



Manuale
della
Qualità
UNI EN ISO 9001

	Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo	Manuale della Qualità
		MQ

REGISTRAZIONI DI ATTI FORMALI

	Firma	Data
ELABORAZIONE		26/01/2018
GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ (GdQ)		
VERIFICA		26/01/2018
IL RESPONSABILE QUALITÀ (RQ)		
APPROVAZIONE ED AUTORIZZAZIONE		26/01/2018
DIRIGENTE SCOLASTICO (DIRS)		

DISTRIBUZIONE

	Ente, ruolo o persona	Data di consegna
<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA n. per		
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA per		



ELENCO DELLE EDIZIONI E DELLE REVISIONI

Rev	Data	Descrizione modifiche
1	26/06/2018	Adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2015

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

INDICE GENERALE

0. INTRODUZIONE	6
0.1. GENERALITÀ	6
0.2. APPROCCIO PER PROCESSI.....	8
0.3. ANALISI DEI RISCHI.....	10
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	12
1.1. GENERALITÀ	12
1.2. L'ORGANIZZAZIONE E SUO CONTESTO.....	12
1.3. ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE.....	12
1.4. CAMPO D'APPLICAZIONE.....	13
1.5. PUNTI DELLA NORMA NON APPLICABILI	13
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	14
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	15
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	17
4.1. REQUISITI GENERALI.....	17
4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	17
4.2.1. <i>Manuale della Qualità</i>	19
4.2.2. <i>Tenuta sotto controllo dei documenti</i>	21
4.2.3. <i>Tenuta sotto controllo delle registrazioni</i>	22
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	23
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE	23
5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENZA.....	23
5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	23
5.4. PIANIFICAZIONE	25
5.4.1. <i>Obiettivi per la qualità</i>	25
5.4.2. <i>Pianificazione del sistema di gestione per la qualità</i>	26
5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	26
5.5.1. <i>Responsabilità ed autorità</i>	26
5.5.2. <i>Responsabile della gestione della Qualità (RQ)</i>	26
5.6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	28
5.6.1. <i>Generalità</i>	28
5.6.2. <i>Elementi in ingresso per il riesame</i>	28
5.6.3. <i>Elementi in uscita dal riesame</i>	28
6. GESTIONE DELLE RISORSE.....	29
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	29
6.2. RISORSE UMANE.....	29
6.2.1. <i>Generalità</i>	29
6.2.2. <i>Competenza, consapevolezza ed addestramento</i>	30
6.3. INFRASTRUTTURE.....	31
6.4. AMBIENTE DI LAVORO.....	31
7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	32
7.1. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENZA.....	32



7.1.1.	<i>Determinazione dei requisiti relativi ai servizi</i>	32
7.1.2.	<i>Riesame dei requisiti relativi ai servizi</i>	33
7.1.3.	<i>Comunicazione con l'utenza</i>	33
7.2.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	35
7.2.1.	<i>Pianificazione della progettazione e dello sviluppo</i>	35
7.2.2.	<i>Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo</i>	35
7.2.3.	<i>Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo</i>	35
7.2.4.	<i>Riesame della progettazione e dello sviluppo</i>	36
7.2.5.	<i>Verifica della progettazione e dello sviluppo</i>	36
7.2.6.	<i>Validazione della progettazione e dello sviluppo</i>	36
7.2.7.	<i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</i>	37
7.3.	APPROVVIGIONAMENTO	37
7.3.1.	<i>Processo di approvvigionamento</i>	37
7.3.2.	<i>Informazioni per l'approvvigionamento</i>	38
7.3.3.	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati</i>	38
7.4.	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	38
7.4.1.	<i>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</i>	38
7.4.2.	<i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi</i>	43
7.4.3.	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	43
7.4.4.	<i>Proprietà dell'utenza</i>	44
7.4.5.	<i>Conservazione dei prodotti</i>	44
7.5.	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	44
8.	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	46
8.1.	GENERALITÀ	46
8.2.	MONITORAGGI E MISURAZIONI	46
8.2.1.	<i>Soddisfazione dell'utenza</i>	46
8.2.2.	<i>Audit interni</i>	46
8.2.3.	<i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i>	47
8.2.4.	<i>Monitoraggio e misurazione dei servizi</i>	47
8.3.	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI	47
8.4.	ANALISI DEI DATI	47
8.5.	MIGLIORAMENTO	48
8.5.1.	<i>Miglioramento continuo</i>	48
8.5.2.	<i>Azioni correttive</i>	48
8.5.3.	<i>Azioni preventive</i>	48
9.	APPENDICE	49
9.5.4	<i>Organigramma</i>	50
9.5.5	<i>Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative</i>	52



0. INTRODUZIONE

0.1. Generalità

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Tecnico Tecnologico E. Majorana di Milazzo rappresenta oggi una delle più importanti ed innovative agenzie educative della provincia. Con una popolazione scolastica di circa 1700 alunni, grazie alla lungimirante politica della Dirigenza, risulta essere una risorsa culturale per il territorio al quale offre completa apertura. Ospita nei suoi locali la Libera Università per la Terza Età, che conta più di 1000 iscritti, con la quale collabora per la realizzazione di attività ed eventi culturali. La sua storia è la storia di tante energie che da sempre si sono spese per rendere possibile la sua continua crescita.

Ma partiamo dall'inizio. L'istituto nasce a Milazzo nel 1963 come sezione staccata dell'ITIS "Verona Trento" di Messina, e conta di due sole sezioni della specializzazione l'Elettrotecnica, ospitate presso il Liceo Classico "G.B. Impallomeni". , Fondamentale l'impegno dell'ing. A. D'Amico, docente della scuola il quale da anni combatte una battaglia continua e determinata a tal fine. L'anno dopo l'Istituto viene trasferito nei locali del Comune, presso l'Atrio del Carmine e nel corso del terzo anno si impiantano le prime officine, nei magazzini del porto, oggi Capitaneria di Porto.



Nei primi anni l'istituto è retto da un consiglio di amministrazione del quale fanno parte i rappresentanti delle forze politiche ed economiche della città con a capo il preside che ha anche funzione di presidente. Primo preside incaricato la prof. Filomena Parlagreco. Nel 1967 l'istituto diventa autonomo, sotto la presidenza del prof. Giovanni Squadrito. L'impegno dell'ing. D'amico e del prof. Peppino Pellegrino risulteranno determinanti. L'aumento del numero degli allievi, circa 300, i locali dell'Atrio del Carmine divengono sempre più inadeguati e comincia a nascere l'ipotesi della costruzione di un nuovo edificio scolastico. I lavori iniziano, ma procedono con lentezza. Nel 1970 / '71 nasce la

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

specializzazione di Meccanica e nel 1975 / '76, superati i forti contrasti con il Comune di Barcellona, che avanzava la stessa richiesta, la specializzazione di Chimica. La crescita dell'Istituto porta con sé la necessità che il nuovo edificio venga ultimato al più presto, mancano infatti laboratori, un solo laboratorio per la chimica è insufficiente. L'introduzione della chimica porta, inoltre, una ventata di novità, fanno ingresso nella scuola le ragazze: prima studentessa Marina Fenner, l'anno dopo ne arrivano altre due. Nel 1978 finalmente i nuovi locali sono quasi pronti, mancano però l'acqua, le finestre e le porte. La provincia continua a temporeggiare, ciò inasprisce gli animi di docenti e alunni che, durante le vacanze natalizie, decidono di occupare l'istituto trasferendovi tutto il materiale didattico e di laboratorio. Questo accelera i tempi di consegna ed i lavori vengono ultimati. L'intitolazione della scuola ad Ettore Majorana avviene nell'anno 1980 durante la presidenza dell'ing. Romano. Nell'anno 1989 nasce la specializzazione di elettronica, era allora preside l'ing. Sciabà. Gli anni '90 rappresentano un momento di grande crescita per la scuola. L'Istituto ha da allora proseguito negli anni la propria evoluzione, grazie alla lungimirante politica dell'attuale Dirigente Scolastico, prof. Stello Vadalà, che ha consentito il raddoppio della popolazione scolastica e l'ampliamento dell'offerta formativa con l'istituzione di due nuovi indirizzi: Informatica e Telecomunicazioni e Trasporti e Logistica, frutto dell'ascolto continuo e della sintonia con il territorio e, per adoperare sempre di più l'istituto alle esigenze del mercato del lavoro ed alla costruzione dei prerequisiti fondamentali da parte degli allievi per l'accesso ai corsi di Laurea universitari. Alla data di emissione di questo manuale il Majorana ha all'attivo 5 indirizzi e 9 articolazioni.

