

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE GESTIONE DEL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Analizza le normative vigenti e, in particolare, quelle finalizzate alla realizzazione dell'autonomia scolastica.
- Coordina le riunioni, funzionali all'attuazione del POF, delle FF.SS. e cura l'aggiornamento del POF sulla base delle proposte formulate dai docenti e dai gruppi di lavoro.
- Promuove la progettazione curricolare
- Propone iniziative di aggiornamento degli insegnanti e processi di autovalutazione del servizio scolastico.

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Controlla l'effettuazione delle attività previste dal P.O.F.
- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE : RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ DI SOSTEGNO AL LAVORO DEI DOCENTI

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Analisi dei bisogni formativi e gestione del piano di formazione ed aggiornamento
- Accoglienza dei nuovi docenti
- Produzione dei materiali didattici
- Coordinamento dell'utilizzo delle nuove tecnologie
- Cura della documentazione educativa
- Coordinamento dell'attività di tutoraggio connessa alla formazione universitaria dei docenti

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Controlla lo svolgimento dei corsi di aggiornamento previsti per i docenti.
- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE : RESPONSABILE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI PER GLI STUDENTI

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Coordinamento delle attività extracurricolari
- Coordinamento e gestione delle attività di continuità, orientamento e tutoraggio
- Coordinamento delle attività di compensazione, integrazione e recupero
- Coordinamento delle attività extracurricolari (integrative, di arricchimento, opzionali)
- Coordinamento della Commissione Viaggi

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Controlla l'effettuazione delle attività di sostegno e di recupero previste per gli studenti.
- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff.

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE RESPONSABILE DELLA REALIZZAZIONE DI PROGETTI FORMATIVI D'INTESA CON ENTI E ISTITUZIONI ESTERNE ALLA SCUOLA

### PRINCIPALI MANSIONI:

- 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
- Integrazione delle competenze interne che gestiscono progetti di varia natura con connessioni esterne

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Controlla la realizzazione delle attività di scuola-lavoro e stage organizzate dalla Scuola.
- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE COORDINAMENTO NELL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Gestione della rete della Scuola
- Implementazione delle lavagne LIM e organizzazione del servizio
- Gestione della rete dell'Istituto
- Coordinamento e gestione dei laboratori
- Organizzazione e gestione dei compiti degli assistenti tecnici

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff.

## SCHEDA FUNZIONE: FUNZIONE STRUMENTALE INTERCULTURA ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' C.R.I.T.

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Gestione operativa delle attività C.R.I.T.
- Raccordo e smistamento dei flussi di stranieri da e verso il CTP
- Organizzazione di attività di supporto linguistico per gli alunni stranieri delle classi
- Organizzazione di corsi e di attività di supporto per stranieri esterni all'Istituzione scolastica

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Collaborazione con la Dirigenza e partecipazione alle riunioni di staff

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: DOCENTI

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Insegna le materie di propria competenza in ossequio ai piani di studio e alle leggi vigenti e nel pieno rispetto dell'etica, dei diritti degli allievi, della particolarità del rapporto educativo e del carattere pluralistico della scuola
- elabora la programmazione disciplinare individuale sulla scorta di quanto deciso nelle riunioni dipartimentali
- compila il registro di classe e quello personale
- partecipa a tutte le attività collegiali della scuola
- si preoccupa della valutazione degli alunni attraverso opportune prove di verifica scritta ed orale

## SCHEDA FUNZIONE: CONSIGLIO DI ISTITUTO

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Delibera il programma preventivo predisposto da dirigente e proposto dalla giunta previo parere di regolarità contabile da parte del collegio dei revisori.
- Delibera il conto consuntivo predisposto dal direttore s.g.a. e sottoposto dal dirigente al collegio dei revisori; se il conto consuntivo viene approvato dal consiglio di istituto in modo difforme rispetto al parere espresso dal collegio dei revisori, viene trasmesso all'ufficio scolastico regionale per i provvedimenti di competenza.
- Adotta il regolamento interno (modalità funzionamento biblioteca, uso esterno di attrezzature di proprietà della scuola, vigilanza sugli studenti).
- Adatta il calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali.
- Delibera, ai sensi dell'art. 33 del Decreto 1 febbraio 2001, n. 44:
  - a) accettazione e rinuncia di legati, eredità e donazioni;
  - b) costituzione o compartecipazione a fondazioni o borse di studio;
  - c) accensione di mutui o contratti di durata pluriennale;
  - d) contratti di alienazione, trasferimento, costituzione o modifiche di diritti reali su beni immobili appartenenti all'istituto;
  - e) adesione a reti di scuole o consorzi;
  - f) utilizzazione economica di beni dell'ingegno;
  - g) partecipazione della scuola ad iniziative che comportino il coinvolgimento di agenzie, enti, università, soggetti pubblici e privati.
- Delibera criteri per il dirigente in merito a:
  - a) contratti di sponsorizzazione;
  - b) contratti di locazione di immobili;
  - c) utilizzazione di locali, beni o siti informatici per terzi;
  - d) convenzioni per prestazioni del personale o degli alunni per conto terzi;
  - e) alienazione di beni prodotti nell'attività didattica;
  - f) acquisto e alienazione di titoli di Stato;
  - g) contratti con esperti per particolari attività didattiche;
  - h) Partecipazione a contratti internazionali.
- Adotta il P.O.F. elaborato dal collegio dei docenti.
- Indica, infine, criteri generali per la formazione delle classi, per l'assegnazione ad esse dei docenti, per l'adattamento dell'orario delle lezioni alle condizioni ambientali, per il coordinamento dei consigli di classe.
- Esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Elabora, in coerenza con gli obiettivi generali dell'istituto definiti a livello nazionale, le scelte generali definite dal consiglio di istituto e le eventuali proposte presentate dalle associazioni di genitori e studenti, nonché il piano dell'offerta formativa, che sarà adottato dal consiglio di istituto.
- Delibera la programmazione dell'azione educativa adattando i programmi di insegnamento alle specifiche esigenze ambientali e favorendo il coordinamento interdisciplinare
- Delibera la suddivisione dell'anno scolastico in trimestri o quadrimestri.
- Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica proponendo opportune misure migliorative
- Formula proposte al dirigente per la formazione delle classi, per l'assegnazione ad esse dei docenti, per la formulazione dell'orario delle lezioni, tenendo conto dei criteri generali fissati dal consiglio di istituto.
- Promuove iniziative di aggiornamento e di sperimentazione
- Elegge:
  - A) le funzioni strumentali;
  - B) il comitato di valutazione del servizio dei docenti.
- Provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i consigli di classe.