Gli indirizzi presenti nella scuola sono:

1. CHIMICA MATERIALI E BIOTECNOLOGIE
2. MECCANICA, MECCATRONICA ED ENERGIA
3. ELETTRONICA ED ELETTROTECNICA
4. INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI
5. TRASPORTI E LOGISTICA

Notevoli sono stati i successi che gli alunni della scuola hanno ottenuto nei diversi ambiti, quali i Giochi della Chimica, le olimpiadi di Italiano, Fisica, Matematica, di Meccanica ottenendo apprezzabili risultati da parte degli alunni.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 7 di 53
--------	------------------	---------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

0.2. Approccio per processi

L'Istituto basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento (normativa della qualità), sulla "gestione per processi". Pertanto:

- vengono individuate delle sequenze di attività (*processi*) finalizzate a realizzare specifici *servizi (output)*, attraverso la *trasformazione* di elementi *in ingresso (input)*; in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei *servizi finali* rivolti agli *utenti della scuola* ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al *personale interno*, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun *passo* del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;
- a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici "indicatori statistici", e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, da verifiche e monitoraggi "interni" e da verifiche ispettive "esterne" al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi "interni" ed "esterni" rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità - attraverso processi di "problem solving", effettuati competentemente e con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

La Scuola, nell'ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* (suddivisi nelle "aree" indicate con lettere maiuscole, in coerenza con la logica gestionale descritta nella norma di riferimento):

Processo	Resp. del Processo	Processi a Monte	Processi a Valle	Elementi in input (doc e prodotti)	Elementi in output (doc e prodotti)
PROGETTAZIONE	FS	Processi relativi all'utenza	Realizzazione e del servizio	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Risorse umane e materiali	Progettazione della didattica curricolare ed extracurricolare e dei corsi di formazione



Processo	Resp. del Processo	Processi a Monte	Processi a Valle	Elementi in input (doc e prodotti)	Elementi in output (doc e prodotti)
REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Docenti	Processi relativi all'utenza Progettazioni e	Misurazione, analisi e miglioramento	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Progetti	Servizi di didattica e formazione
PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE	DIRS DSGA	Processo direzionale	Approvvig. realizzazioni e del servizio Progettazioni e	Analisi del territorio di riferimento Esigenze dell'utente Domande di iscrizione	PTOF Iscrizioni
APPROVVIGIONAMENTO	DSGA	Realizzazioni e del servizio Gestione delle risorse	Realizzazioni e del servizio	Richieste d'acquisto	Ordini d'acquisto
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZ.	DSGA RSQ	Tutti	Tutti	Requisiti normativi know how	Documentazione dell'Istituto
PROCESSO DIREZIONALE	DIRS DSGA	Tutti	Tutti	Risultati ed analisi degli indicatori	Obiettivi
AUTOCONTROLL O SGQ	RSQ	Tutti	Tutti	Rapporti di nc Rapporti di ac/ap doc. del sgq	Rapporti di VI Sistema e servizi conformi ed adeguati
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	DIRS DSGA	Tutti	Tutti	Necessità di risorse e di addestramento	Risorse umane Verbal di formazione
GESTIONE DELLE RISORSE TECNICHE	Resp. di laboratorio	Realizzazioni e del servizio	Approvvigionamento	Necessità di risorse	Funzionamento risorse tecniche
MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	FS	Tutti	Tutti	Tutte le registrazioni della qualità dei processi dell'Istituto	Risultati ed analisi degli indicatori

Tutti i processi sono gestiti internamente. Non esistono processi affidati in outsourcing. Gli indicatori di prestazione del processo sono descritti in apposito documento ("Tabella degli indicatori"); essi vengono gestiti, prioritariamente, a cura del responsabile del processo interessato e successivamente da altre Unità o Organi o ruoli, come riportato nel documento citato; ciò al fine di garantire: l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzazione di detti indicatori per l'adozione di eventuali azioni di miglioramento.

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Compatibilità con altri sistemi di gestione
 Il Sistema di gestione per la qualità dell'Istituto è compatibile con il Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81 / 2008) e con il Sistema di gestione e tutela dei dati personali e sensibili (D.Lgs. 196/2003).

0.3. Analisi dei Rischi

L'Istituto adotta l'approccio dell'analisi dei rischi per assicurare la soddisfazione delle esigenze degli studenti e di tutte le parti interessate. L'attività di analisi è svolta con continuità dalla direzione sulla base dell'osservazione dell'evoluzione del contesto in cui opera l'organizzazione e del loro impatto sulle attività della stessa. Nella tabella di seguito sono schematizzate le linee principali di analisi per i singoli processi.

Processo	Resp. del Processo	Fattori di rischio principali	Possibile effetto negativo	Possibile effetto positivo	Strumenti di gestione
Progettazione	FS	Carenza di fondi Non allineamento con gli obiettivi dell'istituto	Insuccesso scolastico Dispersione scolastica Decremento numero studenti	Incremento successo scolastico Inclusione Aumento numero studenti	Monitoraggio andamento rendimento Monitoraggio dispersione Colloquio continuo Attività extracurricolari
Realizzazione dei servizi	Docenti	Rapporto con studenti e genitori Adeguatezza docenti Programmazione lezioni Adeguatezza strutture	Insuccesso scolastico Dispersione scolastica Decremento numero studenti	Incremento successo scolastico Inclusione Aumento numero studenti	Monitoraggio andamento rendimento Monitoraggio dispersione Colloquio continuo Attività extracurricolari
Processi relativi all'utente	DIRS DSGA	Fattori demografici Rapporto con il territorio	Diminuzione del numero di studenti	Aumento del numero di studenti	Analisi della soddisfazione degli studenti Gestione dei rapporti con le parti interessate
Approvvigionamento	DSGA	Tempestività e qualità degli approvvigionamenti Costi Corruzione	Incremento dei costi Interruzioni del servizio	Diminuzione dei costi	Procedure di gestione degli approvvigionamenti
Gestione della documentazione	DSGA RSQ	Adeguatezza del SGQ alla realtà organizzativa e al contesto	Procedure farraginose Eccesso di formalizzazione	Miglioramento continuo	Audit interni Gestione delle NC Gestione delle AC

<i>Processo</i>	<i>Resp. del Processo</i>	Fattori di rischio principali	Possibile effetto negativo	Possibile effetto positivo	Strumenti di gestione
Processo direzionale	DIRS DSGA	Evoluzione del contesto Soddisfazione delle parti interessate	Perdita dell'accreditamento Diminuzione del numero di prestazioni erogate nell'anno	Analisi del territorio Evoluzione del sistema Sanitario	determinazione delle esigenze delle parti interessate, politica della qualità, comunicazione con le parti interessate
Autocontrollo SGQ	RSQ	Adeguatezza del SGQ alla realtà organizzativa e al contesto	Procedure farraginose Eccesso di formalizzazione	Miglioramento continuo	Audit interni Gestione delle NC Gestione delle AC
Gestione delle risorse umane	DIRS DSGA	Preparazione del personale Infortuni Turnover Lealtà del personale	Diminuzione della qualità della prestazione Insoddisfazione delle parti interessate Difficoltà nell'erogazione e del servizio	Aumento della soddisfazione delle parti interessate Miglioramento della lealtà del personale	Formazione Analisi della soddisfazione Dialogo
Gestione delle risorse tecniche	Resp. di laboratorio	Obsolescenza Guasti	Diminuzione della qualità della prestazione Difficoltà nell'erogazione e del servizio	Miglioramento della qualità della prestazione	Manutenzione programmata Analisi del mercato e dell'evoluzione tecnologica del settore

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Generalità

Il presente Manuale descrive il Sistema di gestione per la qualità aziendale in vigore presso l'**ITT Majorana**, modello che l'istituto ha sviluppato per garantire che la qualità dei propri processi sia in linea con requisiti previsti dalla norma ISO 9001.

Tale documento analizza, pertanto, il sistema di conduzione aziendale e definisce i compiti, le autorità e le responsabilità nell'ambito della propria organizzazione, al fine di migliorare il processo di erogazione del servizio, ottimizzare le relazioni interfunzionali e disciplinare le attività aziendali inerenti la Qualità.

Il Manuale Qualità è, dunque, utilizzato dall'**ITT Majorana** per raggiungere i seguenti scopi:

- a) comunicare la politica, le procedure e i requisiti per la qualità
- b) descrivere ed attuare efficacemente il Sistema di Gestione per la Qualità;
- c) fornire elementi per un migliore controllo delle attività operative e facilitare le attività di assicurazione qualità;
- d) fornire basi documentali necessarie per eseguire gli audit del sistema qualità (di prima, seconda e terza parte);
- e) assicurare continuità del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi requisiti nel caso di cambiamenti delle condizioni;
- f) addestrare il personale in merito ai requisiti del sistema e ai metodi relativi alla conformità;
- g) presentare il Sistema di Gestione per la Qualità per scopi esterni, per esempio per dimostrare la sua conformità alla norma UNI EN ISO 9001.