### SCHEDA FUNZIONE: COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

#### PRINCIPALI MANSIONI:

- Il CTS è un organismo con funzioni consultive e propositive per l'organizzazione delle aree di indirizzo e l'utilizzazione degli spazi di autonomia e flessibilità ed è lo strumento più idoneo a consolidare i rapporti della scuola con il mondo del lavoro e delle professioni al fine di sviluppare alleanze formative.
- Costituisce un organico collegamento tra scuola ed impresa e favorisce l'apprendimento dei giovani in contesti operativi reali.
- È presieduto dal DS ed è composto da n. 4 docenti e da n. 4 rappresentanti del mondo del lavoro, delle professioni e/o della ricerca scientifica e tecnologica.

### SCHEDA FUNZIONE: RESPONSABILE LABORATORIO

#### PRINCIPALI MANSIONI:

- Si occupa della verifica e della manutenzione ordinaria degli strumenti
- Richiede e valuta le proposte di acquisti per i nuovi strumenti
- Coordina con i colleghi l'uso del laboratorio
- Redigere proposte di acquisto

Definiscono:

- gli obiettivi, l'articolazione didattica della disciplina e i criteri di valutazione
- la scelta dei libri di testo e dei materiali didattici
- la scelta delle modalità di verifica,
- la definizione dei contenuti e degli obiettivi minimi da raggiungere per il saldo dei debiti;
- il confronto e la valorizzazione delle diverse proposte didattiche dei docenti in ordine alla disciplina;
- l'innovazione, attraverso un lavoro di ricerca e di autoaggiornamento;
- la promozione di proposte per l'aggiornamento e la formazione del personale.

## SCHEDA FUNZIONE: COORDINATORE DIPARTIMENTO DISCIPLINARE

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Presiede le riunioni di dipartimento che può convocare ogniqualvolta lo ritenga opportuno
- E' una figura propositiva in quanto predisporre la bozza delle programmazioni per classi parallele e promuove una riflessione sulla valenza formativa ed epistemologica della disciplina
- Sollecita un confronto tra le esperienze in atto all'interno della scuola e favorisce la circolazione delle informazioni
- Incoraggia l'applicazione delle decisioni prese collegialmente
- Favorisce l'intesa per la progettazione, somministrazione e correzione secondo criteri comuni di prove per classi parallele
- Cura la raccolta e l'archiviazione del materiale didattico prodotto
- Coordina le proposte di acquisti e le presenta al Dirigente Scolastico
- Coordina la discussione sull'adozione dei libri di testo e si fa promotore di scelte unitarie

## SCHEDA FUNZIONE: CONSIGLIO DI CLASSE

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Predisporre la programmazione didattico-educativa annuale:
  - Individua la situazione di partenza della classe
  - Fissa gli obiettivi cognitivi trasversali
  - Individua le tipologie di verifica
  - Determina i criteri di valutazione
  - Individua gli interventi di recupero e di potenziamento più efficaci
  - Iniziativa e decide visite didattiche e viaggi d'istruzione

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: COORDINATORE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Prepara i lavori della riunione e la presiede in assenza o su delega del DS
- Cura, per quanto di competenza, l'esecuzione delle delibere del c.d.c.
  - attuazione delle attività integrative
  - realizzazione delle attività di recupero e di potenziamento
  - realizzazione di eventuali progetti di flessibilità e di innovazione
- Tiene i contatti con la commissione viaggi d'istruzione
- Comunica alle famiglie (in accordo con il DS) i casi di frequenti assenze, ritardi, uscite anticipate, problemi disciplinari o di scarso profitto
- Funge da collegamento tra docenti della classe e gli allievi

### AUTORITA' E DELEGHE:

- Garantisce il rispetto della normativa durante lo svolgimento del c.d.c.
- Nomina il verbalizzante (in assenza di indicazioni del DS) ed è responsabile dei contenuti dei verbali
- Chiede e riceve informazioni su temi inerenti il c.d.c.