1.2. L'Organizzazione e suo contesto

l'Istituto è una organizzazione statale d'istruzione superiore ed opera nell'ambito delle regole e direttive stabilite dal Ministero competente. Il bacino di utenza di riferimento è la fascia tirrenica della provincia di Messina. I problemi del territorio sono quelli tipici di una realtà del meridione d'Italia: situazione demografica di calo della popolazione, senza una spinta di crescita derivante dall'immigrazione, tessuto sociale con presenza di infiltrazioni della malavita organizzata. Analisi approfondita del contesto viene effettuata al momento della redazione del Piano dell'Offerta Formativa.

1.3. Esigenze e aspettative delle parti interessate

In questo tessuto complesso, storicamente l'Istituto rappresenta un luogo in cui avviare i giovani sulla strada del lavoro, per cui sia gli studenti e le loro famiglie che le imprese del territorio si aspettano che l'Istituto sappia coinvolgere e motivare all'apprendimento giovani anche "difficili", che potranno formarsi sia in teoria che con la pratica laboratoriale per operare con successo nelle imprese.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 12 di 53
--------	------------------	----------------------

 Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo	Manuale della Qualità
	MQ

1.4. Campo d'applicazione

Il sistema di gestione per la Qualità dell'ITT **Majorana** è applicato all'attività di **“Progettazione ed erogazione di servizi di Istruzione scolastica e Formazione superiore”**.

1.5. Punti della norma non applicabili

L'Istituto non utilizza strumenti di misura per monitorare i propri servizi erogati, ma solo a scopo didattico per cui l'esattezza della misura non inficia la corretta erogazione del servizio, per cui il relativo punto della norma ISO 9001 si ritiene non applicabile al Sistema di Gestione per la Qualità.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 13 di 53
--------	------------------	----------------------

	Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo	Manuale della Qualità
		MQ

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" – Requisiti
- UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità" – Fondamenti e terminologia
- UNI EN ISO 9004 "Sistemi di gestione per la qualità" – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- EN ISO 19011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o ambientale"

L'elenco completo delle leggi e norme tenute come riferimenti dall'Istituto nell'erogazione dei propri servizi, è redatto e aggiornato dal Responsabile del Sistema Qualità secondo le modalità descritte nella PQ01.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 14 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella presente sezione del Manuale sono specificati i termini e gli acronimi o abbreviazioni utilizzati.

Funzioni

Ruoli o unità organizzative o Organi collegiali aventi responsabilità di gestione nell'ambito della Scuola.

Norma di riferimento

La norma della UNI EN ISO 9001, nella versione adottata dalla Scuola, viene citata nel presente Manuale per esteso oppure come "norma di riferimento".

Plesso

Termine che indica il sito ove viene erogato il servizio.

PTOF

Piano Triennale dell'Offerta Formativa, principale documento elaborato dalla Scuola per il triennio (ma rivisto ogni anno), al fine di descrivere i servizi erogati, l'organizzazione e le risorse necessarie per l'anno scolastico cui si riferisce.

Per i termini non specificati nella presente sezione viene applicata la terminologia della norma UNI EN ISO 9000, di altre norme cogenti o volontarie e le singole procedure o istruzioni di sistema qualità cui sarà fatto esplicito riferimento.

9.5.3.1 Abbreviazioni

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente Manuale:

CI	CONSIGLIO DI ISTITUTO
CD	COLLEGIO DEI DOCENTI
DIRS	DIRIGENTE SCOLASTICO
RQ	RESPONSABILE QUALITA'
DSGA	DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI
SEG	SEGRETERIA
DOC	DOCENTE
FS	FUNZIONE STRUMENTALE
ATA	PERSONALE NON DOCENTE (tecnici, amministrativi, collaboratori scolastici)
CS	COLLABORATORE SCOLASTICO
AA	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
AT	ASSISTENTE TECNICO
GP	GRUPPO DI PROGETTO
RP	RESPONSABILE DI PROGETTO

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 15 di 53
--------	------------------	----------------------



CV	COMITATO DI VALUTAZIONE
RA	RESPONSABILE D'AREA
FA	FUNZIONE AGGIUNTIVA
COLL VIC	COLLABORATORE VICARIO
COLL	COLLABORATORE
CDC	CONSIGLIO DI CLASSE
RSL	RAPPRESENTANTE DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA E PREVENZIONE
RSU	RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA
OCC	ORGANI COLLEGIALI
MIUR	MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
GdQ	GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITA'
AATA	ASSEMBLEA PERSONALE ATA
MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedura del Sistema di gestione per la qualità
DQ	Disposizione del Sistema di gestione per la qualità
MDQ	Modulo standard del Sistema di gestione per la qualità
ISO	International Standard Organization
NC	Non Conformità
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
V.I.I.	Verifiche ispettive interne
IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi
H	Handicap
O.S	Obbligo Scolastico
O.F	Obbligo Formativo
IS	Insegnanti di Sostegno
CFP	Corsi di Formazione Professionale
CTS	Comitato Tecnico Sportivo
UT	Ufficio Tecnico

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1. Requisiti generali

Il Sistema di gestione per la qualità dell'ITT **Majorana** definisce i requisiti relativamente a tutti i processi individuati al punto 0.2 del presente documento. L'Istituto si impegna a gestire detti processi conformemente ai requisiti indicati nel Manuale, in corrispondenza agli stessi punti della norma di riferimento.

4.2. Requisiti relativi alla documentazione

L'ITT **Majorana** ha predisposto, documenta e mantiene attivo un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi forniti siano sempre conformi ai requisiti specificati nel PTOF o in altri documenti resi noti agli Utenti, in rapporto a particolari progetti o a particolari esigenze dell'utenza stessa.

DIRS, dopo l'approvazione da parte di CI, sentito il Collegio dei docenti, ha autorizzato ed emesso il presente Manuale della Qualità.

Il Sistema di gestione per la qualità viene mantenuto attivo e migliorato attraverso la continua ed adeguata applicazione dei requisiti contenuti nel presente Manuale e nella documentazione gestionale, la cui verifica è demandata al Rappresentante della Direzione per la qualità (v 5.5.3). Tutto il personale della Scuola è responsabile della qualità del servizio fornito. In particolare, tutti i responsabili delle attività scolastiche sono responsabili della corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità, nell'ambito delle funzioni di loro competenza.

Al Rappresentante della Direzione per la qualità è assegnata la necessaria autorità e responsabilità per la verifica dell'attuazione delle prescrizioni relative al Sistema, per tutti i processi della Scuola.

La struttura della documentazione del Sistema dell'ITT **Majorana** si articola in :

- Manuale della Qualità
- Procedure del Sistema di gestione per la qualità
- Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità
- Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità

Manuale della Qualità

Il presente documento descrive il Sistema di gestione per la qualità, definendo al suo interno:

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 17 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- la politica per la qualità
- la struttura organizzativa dell'Istituto.
- le responsabilità delle principali posizioni organizzative.
- I requisiti che devono essere osservati per raggiungere gli obiettivi della qualità e per tendere al miglioramento continuo.
- i processi gestiti dalla Scuola e le interazioni tra di essi.

I requisiti contenuti nel Manuale della Qualità costituiscono la documentazione di base necessaria per assicurare che la politica per la qualità, definita e sviluppata dal Consiglio di Istituto, sia da tutti compresa, attuata e mantenuta.

Procedure del Sistema di gestione per la qualità

Le procedure gestionali descrivono processi o fasi degli stessi e modalità esecutive relative alle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio realizzato, definendo altresì le responsabilità e le risorse assegnate. La struttura di tali documenti è riportata nella Procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (PQ01). L'elenco delle procedure del Sistema di gestione per la qualità è riportato in Appendice del presente Manuale.

Disposizioni del Sistema di gestione per la qualità

Il Dirigente Scolastico ed i Responsabili delle funzioni scolastiche possono emettere - secondo le proprie responsabilità ed in coerenza con i requisiti del Sistema di gestione per la qualità - atti normativi di regolazione organizzativa e regolamentare riguardanti l'applicazione del Sistema stesso, mediante circolari o comunicazioni interne cartacee o informatiche.

E' inoltre responsabilità del DIRS, in collaborazione con il DSGA, acquisire, tenere aggiornate, interpretare e rendere chiare, distribuire e conservare le norme di origine esterna da applicare nell'erogazione del servizio.

Moduli standard del Sistema di gestione per la qualità

I moduli standard sono documenti mediante i quali vengono standardizzati atti di comunicazione e/o di registrazione.

I documenti di registrazione della Qualità sono documenti che vengono redatti e conservati per dimostrare la conformità del servizio erogato ai requisiti specificati, nonché l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità.

La gestione della documentazione avviene secondo la matrice che segue:

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 18 di 53
--------	------------------	----------------------

DOCUMENTO	ELABORA	VERIFICA	APPROVA	AUTORIZZA	RENDE DISPONIBILI AI DESTINATARI
MANUALE QUALITA'	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	GdQ	RQ	DIRS	DIRS	RQ
DISPOSIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ
MODULI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Funzione/ruolo competente	RQ	DIRS	DIRS	RQ

4.2.1. Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è articolato secondo la struttura della norma di riferimento (vedi Indice generale).