### PRINCIPALI MANSIONI:

- Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali, amministrativi e contabili e ne cura l'organizzazione impartendo direttive al personale A.T.A.
- Ha responsabilità diretta nella definizione e nella esecuzione degli atti amministrativo-contabili, di ragioneria e di economato.
- Firma tutti gli atti di sua competenza.
- In particolare:
  - a) predisporre il conto consuntivo che, sottoposto dal dirigente all'esame da parte del collegio dei revisori per la opportuna relazione, viene portato in consiglio di istituto per la conseguente approvazione
  - b) gestisce il fondo delle minute spese assegnate dal dirigente nel limite stabilito dal consiglio di

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: ASSISTENTE TECNICO

### PRINCIPALI MANSIONI:

- esegue attività lavorativa caratterizzata da procedure tecniche e informatiche;
- svolge attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alle attività didattiche ed alle connesse relazioni con gli studenti;
- è addetto alla conduzione tecnica dei laboratori, officine o reparti di lavorazione garantendone l'efficienza e la funzionalità;
- provvede alla preparazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori, garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse;
- provvede al riordino ed alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche;
- svolge attività di diretta e immediata collaborazione con l'ufficio tecnico o analoghi organismi anche in relazione agli acquisti di attrezzature tecnico-scientifiche ed al loro collaudo.

### PRINCIPALI MANSIONI:

- esegue attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzazione di strumenti di tipo informatico.
- ha autonomia operativa con margini valutativi nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativo-contabili della istituzione scolastica ed educativa, nell'ambito delle direttive e delle istruzioni ricevute.
- svolge attività di diretta e immediata collaborazione con il responsabile amministrativo coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza. Ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo.
- ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi esterni connessi con il proprio lavoro.
- nelle istituzioni scolastiche ed educative dotate di magazzino è addetto, con responsabilità diretta, alla custodia, alla verifica, alla registrazione delle entrate e delle uscite del materiale e delle derrate in giacenza. In relazione alla introduzione di nuove tecnologie, anche di tipo informatico, partecipa alle iniziative di formazione.
- può essere addetto ai servizi di biblioteca e al controllo delle relative giacenze. nonchè dello stato di

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## SCHEDA FUNZIONE: COLLABORATORE SCOLASTICO

### PRINCIPALI MANSIONI:

- servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico e di collaborazione con i docenti;
- pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, degli arredi e relative pertinenze, anche con l'ausilio di mezzi meccanici;
- compiti di carattere materiale inerenti al servizio, compreso lo spostamento delle suppellettili;
- servizi esterni inerenti la qualifica;
- sorveglianza degli alunni nella aule, nei laboratori, nelle officine e negli spazi comuni, in occasione di momentanea assenza degli insegnanti;
- concorso in accompagnamento degli alunni in occasione del loro trasferimento dai locali della scuola ad altre sedi anche non scolastiche ivi comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione;
- sorveglianza, anche notturna, con servizio di portineria, degli ingressi delle istituzioni scolastiche con apertura e chiusura degli stessi,
- svolgimento delle mansioni di custode con concessione gratuita di idonei locali abitativi;
- ausilio materiale agli alunni diversamente abili nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse
- attività inerenti alla piccola manutenzione dei beni mobili e immobili, giardinaggio e simili;
- attività di supporto all'attività amministrativa ed all'attività didattica;
- compiti di centralinista telefonico.

Il Dirigente Scolastico, allo scopo di assicurare che le prescrizioni contenute nel presente Manuale Sistema Qualità e nella Norma ISO 9001:2000 siano applicate, mantenute e sostenute a tutti i livelli dell'Istituto,

### CONFERISCE

al rappresentante della Direzione (Resp. Gestione Qualità), indipendentemente da ogni altra responsabilità, la specifica autorità e la responsabilità per:

- Assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

in conformità alla norma di riferimento ISO 9001:2008

- Riferire al Dirigente Scolastico in merito alle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze per il Miglioramento
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti delle parti interessate all'interno dell'Istituto

PER ACCETTAZIONE	PER ATTRIBUZIONE
RGQ	DS

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE

Il DS ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni per quanto concerne i processi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro efficacia.

Essi consistono in:

- incontri individuali su appuntamento;
- invio di comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ;
- riunioni periodiche con specifiche commissioni.

Inoltre sono state definite nelle Procedure i flussi, le interfacce, le attività prescrittive atte a garantire un'adeguata conoscenza, comprensione e recepimento del Sistema di Gestione per la Qualità e un feedback costante sull'efficacia del Sistema stesso.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 5.6.1 GENERALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene sottoposto a riesame con cadenza annuale in modo da verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento. Attraverso il Riesame vengono valutate le esigenze di apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento a quanto dichiarato nella Politica della Qualità e declinato negli Obiettivi per la Qualità. Il riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura del Piano di Miglioramento annuale.

### 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il Riesame (M1/P12) avviene all'inizio dell'anno solare e suo oggetto sono tutte le attività di formazione e orientamento che concorrono ad assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi la politica e gli obiettivi per la qualità:

- I questionari di ritorno;
- evidenza statistica dell'attività di formazione dei docenti
- I risultati delle verifiche ispettive interne;
- I risultati delle verifiche ispettive dell'ente certificatore;
- Lo stato delle azioni correttive e preventive;
- L'efficacia su eventuali azioni decise in precedenti riesami della direzione;

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- Gli indicatori per il monitoraggio dei processi;
- Le modifiche tecniche o legislative/normative che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- Piano di miglioramento annuale

### 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME

Il modulo specifico sarà redatto mettendo in evidenza le argomentazioni di rilievo, le decisioni intraprese e i soggetti resi responsabili dal D.S. di sanare le eventuali non conformità riguardanti:

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

Il verbale conterrà inoltre tutte le informazioni relative alla data, ai partecipanti e alla lista di distribuzione. I risultati del riesame, riportati sul Mo1/P12 "Riesame Del Sistema", sono archiviati dal DS come registrazioni della qualità.

### RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9001:2000 Punto 5 "Responsabilità della Direzione"

"Politica della Qualità: Principi Base"

"Scheda Funzione"

M1/P12 "Riesame della Direzione"

M2/P12 "Piano di Miglioramento "

Organigramma Funzionale Istituto

Organigramma Nominativo Istituto

## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

## 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

l'Istituto, attraverso il DS, ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi che consentono il perseguimento dei fini istituzionali dell'Istituto, incluso il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti del Sistema per la Qualità stesso.

Sono considerate risorse:

- il personale e le relative competenze
- i mezzi economici e finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi
- le attrezzature tecniche e/o didattiche
- le informazioni, incluso quelle provenienti dalle parti interessate
- le infrastrutture
- l'ambiente di lavoro.

## 6.2 RISORSE UMANE

### 6.2.1 GENERALITÀ

#### COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E CONSAPEVOLEZZA

Il DS intraprende ogni anno iniziative affinché ogni persona all'interno dell'Istituto sia consapevole delle responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento cui può essere protagonista.

Affinché si realizzino gli Obiettivi espressi nella Politica della Qualità, nel POF e si realizzi una corretta gestione del SGQ, il DS favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente e A.T.A. attraverso:

STRUMENTO	MODALITÀ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti</li> </ul>	Applicazione del SGQ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'individuazione delle minime competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione</li> </ul>	Schede funzione

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

• raccolta delle competenze di ciascuna risorsa	Fascicolo personale
• assegnazione degli incarichi extra curriculari secondo competenze e vocazioni	Fascicolo personale Domande dei Docenti
• formazione continua	Informazione - motivazione
• comunicazioni verticali efficaci	SGQ

### 6.2.2 COMPETENZA E ADDESTRAMENTO

Il DS, sulla base delle esigenze emerse per ogni area di attività e/o figura funzionale, pianifica ed attua programmi di formazione e addestramento al fine di rispondere alle specifiche esigenze emerse che possono derivare da:

- Direttive ministeriali;
- Necessità di raggiungere le competenze minime per la copertura di una funzione;
- Necessità di aggiornamento;
- Richieste specifiche da parte del personale;
- Acquisizione di nuovo personale;
- Integrazione delle conoscenze, esperienze e capacità

L'ampliamento delle competenze potrà riguardare i seguenti ambiti:

- conoscenze e competenze tecniche
- conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche, e normative,
- relazione e comunicazione,
- attenzione alle esigenze ed alle aspettative delle parti interessate,
- uso dei documenti e delle procedure del SGQ

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

La verifica dell'efficacia può essere effettuata in due momenti:

- alla fine dell'attività formativa a cura del formatore o degli organi direttamente interessati;
- in fase di riesame in termini di valutazione globale della formazione effettuata.

## 6.3 INFRASTRUTTURE

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione in termini di sicurezza e delle Non Conformità, il DS definisce, predispone e sottopone a manutenzione le infrastrutture necessarie.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

Le infrastrutture comprendono:

- edifici scolastici;
- laboratori;
- uffici;
- Sistemi hardware;
- Software ad uso didattico
- Apparecchiature didattiche
- Servizi interni
- Attrezzature d'ufficio;
- Strumenti di comunicazione;
- Sistemi di protezione
- Archivi.

La Direzione gestisce le infrastrutture per:

- caratteristiche
- funzioni
- prestazioni
- disponibilità
- costi
- sicurezza
- protezioni

Ove necessario, il DS ha predisposto opportuni contratti di manutenzione o richiede agli Enti competenti opportuni piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, ove minimizzare i tempi di fermo sistema al fine di garantire lo svolgimento delle attività istituzionali.

Gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati (da risorse interne o da esecutori esterni) e le relative registrazioni conservate da DSGA.

#### **6.4 AMBIENTE DI LAVORO**

Il DS si attiva affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente e igienico, definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività mediante la nomina di responsabili e l'adozione di criteri per il loro utilizzo.

Inoltre il DS predispone un'efficace attività di gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro affinché vengano rispettate tutte le norme cogenti e volontarie che assicurano la qualità e la sicurezza degli spazi,

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

delle attrezzature e degli strumenti.