Formato e configurazione del Manuale

Il formato delle pagine del Manuale della Qualità corrisponde al formato UNI A4.

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte superiore:

- Logo della Scuola
- Natura del documento (Manuale della Qualità)

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- Codice identificativo del documento (**MQ**)
- Numero e titolo della sezione

Tutte le pagine del Manuale riportano nella parte inferiore:

- Sigla della Funzione che ha approvato ed autorizzato il Manuale
- Indice di revisione
- Data
- Numero di pagina / numero totale di pagine.

Redazione del Manuale

Il GdQ redige il Manuale, assicurando che i contenuti prendano a riferimento il modello gestionale contenuto nella norma UNI EN ISO 9001:2008 e che siano adeguati alle strategie della Direzione ed alle reali capacità della Scuola.

Verifica e riesame del Manuale

RQ verifica il Manuale, per controllare la coerenza tra le parti del documento e la conformità alla Norma di riferimento e alle Norme cogenti che la scuola deve applicare.

L'evidenza di tale controllo è data dalle firme apposte nella tabella “atti formali” del presente documento.

Approvazione ed autorizzazione alla emissione del Manuale

DIRS approva il Manuale; ne autorizza, altresì, l'emissione, firmando nell'apposito spazio della tabella “atti formali” del presente documento.

Revisione del Manuale

Il Manuale viene revisionato ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità della Scuola nel corso dei riesami della Direzione (v. 5.6) e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- siano state introdotte nella Scuola modifiche organizzative e/o gestionali;
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento.

Le correzioni ortografiche o tipografiche non comportano l'emissione di nuove revisioni del Manuale.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni comporta:

- la modifica dell'indice di revisione del Manuale;
- l'aggiornamento della pagina delle approvazioni;
- l'aggiornamento dell'“Elenco delle revisioni” contenuto nel Manuale, con la descrizione delle modifiche apportate;
- la distribuzione della nuova revisione del Manuale ai possessori delle copie controllate, a cura di RQ, e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 20 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- l'archiviazione dell'originale della nuova revisione del Manuale, a cura di RQ;
- *l'annullamento* della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio di RQ), tramite la dicitura “ANNULLATO” apposto sulla copertina del documento.

Distribuzione del Manuale

RQ ha la responsabilità di rendere disponibile il Manuale della Qualità, nella revisione aggiornata, per l'immediata applicazione, a tutti i responsabili di processo.

Le modalità di distribuzione sono riportate nella procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (**PQ01**).

Inoltre, una copia aggiornata del Manuale della qualità viene resa disponibile per l'Organismo di Certificazione.

Il Manuale della Qualità può essere distribuito (in copia non controllata) anche ad Enti esterni, Utenti e fornitori, quando il Dirigente scolastico lo ritenga opportuno.

Conservazione ed archiviazione del Manuale

La responsabilità della conservazione e dell'archiviazione di una copia cartacea del Manuale, firmata nella prima pagina, compete a RQ. Il periodo minimo stabilito per la conservazione del documento superato è di 3 anni, a partire dalla data di emissione della edizione/revisione successiva del documento stesso.

4.2.2. Tenuta sotto controllo dei documenti

Generalità

L'**ITT Majorana** ha predisposto la procedura “Elaborazione e gestione della documentazione” (**PQ01**) per assicurare il necessario controllo dei dati e dei documenti attinenti alle prescrizioni contenute nel presente Manuale, inclusi i documenti di origine esterna, quali le norme cogenti ed i contratti.

Identificazione e controllo dei documenti e dei dati

Viene assicurata l'identificazione dei documenti in vigore, ed in particolare il relativo stato di revisione, per impedire l'utilizzazione di documenti non più validi o superati.

Il sistema di controllo sui documenti adottato dall'**ITT Majorana** riportato nella citata Procedura, assicura che:

- siano sempre disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la qualità;
- vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, e venga comunque evitato un loro uso indesiderato;

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 21 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

Modifiche ai documenti e ai dati

Le modifiche apportate ai documenti e ai dati sono verificate, approvate ed autorizzate dagli stessi ruoli o organi che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione e autorizzazione, salvo differenti specifiche disposizioni. Tutte le modifiche vengono evidenziate sui documenti. I documenti modificati vengono prontamente ridistribuiti agli utilizzatori, secondo liste di distribuzione interne.

4.2.3. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'ITT Majorana attraverso la citata procedura "Elaborazione e gestione della documentazione" (PQ01), garantisce l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle registrazioni della qualità.

Le registrazioni della qualità sono conservate per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità, incluse quelle provenienti dai fornitori. Tutte le registrazioni della qualità vengono richiamate nel presente Manuale o nelle procedure che ne prescrivono l'utilizzo e sono redatte in forma leggibile ed archiviate e conservate, in modo da essere prontamente rintracciabili, in luoghi che assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti o danni o smarrimenti. I tempi di conservazione delle registrazioni della qualità sono stabiliti nella procedura suindicata o in leggi dello stato Italiano.

Ove previsto da specifiche disposizioni, le registrazioni della qualità sono rese disponibili ad enti esterni per un periodo definito.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 22 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico è responsabile della *guida* del Sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo dello stesso.

Tale responsabilità viene espressa, principalmente, attraverso:

- l'emissione della *politica per la qualità*
 - il riesame del Sistema
 - la definizione di *obiettivi di miglioramento della qualità*
 - l'assicurazione della disponibilità di risorse, nell'ambito dei vincoli esistenti al riguardo
 - l'emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti
- Nella Definizione degli obiettivi DIRS si attiene alle indicazioni fornite dal Consiglio d'Istituto e Collegio docenti in sede di approvazione del PTOF.

5.2. Attenzione focalizzata all'utenza

L'attenzione agli Utenti costituisce parte integrante ed essenziale delle responsabilità della Direzione, come espresso nella *politica per la qualità*.

Sono identificate le responsabilità delle funzioni della Scuola in merito alla acquisizione ed alla definizione ed utilizzazione dei requisiti degli utenti, in tutte le fasi dei processi di erogazione del servizio.

Sono altresì definite le responsabilità in merito alle comunicazioni con gli utenti, inclusa la gestione dei reclami e l'acquisizione di valutazioni sui servizi forniti.

5.3. Politica per la qualità

La Direzione definisce e documenta, attraverso il presente Manuale, la politica per la qualità. Tale politica è attinente alle strategie dell'Istituto ed alle esigenze/aspettative degli utenti e di tutte le parti interessate. La politica della Scuola è stata definita nel documento "Politica per la qualità dell'ITT Majorana" di seguito riportato. Tale documento è stato trasmesso a mezzo di comunicazione interna ed è stato illustrato a tutto il personale.

La Direzione, attraverso contatti con i responsabili delle funzioni e con il personale operativo, si assicura che la *politica per la qualità* sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione.

Gli audit interni mirano a rilevare, in particolare, il grado di attuazione della "politica".

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 23 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

POLITICA SCOLASTICA PER LA QUALITA'

In un' epoca in cui le società più evolute sono caratterizzate dalla qualità dello sviluppo tecnico e tecnologico, in cui la grande velocità delle trasformazioni è la diretta conseguenza dell'estrema velocità con cui le conoscenze e le competenze invecchiano e muoiono, il vero problema che deve affrontare chi si occupa di istruzione è sicuramente quello di costruire nei giovani un sapere capace di reggere alla contemporanea usura del tempo e delle trasformazioni per non creare una generazione destinata ad una difficilissima e problematica vita lavorativa e ad una altrettanto difficile integrazione sociale. Avendo ben chiaro questo presupposto la scuola ha fissato alcune linee di indirizzo per l'espletamento dell'attività didattica che mirino a:

- favorire la crescita personale delle ragazze e dei ragazzi all'interno del contesto culturale per la realizzazione di un loro progetto di vita caratterizzato da valori da costruire attraverso l'incontro e la collaborazione con le famiglie;
- favorire l'acquisizione di una formazione tecnico-professionale di alta qualità collegata all'imprenditorialità del territorio ed attenta alla sua evoluzione;
- favorire l'acquisizione di contenuti e strutture disciplinari che possano consentire il percorso di studi orientato verso l'istruzione universitaria.

Al conseguimento di tali risultati è orientato il lavoro degli insegnanti la cui attività curricolare (disciplinare e pluridisciplinare) viene elaborata e proposta, tenuto conto della sensibilità, dei bisogni e delle aspettative dei giovani e della società. Le iniziative extracurricolari integrano e non sostituiscono l'insegnamento disciplinare, si armonizzano con l'opera educativa quotidiana, arricchiscono i piani di studio dei vari indirizzi. L'insegnamento-apprendimento dell'inglese è una scelta strategica e culturale irrinunciabile. Lo studio dell'informatica, l'esercizio della multimedialità, attraverso il ricorso consapevole alle nuove tecnologie, l'uso del computer come "compagno di banco", costituiscono l'ambiente formativo dell'istituto dotato di laboratori, attrezzature didattiche, tecniche e scientifiche all'avanguardia.

Il PTOF diventa, dunque, alla luce di una progettualità innovativa, non un testo imm modificabile ma uno strumento di lavoro, frutto della cooperazione tra risorse e professionalità diverse; è una scommessa che professionisti della formazione e utenti del servizio scolastico affrontano con le cautele necessarie, ma anche con la consapevolezza che i risultati dipendono da:

- impegno, disponibilità, competenza professionale, amore per la gioventù da parte del personale della scuola;
- motivazione, volontà di collaborare, applicazione, fiducia negli educatori da parte degli allievi;

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 24 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- partecipazione, interesse per il lavoro svolto dalla scuola, attenzione alla formazione dei figli da parte dei genitori.

Per tutto ciò la Direzione Scolastica si impegna

- ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti degli utenti nell’ambito di tutta l’organizzazione scolastica al fine di soddisfare tali requisiti e accrescere la soddisfazione dell’utente stesso.
- ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti dell’utente.
- nell’opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni della scuola che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

5.4. Pianificazione

5.4.1. Obiettivi per la qualità

Almeno annualmente, in coerenza con gli obiettivi strategici e con le politiche scolastiche - ed in particolare con la Politica per la qualità – e tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente, la Direzione Scolastica definisce obiettivi specifici e misurabili - di miglioramento, crescita o mantenimento - riguardanti, principalmente, uno o più dei seguenti aspetti: grado di soddisfazione degli utenti, qualità delle caratteristiche dei servizi offerti, efficacia, e qualità o efficienza dei processi, produttività del lavoro, professionalità delle risorse umane, innovazione/produttività/efficienza delle risorse tecniche e/o dell’ambiente di lavoro, estensione e qualità delle forniture.

Il Dirigente Scolastico, sulla base degli input ricevuti dagli organi di governo della scuola, assegna ciascun obiettivo ad uno dei Responsabili di funzione, in base alla rispettiva area di competenza. In rapporto all’importanza dell’obiettivo, la Direzione può collegare al raggiungimento totale o parziale specifici riconoscimenti, nei confronti del Responsabile e delle risorse umane coinvolte.

Gli obiettivi definiti e la relativa assegnazione di responsabilità sono comunicati formalmente agli interessati.

A seguito della definizione degli obiettivi, ciascun Responsabile elabora un piano di attuazione, previa consultazione con i Responsabili delle altre funzioni eventualmente coinvolte.

Il piano deve comunque contenere :

- l’articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *Servizi* da erogare o sub-obiettivi da conseguire;
- l’indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie (budget) per la realizzazione dei *servizi* e/o per il conseguimento dei sub-obiettivi;

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 25 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- la programmazione temporale delle fasi o delle attività, attraverso un idoneo diagramma temporale;
- l'indicazione di "momenti" di monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare.

Il piano è sottoposto all'esame della Direzione Scolastica, la quale - fatte salve eventuali esigenze di revisione - lo approva formalmente e, ove siano stati previsti specifici "sub-obiettivi", assegna le relative responsabilità di conseguimento e di reporting al responsabile dell'obiettivo da conseguire.

La Direzione Scolastica assicura che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità vengano individuate e pianificate.

In corrispondenza ai "momenti" di monitoraggio definiti, il Responsabile effettua un report "essenziale" al Dirigente Scolastico, contenente lo stato di avanzamento del piano, l'indicazione dei *servizi* realizzati o dei sub-obiettivi conseguiti, il consumo delle risorse impiegate (in rapporto al budget assegnato) e, ove ritenute necessarie, proposte di modifica del piano, nonché un cronoprogramma aggiornato riguardante il prosieguo.

Al termine delle attività viene effettuato un report complessivo, evidenziante, in particolare, i risultati conseguiti ed il consumo delle risorse, in rapporto al budget assegnato.

Il Dirigente Scolastico assume le necessarie decisioni, a seguito dell'esame del report effettuato con il Responsabile dell'obiettivo. Tali decisioni sono comunicate formalmente agli interessati.

5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione Scolastica assicura che il Sistema di gestione per la qualità sia sempre coerente con le strategie e le politiche scolastiche e che ne vengano pianificate tempestivamente le revisioni necessarie.

5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1. Responsabilità ed autorità

La Direzione Scolastica definisce e documenta l'organizzazione, in termini di unità, ruoli, responsabilità e dipendenze. In particolare definisce i ruoli e le responsabilità di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

Nell'Appendice al presente Manuale sono riportati:

- L'organigramma della scuola
- La descrizione dei ruoli.

5.5.2. Responsabile Qualità (RQ)

La Direzione Scolastica nomina un Responsabile Qualità (RQ) che ha la responsabilità e l'autorità per:

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 26 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- Assicurare che i processi necessari per il Sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- Riferire alla Direzione Scolastica sulle prestazioni del Sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta la scuola.
- Tenere i rapporti con l'Organismo di Certificazione e con enti normativi.

Il DIRS assicura adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Istituto; in particolare, questi includono comunicazioni in materia di efficacia del Sistema di gestione per la qualità. A tal fine, la Scuola ha attivato un sistema di comunicazione, tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni interessate.

Mezzi di comunicazione

I mezzi utilizzati per trasmettere le informazioni sono, principalmente:

- riunioni interne, a vari livelli
- comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*)
- comunicazioni verbali
- modulistica prevista nel Sistema di gestione per la qualità

Le comunicazioni interne possono essere raggruppate - per la maggior parte - secondo le seguenti tipologie fondamentali:

- Comunicazioni direzionali
- Comunicazioni interfunzionali o di processo
- Comunicazioni "di ritorno"

Comunicazioni direzionali

Sono informazioni generalmente fornite dalla Direzione o dalla struttura a livello direttivo, che vengono divulgate al personale interessato, *in cascata*, secondo l'organigramma, i ruoli e le responsabilità, con vari mezzi (riunioni, comunicazioni scritte o verbali, formazione).

Momenti tipici in cui si fa ricorso alla comunicazione direzionale sono: la diffusione della Politica per la qualità, la definizione ed attribuzione degli obiettivi, le attribuzioni di responsabilità o di ruoli al personale, ecc.

Comunicazioni di processo

Sono le informazioni trasmesse tra funzioni o tra ruoli, nell'ambito dei processi dell'Istituto, come specificato nel Manuale, in procedure o in disposizioni interne ed esterne.

Comunicazioni "di ritorno"

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 27 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Solitamente sono informazioni verso le funzioni direttive, inerenti il monitoraggio dei processi o il raggiungimento degli obiettivi, oppure segnalazioni e proposte riguardanti la gestione del Sistema.

5.6. Riesame da parte della Direzione

5.6.1. Generalità

La Direzione, con la partecipazione di RQ e, ove ritenuto opportuno, con altre funzioni, riesamina, almeno ogni 12 mesi, il Sistema di gestione per la qualità, per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, la politica e gli obiettivi per la qualità prestabiliti.

5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso che vengono presi in esame ai fini della valutazione dell'adeguatezza ed efficacia del Sistema a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 sono, principalmente:

- rapporti sulle valutazioni da parte degli Utenti e da parte dell'Organismo di Certificazione
- reclami ed espressioni di soddisfazione da parte degli Utenti
- dati ricavati da indicatori di monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- dati sulle non conformità
- stato delle azioni correttive e delle azioni preventive
- stato di avanzamento delle azioni per il conseguimento degli obiettivi e relativi risultati.

E' responsabilità di RQ di fornire alla Direzione tali informazioni, in modo integrato e sintetico.

5.6.3. Elementi in uscita dal riesame

Il verbale di riesame del Sistema contiene le valutazioni e le decisioni assunte dalla Direzione per quanto riguarda la politica e gli obiettivi per la qualità, la qualità dei servizi, dei processi, dell'organizzazione e delle risorse; ed in particolare, le decisioni riguardanti interventi di revisione del Sistema di gestione, al fine di migliorarne le prestazioni

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 28 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. Messa a disposizione delle risorse

La Direzione individua e rende disponibili le risorse necessarie (persone, apparecchi, attrezzature, strumenti, hardware, software, tecnologie, dati ed informazioni) per attuare, mantenere e migliorare continuamente il SGQ e per conseguire la soddisfazione degli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Le risorse necessarie sono evidenziate nei documenti attinenti alla realizzazione dei servizi.

6.2. Risorse umane

6.2.1. Generalità

L'ITT Majorana ritiene che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la soddisfazione degli utenti e per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi.

A tal fine, la Direzione, mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individua le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste annualmente, mettendo a disposizione dei processi (e delle funzioni da questi coinvolte) le risorse umane disponibili e ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Definizione dei profili professionali

I profili professionali sono fissati a livello nazionale dal MIUR e sono contenuti nel C.C.N.L. Ciascun profilo è espresso in base a parametri che descrivono i requisiti che sono richiesti alle risorse per ricoprire determinati ruoli.