L'adeguatezza degli ambienti e dei locali nei quali i servizi vengono forniti, è assicurata dalle attività previste nelle procedure specifiche, in particolare per quanto riguarda gli aspetti di sicurezza in caso contrario il DS si attiva finché vengano sostituiti o messi a norma.

L'istituto predispone, inoltre, opportuni controlli e adotta accorgimenti per il controllo dei requisiti di sicurezza e di igienicità da parte del personale esperto e fa effettuare le prove di evacuazione.

Il DS affida la sorveglianza a personale di istituto.

Il DS promuove la collaborazione tra le risorse umane al fine di realizzare un clima favorevole tra le diverse componenti; la scuola garantisce un ambiente sereno nel quale è possibile il dialogo per confrontare e accrescere le proprie idee, un ambiente rispettoso delle esigenze di chi lo frequenta, un ambiente di lavoro idoneo allo scopo educativo di cui è la principale sede.

## 6.5 RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

Il Cdi individua ogni anno le fonti finanziarie che consentano sia l'espletamento delle attività curricolari che, in special modo, dei progetti extracurricolari qualificanti e condivisi.

Il DS attua modalità di controllo della spesa e verifica l'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate.

## RIFERIMENTI

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2000 punto 6

Procedura P 12 "Formazione"

Procedura P 14 "Infrastrutture"

## 7 REALIZZAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI

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

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

- gli obiettivi di qualità relativi ai servizi formativi

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

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

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

## 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI FORMATIVI

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

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

### 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI

#### 7.2.2.1 ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA

##### Identificazione delle esigenze del cliente.

L'Istituto recepisce le richieste di possibili nuovi clienti (alunni) attraverso gli incontri di orientamento nelle scuole medie, durante le giornate di OPEN DAY, l'analisi delle relazioni del responsabile della FS specifica relativamente ai questionari di soddisfazione del cliente e analisi delle relazioni con enti del territorio.

Questo avviene mediante:

- \* Raccolta e riesame dei dati

Viene valutata la capacità dell'Istituto di soddisfare le richieste identificate (vedi descrizioni precedenti)

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

tenendo conto delle normative ministeriali.

\* Elaborazione, approvazione ed emissione dell'offerta

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

\* Acquisizione e archiviazione delle iscrizioni

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Tali verifiche riguardano l'avvenuto pagamento delle Tasse ministeriali e d'istituto (tranne i casi stabiliti dalla normativa), la compilazione in tutte le sue parti e la firma sul Modulo di iscrizione.

I docenti individuati dal gruppo di lavoro "orientamento in ingresso e accoglienza", presentano all'inizio del nuovo anno agli studenti delle classi prime, il Regolamento d'Istituto, gli indirizzi di studio e servizi extra curricolari.

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Lo strumento del POF è una delle informazioni per il cliente sul prodotto formativo dell'Istituto. La comunicazione con il cliente viene comunque mantenuta attiva prima e durante il servizio formativo per dare informazioni, risposte a quesiti, ricevere e gestire reclami.

Alcune delle modalità di comunicazione dell'Istituto sono:

- Incontro con le famiglie ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione
- Incontri dei docenti con i genitori degli allievi
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni
- Comunicazione al DS di reclami e con il DS viene stabilita la modalità di risoluzione
- Comunicazione al responsabile del corso o al coordinatore nominato da DS di reclami sorti.

## 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

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

### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

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

- \* pianificazione della progettazione
- \* sviluppo progettazione
- \* riesame della progettazione

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- \* verifica di progetto
- \* validazione del progetto

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

### 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

La necessità di progettare un servizio formativo nuovo o innovativo può essere originata da nuove esigenze emerse in seguito all'individuazione delle esigenze formative, analisi delle leggi o circolari del MIUR, ovvero in circostanze che richiedono un'attività di progettazione. Tale attività può riguardare anche il riesame di procedure ordinarie di programmazione didattica già erogate in passato. I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportati nella scheda progetto in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza. Se tali dati e requisiti di base risultano imprecisi e/o incompleti è compito del responsabile di progetto chiarirli

Per le attività formative integrate gli Enti erogatori richiedono che il progetto sia presentato nei tempi dovuti su apposita modulistica.

### 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO.

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

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

### 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO.

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

L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del DS.

### 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO.

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto.

L'avvenuta verifica é comprovata dalla firma del responsabile del progetto.

### 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO.

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione rispondano alle esigenze individuate e agli obiettivi definiti in fase di ingresso.

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

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

### 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

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

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

L'attività di progettazione è descritta in dettaglio nella procedura P 08 "Progettazione – Attività formative".

## 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

### 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

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

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

I criteri per la valutazione sono definiti nella procedura P 07 "Approvvigionamento" e per ciascun fornitore esiste un'apposita scheda fornitore. Gli esiti della valutazione sono espressi nelle schede sopra illustrate.

Tutti i fornitori qualificati, sia di prodotto che di servizio, sono riepilogati in apposito elenco.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

#### 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

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

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

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

#### 7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

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

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

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

### 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

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

#### 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

## EROGAZIONE SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA

Le fasi interessate sono:

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

### 1) Destinazione delle risorse.

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

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

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

### 2) L'accesso dello studente al servizio

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

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

ne disciplinano l'uso.