Assegnazione dei ruoli alle risorse

La maggior parte dei ruoli e delle funzioni nella scuola sono direttamente stabiliti da leggi dello Stato e da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Pertanto, il DIRS e il DSGA, ciascuno per quanto di propria competenza, assegnano, nell'ambito dei "gradi di libertà" concessi dalle normative di riferimento, dette funzioni e ruoli al personale, sulla base delle competenze e della valutazione dei carichi di lavoro.

A ciascuna risorsa umana vengono attribuiti uno o più ruoli, in coerenza con il profilo professionale individuato nell'atto di nomina o di assegnazione.

Valutazione del personale

Il personale docente in prova per conferma in ruolo ed i docenti che lo richiedono sono valutati dal "Comitato di valutazione", eletto dal Collegio dei Docenti e nominato dal DIRS.

Nei casi previsti e consentiti dalla normativa di settore è possibile incentivare il personale meritevole o soggetto particolari carichi di lavoro. I criteri per quanto riguarda la distribuzione degli incentivi sono definiti dalla Contrattazione integrativa d'Istituto.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 29 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Mobilità del personale

Per far fronte al fabbisogno di risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) si può far ricorso alla mobilità interna del personale, nei limiti consentiti contrattualmente.

Pianificazione delle assunzioni

Per far fronte al fabbisogno di nuove risorse e professionalità, oltre che ricorrere alla formazione (v. 6.2.2) ed alla mobilità interna, la Direzione può richiedere risorse alle Autorità regionale, sulla base dei profili professionali previsti e, nei casi consentiti, può provvedere direttamente.

6.2.2. Competenza, consapevolezza ed addestramento

Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Oltre che per colmare *la distanza* tra le competenze e capacità previste dal profilo professionale di riferimento e quelle possedute dalla persona interessata, le attività di formazione possono essere previste per l'attuazione di piani di sviluppo di professionalità non disponibili al momento nell'Istituto.

Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale ATA come specificato in appendice al punto 9.5.5.

La formazione del personale ha per oggetto:

Aspetti amministrativo-tecnico-operativi: è rivolta al personale docente e tecnico; ha per oggetto la corretta applicazione dei ruoli da espletare, in relazione ai servizi erogati.

Aspetti organizzativo-gestionali: è rivolta a tutto il personale che ha incarichi e responsabilità di organizzazione e gestione del lavoro di altre risorse umane. Tali attività di formazione sono rivolte a garantire un livello di competenza adeguato allo svolgimento degli incarichi previsti.

Aspetti inerenti il Sistema di gestione per la qualità: è rivolta a tutto il personale e ha per oggetto la comprensione ed attuazione della Politica della qualità e l'applicazione delle Procedure e delle altre disposizioni della scuola.

Sulla base dei criteri sopra esposti e delle specifiche esigenze, viene redatto e approvato annualmente dagli organi collegiali competenti un programma di formazione.

Sulla base del programma di formazione e del budget disponibile, il DIRS organizza le attività di formazione, contattando eventuali consulenti o Società esterne e definendo le date degli incontri.

Attività di formazione per lo sviluppo di professionalità nell'ambito del ruolo assegnato che possono essere svolte senza l'impegno di risorse finanziarie, sono gestite a cura del responsabile della Funzione interessata.

L'ITT Majorana, sotto la responsabilità del DSGA, conserva i curricula professionali e formativi del personale e le registrazioni dell'avvenuta formazione.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 30 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

I risultati della formazione, in termini di efficacia, vengono attestati dal titolo finale se nel corso è prevista una prova finale; in caso contrario si individueranno al momento della progettazione ed indizione del corso i criteri e le modalità di accertamento dell'esito della formazione.

6.3. Infrastrutture

La Scuola svolge le proprie attività in un edificio disposto su quattro piani, nei quali sono distribuiti i seguenti locali:

- 43 Aule
- 1 Biblioteca
- 17 Laboratori
- 1 Palestra
- 1 Aula Magna
- 8 Uffici

All'esterno dell'edificio la Scuola dispone di:

- Impianti sportivi per atletica leggera e sport di squadra.

L'ITT Majorana consapevole del bisogno di migliorare la qualità di erogazione del servizio scolastico, pone notevole attenzione all'innovazione e manutenzione delle proprie infrastrutture, considerando i bisogni di un contesto socio-culturale sempre più esigente e in continuo mutamento.

L'ITT Majorana garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di funzionamento.

6.4. Ambiente di lavoro

La Direzione dell'**ITT Majorana**, in applicazione D. Lgs. 81/2008 ed in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi, convinta che il processo verso la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro debba essere patrimonio collettivo e influisca in maniera spesso determinante sulla qualità del servizio erogato, gestisce attivamente la sicurezza negli ambienti di lavoro.

Almeno ogni anno, la Scuola riesamina e pianifica le risorse ambientali da mettere a disposizione delle risorse umane per la gestione dell'attività.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 31 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'ITT Majorana effettua la progettazione ed erogazione del servizio formativo. Questo servizio si esplica principalmente attraverso l'attività didattica ordinaria; ma annualmente possono essere introdotti tutta una serie di servizi definiti “complementari” che sono di supporto e di sostegno al processo principale dell'Istituzione scolastica (attività in stage degli alunni, attività extrascolastiche anche in collaborazione con Enti esterni, ecc.).

Vista la complessità del servizio, pertanto, costituito anche da una serie di attività collaterali, **L'ITT Majorana** una volta l'anno, pianifica tutte le attività dell'Istituto sulla base dell'analisi dei bisogni formativi rilevati sul territorio, di progetti o accordi con Enti esterni in corso dall'anno scolastico precedente già approvati o in itinere.

In tale pianificazione, vengono definiti, a cura del Collegio dei docenti e ratificati dal Consiglio di Istituto, in base alle rispettive competenze:

- i requisiti del servizio ed i relativi obiettivi;
- le attività curriculari e non;
- le risorse, umane e non, che si reputano necessarie;
- l'individuazione di criteri e modalità di monitoraggio e controllo;
- il funzionamento dell'Istituto sia per quanto riguarda il lato insegnanti e personale non docente, sia sul fronte classi e alunni.

I risultati della pianificazione vengono, successivamente, incamerati ed esplicitati dal Collegio docenti nella redazione del PTOF che viene adottato dal Consiglio d'Istituto.

Tale pianificazione viene verificata ed eventualmente aggiornata durante l'anno e successivamente sottoposta a verifica finale.

7.1. Processi relativi all'utenza

7.1.1. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti o stabiliti dalla Scuola, sia che vengano forniti o no direttamente dagli Utenti, sono determinati attraverso incontri appositi con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, Università, Aziende, ecc.), per quanto riguarda l'analisi del fabbisogno formativo del territorio, ed attraverso appositi test somministrati agli alunni, per ciò che concerne il fabbisogno specifico della popolazione scolastica. Tali dati vengono, successivamente, analizzati e inseriti nella pianificazione d'Istituto e nel PTOF a cura della Funzione responsabile. Tale analisi risulta indispensabile al fine di poter condurre successivamente un'accurata pianificazione e redazione dell'offerta formativa più vicina possibile alle esigenze dell'Utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 32 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

7.1.2. Riesame dei requisiti relativi ai servizi

Il momento in cui nasce il rapporto con l'utenza relativo allo specifico anno scolastico si concretizza nell'iscrizione degli alunni o nell'adesione degli utenti ai vari progetti ed iniziative erogati dalla Scuola.

L'ITT Majorana garantisce i requisiti del servizio attraverso l'approvazione della pianificazione dell'Istituto e del PTOF, come specificato in appendice al punto 9.1.6, per assicurare che:

- i requisiti del servizio siano adeguatamente definiti e documentati
- le caratteristiche di qualità dei processi e dei prodotti che devono essere verificati siano definite, con inclusione dei criteri di accettazione e delle procedure relative per la conduzione dei test, verifiche e controlli
- eventuali scostamenti tra i requisiti emergenti dall'analisi dei fabbisogni e quelli riportati nel PTOF, siano risolti
- le particolari esigenze dell'utenza siano state sufficientemente analizzate
- la Scuola abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel PTOF.

Modifiche al “contratto” con l'utenza

Per l'ITT Majorana il “contratto” è costituito dal PTOF e dalle iscrizioni delle diverse tipologie di utenza ai vari servizi erogati per l'anno scolastico di riferimento. Le modifiche eventualmente apportate al PTOF vengono gestite con le stesse modalità previste per la redazione di tale documento, dopo l'approvazione da parte degli organi competenti, e comunicate alle altre funzioni interessate all'espletamento del servizio stesso ed all'utenza interessata.

Registrazioni.

Le registrazioni dei riesami dei requisiti e delle iscrizioni vengono documentate e conservate dalla segreteria dell'Istituto e/o con gli strumenti predisposti dal competente Ministero.

7.1.3. Comunicazione con l'utenza

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate dalla Scuola con l'utenza, vengono attivati molteplici canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi.

A tale riguardo L'ITT Majorana ha individuato due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

- comunicazioni agli alunni e/o ai genitori degli alunni che frequentano abitualmente la Scuola perché destinatari *diretti* dei servizi;
- comunicazioni esterne a tutta l'utenza destinataria *indirettamente* del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano *momenti* fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, mentre altre vengono considerate

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 33 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

come *momenti* conoscitivi; inoltre, esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nell'ambito dell'anno scolastico, è garantito e comunicato agli Utenti il referente per l'esame di qualsiasi problematica e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico.

Mezzi e *momenti* di comunicazione

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità
- brochure e quant'altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola
- sito internet, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno e per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza
- comunicazioni scritte di vario genere (fax, messaggi e-mail, lettere, ecc.)
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli
- comunicazioni verbali di natura operativa.

I *momenti* in cui avvengono le principali comunicazioni con l'utenza sono:

- diffusione del PTOF
- iscrizioni degli alunni
- presenza degli Utenti negli organi collegiali della Scuola
- incontri istituzionali
- incontri con gli Enti presenti nel territorio
- assemblee e riunioni periodiche con le famiglie
- incontri organizzati dalla Scuola
- ricevimento e gestione dei reclami (vedi punto 9.1.10)
- verifica della soddisfazione degli Utenti (vedi punto 8.2.1 e punto 9.1.11).

I reclami sono gestiti nell'ambito della procedura **PQ03** "Gestione dei reclami e delle non conformità".

Le comunicazioni, infine, sono effettuate tramite circolari lette in classe e firmate dal Professore presente in aula, se di ordine generale; mentre, se di interesse particolare, vengono consegnate in copia all'interessato (o per i genitori date ai figli) con apposizione di firma per consegna o presa visione. Qualora la comunicazione ai genitori sia riservata, viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria.

Le comunicazioni per l'utenza esterna si effettuano tramite lettera o fax inviati direttamente all'interessato con preventiva registrazione al protocollo.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 34 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

7.2. Progettazione e sviluppo

7.2.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'ITT Majorana tiene sotto controllo l'attività di progettazione del servizio attraverso la "pianificazione di Istituto", allo scopo di assicurare che questo venga erogato in conformità ai requisiti individuati.

Prima dell'avvio della progettazione, vengono svolte le seguenti attività:

- la funzione responsabile verifica se i dati di base, ricavati in sede di analisi dei fabbisogni, sono sufficienti, altrimenti si attiva per procurarsi le necessarie integrazioni;
- viene costituito il gruppo di progetto per la redazione del PTOF o vari gruppi di entità più modesta per l'elaborazione di progetti singoli o servizi complementari dell'Istituto, generalmente composto dai Docenti interessati e dalle "Funzioni Strumentali". Tali gruppi, a seconda delle esigenze legate a particolari progetti può essere allargato coinvolgendo altre funzioni della scuola o personale esterno;
- vengono definite le attività dei gruppi, i tempi delle stesse ed eventuali interfacce organizzative
- vengono pianificati, in particolare, i riesami, le verifiche e la validazione dei progetti.

7.2.2. Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione del servizio, compresi quelli eventualmente imposti da leggi e regolamenti, laddove non forniti direttamente dagli utenti, vengono identificati nei dati relativi all'analisi dei fabbisogni o in progetti precedenti. La Funzione responsabile si accerta che i requisiti siano completi, prima di avviare il processo di progettazione, altrimenti provvede al relativo completamento.

7.2.3. Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo

I progetti dei servizi formativi e complementari si traducono, tipicamente, nel PTOF; non è escluso, però, che per progetti minori siano elaborati documenti ad hoc. In ogni caso i documenti di progetto contengono almeno:

- lo scopo e le finalità del progetto
- un riferimento all'utenza
- le specifiche, i requisiti e le modalità del servizio da erogare atti a soddisfare l'utenza di riferimento con l'individuazione delle singole aree di intervento formativo individuate
- tempi di realizzazione e relativi costi
- le informazioni adeguate circa l'approvvigionamento di beni e servizi e circa l'erogazione del servizio
- i criteri di accettazione e monitoraggio del servizio

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 35 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

- l'organizzazione necessaria per la realizzazione ed erogazione del servizio.

7.2.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo

Vengono condotti riesami formali e documentati dei risultati della progettazione, così come pianificato (vedi paragrafo 7.3.1.). A ciascun riesame della progettazione partecipano rappresentanti di tutte le funzioni della Scuola interessate alla fase di progettazione oggetto di riesame e, ove necessario, altro personale coinvolto. Le registrazioni di tali riesami sono conservate come descritto in appendice al punto 9.1.10.

7.2.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo

Tutti i documenti contenenti i risultati della progettazione, prima di venire rilasciati per la fase successiva, soprattutto l'approvazione del PTOF e la sua successiva distribuzione, o per la consegna agli Utenti, vengono verificati, dal gruppo di progetto allo scopo di assicurare che questi siano stati elaborati nel rispetto di leggi e regolamenti, dello standard di qualità adottato dall'**ITT Majorana** e che i documenti prodotti soddisfino i relativi dati e requisiti in ingresso.

In particolare, nel corso delle verifiche, l'**ITT Majorana** si accerta che i documenti:

- soddisfino i dati e i requisiti dei documenti in ingresso;
- indichino, ove necessario, le caratteristiche della progettazione che sono critiche e importanti per la sicura e corretta erogazione del servizio (per esempio: i test e le verifiche durante l'attività didattica curriculare o extracurriculare)
- definiscano gli obiettivi di qualità applicabili al servizio.

La verifica della progettazione culmina con l'approvazione del PTOF o dei singoli progetti da parte degli organi competenti dell'Istituto o, quando necessario, da parte di soggetti esterni all'Istituzione scolastica.

Le registrazioni delle verifiche vengono conservate, come descritto in appendice al punto 9.1.1.

7.2.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi definite esigenze e/o requisiti degli utenti e quelli eventualmente stabiliti dalla Scuola.

Di norma, la validazione dei progetti viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, in ciascun anno scolastico e nelle normali condizioni operative, attraverso il controllo sul grado di apprendimento degli utenti, sull'efficacia ed efficienza dell'azione formativa e sul rispetto di quanto effettivamente pianificato e previsto all'interno del PTOF o nei singoli progetti. Eventuali diverse modalità di validazione, se espressamente richieste a causa della tipologia del progetto, vengono definite all'interno dei progetti stessi.

La realizzazione di quanto contenuto nel PTOF, con il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto, attraverso l'analisi delle verifiche finali e dei test sugli alunni,

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 36 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

corrisponderà alla validazione dell'intero piano formativo proposto, con i relativi servizi complementari.

7.2.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Tutte le varianti e le modifiche al PTOF o ai singoli progetti vengono identificate, documentate, esaminate dalle funzioni responsabili della Scuola, prima della loro attuazione. L'approvazione di esse segue lo stesso iter previsto per l'approvazione dell'intero progetto.

7.3. Approvvigionamento

7.3.1. Processo di approvvigionamento

Ai fini dell'approvvigionamento dei prodotti e servizi necessari ai processi individuati sviluppati nell'**ITT Majorana**

- effettua un controllo circa le richieste interne di forniture in relazione alle risorse disponibili all'interno della Scuola e quelle previste per i progetti in corso o da realizzare, attraverso la verifica del budget di Istituto.
- valuta e sceglie i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura, inclusi i requisiti relativi al Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali specifiche prescrizioni del Sistema di gestione per la Qualità. Tale valutazione, dato che le normali procedure di acquisti si effettuano tramite l'espletamento di gare pubbliche, è effettuata solo relativamente alla possibilità di ricorrere alla trattativa privata con i diversi fornitori. Nel caso di gare pubbliche, infatti, i criteri di valutazione e scelta del contraente saranno esplicitati nei relativi bandi.
- definisce, in collaborazione con le strutture tecniche interne alla scuola, il tipo e l'estensione del controllo che intende eseguire sui fornitori in funzione di: tipo di prodotto o servizio da acquisire, influenza che il prodotto o i servizi acquistati hanno sulla qualità del servizio finale e, dove applicabile o necessario, rapporti di Verifica Ispettiva della qualità e/o delle registrazioni della qualità precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori.
- predispone e mantiene continuamente aggiornate registrazioni della qualità per i fornitori.

La qualifica iniziale dei fornitori avviene mediante la compilazione della scheda di qualifica al termine di una o più forniture di prove. La quantità delle forniture di prova deve essere tale da poter ricavare informazioni utili per la qualifica del fornitore.

Ogni anno viene elaborato su supporto informatico l'elenco dei fornitori qualificati. I fornitori mantengono la qualifica qualora al termine dell'anno scolastico non siano stata riscontrata alcuna NC ritenuta grave (con riferimento all'impatto sul servizio) dal DSGA.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 37 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Qualora un fornitore venga cancellato, per essere riammesso occorre, riavviare l'iter di qualifica che prevede almeno tre forniture di prova, oppure un'unica fornitura particolarmente significativa.