- Le modalità di accoglienza. Competono per le classi prime ad una commissione specifica e ai Docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, il servizio ambiente e sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.
- Il contratto formativo riportato nel POF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'Istituto; l'esplicazione compete ai singoli Docenti.
- Registro di classe. Ad ogni classe è dato in dotazione un registro di classe, nel quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe. Uno spazio specifico è riservato alle note disciplinari.

### 3) Programmazione delle sequenze operative

Riguarda:

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

### 4) Erogazione del servizio

Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione di quanto concordato a livello di dipartimento, si caratterizzano nei seguenti compiti:

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

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

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.

- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa;

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

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

Lo stage aziendale è una parte dell'attività formativa che viene svolta in ambiente lavorativo e scaturisce da un progetto concordato con il mondo aziendale per quanto concerne obiettivi, aspetti organizzativi e risultati. Viene organizzato nelle classi interessate dalla F.S. che seguirà gli studenti anche nella fase operativa in azienda direttamente o attraverso la nomina di un tutor scolastico. Quando sono state individuate in modo opportuno le aziende, gli uffici, le organizzazioni da coinvolgere e accertata la loro disponibilità, viene stilata una convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento alla quale è allegato il progetto specifico. L'elenco di tali enti è raccolto in un apposito registro. Il ruolo del responsabile del corso, impegnato in tutte le fasi dello stage ma più significativamente in quella di permanenza degli studenti in azienda, è determinante per favorire il clima di apprendimento dal banco di scuola a quello del lavoro ed egli è responsabile del percorso didattico dello studente anche in azienda. Al termine dello stage viene redatta una relazione da parte dell'azienda, dello studente e del responsabile del corso scolastico.

Viaggi di istruzione, visite guidate, soggiorni di studio e scambi rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'organizzazione avviene all'interno dell'istituto, da parte della commissione viaggi, che cura i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici, fornisce documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti, segue in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione di ogni singolo soggiorno/scambio. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Classe per il soggiorno/scambio e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## 6) I servizi accessori

Essi sono:

- Ambiente scolastico: La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'Amministrazione Provinciale; le pulizie sono affidate ad una ditta esterna; la funzionalità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata da un assistente tecnico; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- Regole di funzionamento: Regolamento di Istituto; Regolamenti dei laboratori, Regolamenti attuativi del D.L.vo 626/94 sono disponibili presso l'ufficio del DS e in biblioteca;
- Informazione: Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni dal DS e dalla Segreteria Didattica.
- Partecipazione: La scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare:
  - Incontri periodici tra le varie componenti della scuola
  - Interventi di personalità o di esperti del mondo della cultura o economico su tematiche programmate
  - Convegni, conferenze di interesse per il territorio provinciale
  - Spettacoli teatrali e musicali
  - Incontri con delegazioni straniere
  - Servizio di ascolto per studenti

---

## ORIENTAMENTO

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

Vengono coinvolti in questo intervento la FS, la commissione specifica, il Collegio dei Docenti, i Dipartimenti e i Consigli di Classe.

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

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

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

La validazione di nuovi processi può essere eseguita in sede di sperimentazione o di prima attivazione delle nuove attività o di attività modificate.

### 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

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

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

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

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

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

#### 7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

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

Il personale docente e ATA esercita azioni di conservazione e vigilanza; l'incolumità degli allievi è protetta da apposita assicurazione.

##### DOCUMENTI

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

#### 7.5.5 IMMAGAZZINAMENTO E CONSERVAZIONE

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

##### DOCUMENTI

- Libri dei verbali,
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini,
- Registri di classe,
- Registri personali dei Docenti,
- Fascicoli personali allievi,
- Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- Documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
- Documenti relativi agli Esami di Stato.
- Simulazioni di prove dell'Esame di Stato
- Elenchi iscritti,
- Materiale didattico,
- Modulistica Enti,
- Questionari

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

##### PRODOTTI/ATTREZZATURE

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

La gestione delle infrastrutture è descritta al par. 6.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## 7.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

### 7.6.1 GENERALITÀ

Lo scopo è quello di descrivere le modalità attraverso le quali l'Istituto garantisce l'uniformità dei mezzi usati per valutare le attività formative nello spazio e nel tempo e ne controlla periodicamente la validità.

### 7.6.2 MODALITÀ OPERATIVE

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

- a) griglie di valutazione delle prove disciplinari (riportate nel POF)
- b) test d'ingresso
- c) questionari di gradimento

Le tipologie a) e b) sono riviste generalmente all'inizio dell'anno scolastico in occasione delle riunioni del collegio dei docenti.

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

L'assicurazione che i questionari di gradimento e di fine attività formativa siano adatti a raggiungere gli obiettivi previsti è data dal superamento positivo della fase di attuazione.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

## RIFERIMENTI

P 01 "Individuazione esigenze formative e gestione POF";

P 02 "Orientamento e iscrizioni";

P 03 "Pianificazione, erogazione e controllo servizio";

P 07 "Approvvigionamento";

P 08 "Progettazione servizi".

## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITÀ

L'ISTITUTO, oltre ad aver pianificato ed applicato i processi del sistema di gestione per la qualità, al fine di tenere sotto controllo tali processi e migliorare continuamente l'efficacia del sistema, ha stabilito le modalità e le responsabilità per:

- raccogliere i dati che permettano di valutare l'andamento nel tempo dei processi e, più in generale, del sistema di gestione della qualità;
- analizzare e valutare detti dati;
- tradurre i risultati dell'analisi in azioni per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità e delle attività dell'istituto.

Tali attività vengono definite e richiamate nei paragrafi successivi.

### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Istituto controlla periodicamente il grado di soddisfazione delle parti interessate mediante indagini, colloqui, analisi dei risultati scolastici, i reclami e dell'andamento delle iscrizioni.

In particolare sono effettuate delle indagini di soddisfazione su questi livelli:

- allievi
- famiglie
- docenti

I questionari permettono di raccogliere dati relativamente a cinque aspetti:

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

1. **La qualità dei docenti**
2. **Il progetto didattico**
3. **Le infrastrutture**
4. **L'organizzazione della scuola e dei suoi servizi**
5. **Il personale non docente**

I risultati delle rilevazioni soddisfazione sono registrati e tabulati dalla FS incaricata, successivamente sono oggetto del riesame del DS.

### 8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

All'inizio di ogni anno RGQ prepara e sottopone all'approvazione del DS un "Piano delle verifiche ispettive interne". Le VII sono pianificate in modo da verificare tutte le aree del SGQ almeno una volta all'anno, in considerazione dei risultati di VII precedenti e di esigenze interne.

Il DS nomina il gruppo di verifica ispettiva e il responsabile del gruppo.

Il responsabile del gruppo comunica alle funzioni interessate alla VII le date e i programmi.

I risultati della VII sono riportati nel "Rapporto di verifica ispettiva interna", che viene trasmesso in copia al responsabile dell'attività oggetto della VII e copia a DS e dimostrano la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Se durante la VII si riscontrano NC esse vanno riportate nel modulo "Rapporto di verifica ispettiva interna" e registrate nel modulo "Rapporto Non Conformità/ACP" secondo i criteri previsti nella procedura specifica.

È compito della funzione valutata in collaborazione di altro personale competente individuare l'opportuna Azione Correttiva/Preventiva.

RGQ verifica infine la corretta attuazione delle azioni correttive/preventive, comunicandone l'esito al responsabile dell'attuazione e al DS.

### 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'ISTITUTO ha adottato adeguati metodi per misurare e monitorare i processi necessari per rispondere ai requisiti del cliente. Tali metodi si basano su:

- esecuzione di verifiche ispettive interne, con le modalità descritte nel paragrafo 8.2.2.;
- adozione di Indicatori della Qualità che permettano di valutare in modo oggettivo l'andamento dei processi; tali indicatori sono descritti nel capitolo 4 e nelle procedure specifiche.

Essi riguardano, oltre alla misura della soddisfazione del cliente:

- reclami da cliente e non conformità;
- indicatori appositamente definiti per valutare il raggiungimento di obiettivi richiamati sui Piani di Miglioramento.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

#### 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

Con particolare riferimento alle attività extra curricolare, i controlli che l'Istituto svolge sul servizio formativo sono i seguenti:

- controlli preventivi,
- controlli iniziali,
- controlli in itinere,
- controlli al termine dell'erogazione,
- controlli successivi all'erogazione.

##### **Controlli preventivi**

Prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa il DSGA verifica il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente o del partecipante. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria e l'effettuazione dei pagamenti ove previsti (Es. corsi ECDL, Certificazione lingue)

##### **Controlli iniziali**

Sono da considerare controlli iniziali i controlli sullo stato delle aule e delle attrezzature. I controlli delle aule vengono compiuti dal DS o da un suo delegato e da personale ATA. Il controllo delle nuove attrezzature spetta alla Commissione Acquisti e collaudo.

I controlli da effettuare vengono stabiliti prima dell'inizio dell'attività formativa a seconda della tipologia del corso e di eventuali criticità mediante comunicazione del DS.

Eventuali non conformità vanno segnalate a DS

##### **Controlli in itinere**

Durante lo svolgimento avviene un controllo sul rispetto degli obiettivi previsti dall'attività formativa mediante conduzione di verifiche e test. I risultati di verifiche/test per le attività di istruzione e formazione scolastica costituiscono la base per le valutazioni intermedie e quadrimestrali dello studente.

Durante lo stage può essere spedito alle aziende ospitanti un modulo (vedi paragrafo 8.2.1) con il quale l'azienda esprime una valutazione relativa alla preparazione e capacità dell'allievo, alle difficoltà incontrate nell'inserimento aziendale e comunica la disponibilità a ripetere l'esperienza nel caso di nuove attività formative.

##### **Controlli al termine dell'erogazione**

Per le attività di istruzione e formazione scolastica, il controllo sul raggiungimento degli obiettivi avviene,

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

come per le fasi in itinere, mediante momenti di verifica individuali e collegiali secondo criteri individuali dal POF e modalità stabilite per legge.

#### **Controlli successivi all'erogazione.**

Per tali si intendono i controlli effettuati successivamente alla erogazione, es. analisi della ricaduta, ove previsto.

### **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

Le non conformità possono essere rilevate:

- a seguito di verifiche ispettive interne o dell'ente certificatore;
- durante il processo di erogazione delle attività formative;
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione delle attività formative;
- a seguito di colloqui tra personale dell'Istituto, oppure tra personale e clienti/fornitori;
- a seguito di reclami provenienti da clienti/fornitori.

#### **Insegnamento**

Per le attività didattiche le non conformità rilevate sono analizzate in ambito di Consiglio di Classe. Le modalità di trattamento delle Non Conformità sono approvate dal collegio dei docenti che sono deputate alla richiesta di attivazione di interventi di recupero.

Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei verbali degli organi collegiali.

#### **Interna**

Una volta riscontrata una non conformità essa viene registrata in apposito Modulo a cura della Funzione/Persona che la rileva con tutti i dati necessari ad individuare il processo/l'attività formativa di riferimento.

Successivamente il modulo viene trasmesso a RGQ.

Le azioni correttive sono avviate da DS, con il supporto e la collaborazione di RGQ ed eventualmente di altro personale competente dell'Istituto.

DS indica le possibili cause della non conformità e propone un' azione correttiva, indicando il responsabile dell'attuazione ed il termine nel modulo.

#### **Reclami**

I Reclami degli studenti, dei genitori, del personale, vengono riportati su apposita scheda reclami e presentati al DS.

Il DS interviene per verificare i fatti e rimuovere le cause di non conformità.

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

### Verifiche ispettive interne

Vedi paragrafo 8.2.2

## 8.4 ANALISI DEI DATI

I dati risultanti dai controlli del sistema qualità sono soggetti ad analisi per valutare l'efficacia del sistema stesso e le azioni di miglioramento da intraprendere.

Costituiscono fonti di dati:

- percentuali relative alla frequenza (percentuale di assenze, abbandono...) e alle caratteristiche dell'utenza (età, sesso, provenienza, professione);
- percentuali relative alla soddisfazione del cliente;
- numero di forniture non conformi (valutazione dei fornitori);
- percentuali relative alle caratteristiche dei processi (esiti delle verifiche ispettive , numero non conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive e preventive);
- indicatori individuati in par. 4.

L'analisi evidenzia il grado di soddisfazione delle attese dei clienti, il raggiungimento dei fini istituzionali, l'andamento dei processi interni, i risultati delle azioni correttive e l'analisi dei servizi/prodotti ottenuti dai fornitori.

## 8.5 MIGLIORAMENTO

### 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli strumenti utilizzati per l'attività di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità sono:

- La Politica per la Qualità, che può essere modificata per evidenziare impegni ed obiettivi generali la cui necessità sia scaturita dall'analisi dei dati di andamento del sistema.
- Gli obiettivi della qualità, che traducono in modo più dettagliato gli intendimenti espressi a livello generale nella Politica per la Qualità. Tali obiettivi possono essere evidenziati mediante Azioni Correttive e Preventive (descritte nei paragrafi seguenti), o mediante Piani di Miglioramento (come descritto nel par. 5.6, del presente Manuale).

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- L'analisi dei dati, secondo le modalità descritte nel precedente par. 8.4 .

### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

L'istituto intraprende un'azione correttiva/preventiva su una non conformità di prodotto, di processo o di sistema, individuate nel corso dell'anno. Le azioni preventive e/o correttive vengono avviate sia per non conformità rilevate, sia a seguito di verifiche ispettive interne o reclami.

La responsabilità delle azioni correttive è del DS, se riguardano il personale, degli Organi Collegiali se riguardano le attività didattiche.

La tipologia delle azioni correttive più comuni riguardanti la didattica sono:

- Modifiche ai piani di lavoro
- Modifiche ai documenti del sistema qualità
- Circolari interne
- Modifiche agli orari
- Aggiornamento

Le azioni più comuni riguardanti i fornitori sono:

- Sostituzione dell'attrezzatura non conforme
- Interventi di modifica delle forniture
- Modifiche di capitolati di acquisto
- Cambio di fornitore su decisione del CDI

Azioni correttive dei servizi ATA sono:

- Correzione dell'errore
- Modifica dei comportamenti.

La registrazione delle azioni correttive si differenzia in base alla loro tipologia e può essere effettuata su apposita modulistica o sui verbali degli Organi Collegiali.

### 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive utilizzano adeguate informazioni derivanti da:

- Individuazione delle Non Conformità potenziali e delle loro cause
- attività influenti sulla qualità del servizio
- risultato delle verifiche ispettive interne

Le Azioni Preventive sono gestite in modo documentato secondo modalità definite nella procedura specifica, che si possono così riassumere:

- Richiesta dall'area competente

Istituto Tecnico Economico "A. Fraccacreta"	Manuale della Qualità	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Rev. 02	del 25-03-2010

- Registrazione ed analisi delle motivazioni
- Decisione su modalità, tempistiche e responsabilità di intervento
- Attuazione, sulla base di quanto deciso nella fase precedente
- Verifica dell'efficacia

Le azioni correttive e preventive, attuate ed opportunamente documentate secondo i contenuti della procedura specifica, sono riepilogate in sede di riesame del sistema qualità.

## RIFERIMENTI

P 04 "Non conformità azioni correttive preventive"

P11 "Verifiche Ispettive"

P13 "Soddisfazione"