I fornitori di servizi (consulenti e ed esperti) vengono selezionati sulla base dei curricula. Le loro performance vengono valutate al termine di ogni servizio (paragrafo 7.3.3).

7.3.2. Informazioni per l'approvvigionamento

La funzione DGSA verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano informazioni atte a descrivere chiaramente il prodotto o il servizio ordinato, quali:

- la precisa identificazione e descrizione del prodotto o servizio da approvvigionare
- il titolo, o altra chiara identificazione (edizione e revisione), di dati tecnici significativi
- le modalità di consegna e di accettazione da parte dell'**ITT Majorana**

7.3.3. Verifica dei prodotti approvvigionati

L'Istituto opera un controllo sulle forniture in sede di accettazione e, comunque, prima di immetterle nel proprio ciclo di erogazione del servizio.

Tali controlli possono sintetizzarsi in controlli visivi all'atto della ricezione del prodotto sia sulla integrità degli imballi e sia sulla coerenza tra l'ordinato e il ricevuto; controlli sulle funzionalità, se trattati di strumenti di laboratorio: in questo caso il responsabile del laboratorio interessato provvede ad un collaudo producendo una relazione al DIRS.

Per quanto riguarda i servizi, il DSGA effettua una verifica di rispondenza con quanto stabilito contrattualmente. Nel caso in cui vengano rilevati degli scostamenti, il DSGA li comunica al Resp. Qualità che provvede ad aprire un Rapporto di non conformità. Al contrario, qualora non vi siano degli scostamenti ed i requisiti contrattuali vengano rispettati, si procede al saldo di quanto pattuito

7.4. Produzione ed erogazione di servizi

7.4.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

L'**ITT Majorana**, come già indicato, sviluppa le attività relative alla progettazione ed erogazione di servizi formativi ed educativi.

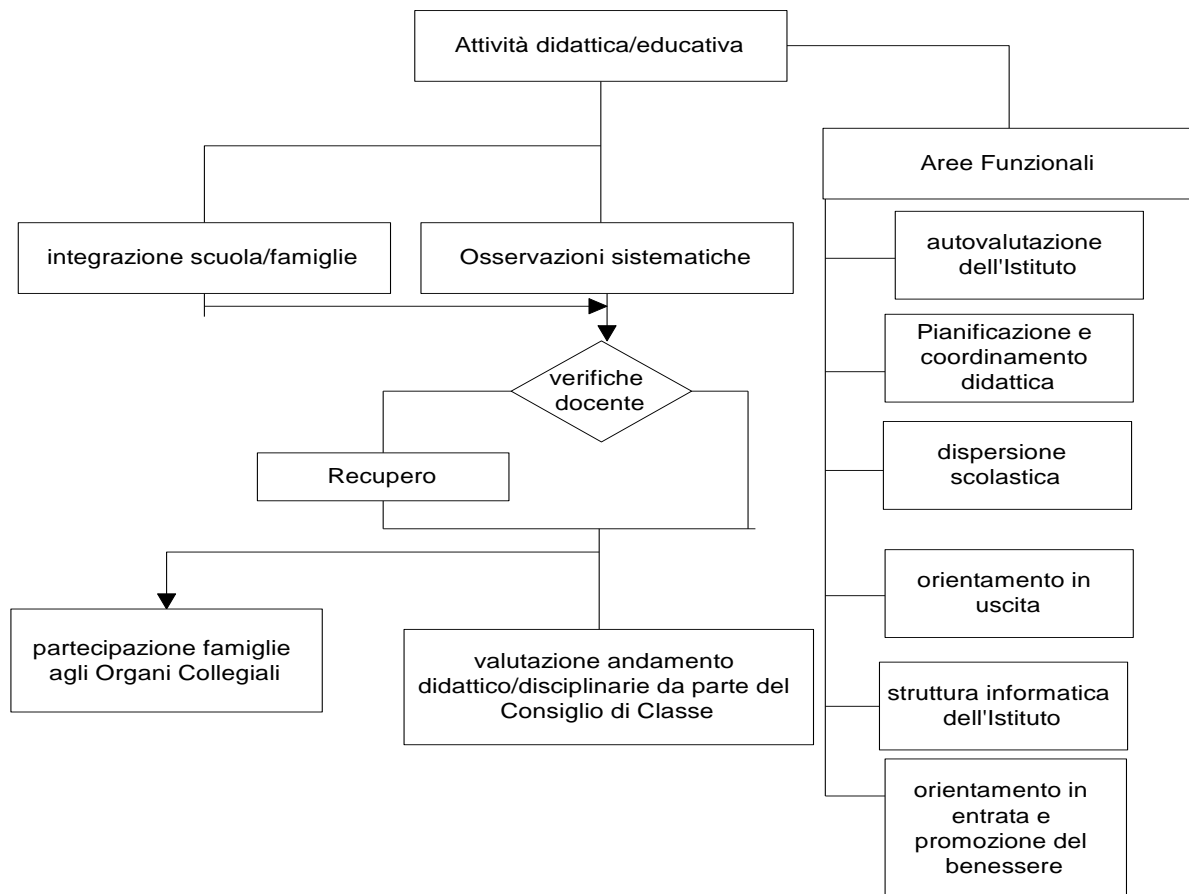
Il processo di erogazione è composto da diverse fasi, alcune delle quali si realizzano contemporaneamente: programmazione didattica, la gestione dell'aula, il monitoraggio, la revisione della programmazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi/attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi complementari eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 38 di 53
--------	------------------	----------------------



.Le modalità di gestione e controllo sia delle attività, sia dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, sono effettuate attraverso il rispetto della programmazione ed i vari momenti di verifica/validazione del servizio stesso, come indicato in appendice al presente Manuale. Il processo di erogazione è composto da diverse fasi quali: programmazione didattica, la gestione dell'aula, il monitoraggio, la revisione della programmazione, le valutazioni intermedie e finali. Tali processi/attività, inoltre, si intersecano con i diversi servizi complementari eventualmente offerti dalla Scuola a supporto delle attività formative ordinarie.

Di seguito si riporta lo schema del processo relativo alla produzione ed erogazione del servizio opportunamente commentato.



Attività didattica/educativa: consiste nel seguire, da parte del docente, la programmazione e la corretta tenuta del registro personale e del registro di classe. L'attività didattica si avvale anche delle attività poste in essere dalle Aree Funzionali che vengono più avanti trattate.

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Osservazioni sistematiche: consistono, da parte del docente, di valutare in itinere l'andamento didattico e disciplinare degli studenti. I documenti di annotazione sono ancora una volta sia il registro personale, sia il registro di classe.

Integrazione scuola/famiglie: l'integrazione viene garantita sia tramite la pianificazione degli incontri famiglia/docenti, sia attraverso eventuali comunicazioni che il docente, tramite il coordinatore di classe, attiva con le famiglie interessate.

Verifiche docente: in prossimità della conclusione del primo quadrimestre e/o durante lo svolgimento del secondo quadrimestre, in base alle **risultanze** sull'andamento didattico degli allievi, il singolo docente può ritenere opportuno attivare dei percorsi di recupero a tutti o parte degli allievi di una determinata classe.

Recupero: La gestione del recupero si traduce o nell'erogazione di specifici corsi o nella interruzione del programma scolastico per un periodo valutato sufficiente dall'insegnante. Nel primo caso la erogazione viene riportata su appositi registri sui quali vengono annotate le presenze degli allievi qualora vengono svolti in orario diverso da quello strettamente scolastico; nel secondo caso (che si verifica quando il "recupero" interessa l'intera classe) il docente annota sul suo registro personale l'interruzione dello svolgimento regolare del programma predefinito.

Partecipazione delle famiglie agli Organi Collegiali: la partecipazione agli organi collegiali quali il Consiglio di Istituto e il Consiglio di Classe. Tale partecipazione avviene nel rispetto della normativa vigente. In particolare al Consiglio di Classe partecipano anche i rappresentanti di classe degli alunni.

Valutazione andamento didattico disciplinare da parte del Consiglio di Classe: periodicamente il consiglio di classe si riunisce per verificare l'andamento della classe sia in termini di rendimento sia dal punto di vista disciplinare. Il Consiglio di classe, inoltre, si riunisce anche per valutare l'adozione dei libri di testo per offrire ai propri alunni strumenti aggiornati e completi.

AREE FUNZIONALI

La descrizione di tali aree è riportata nel PTOF.

SERVIZI COMPLEMENTARI

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 40 di 53
--------	------------------	----------------------

Sono servizi a supporto e di arricchimento dell'offerta formativa.

Tali servizi si esplicitano principalmente nell'erogazioni di corsi opzionali e nell'attuazione di uscite didattiche e visite di istruzione.

Relativamente ai corsi opzionali si riporta qui di seguito il relativo diagramma di flusso:

GESTIONE CORSI OPZIONALI



Reperimento docenti: questa attività consiste nel verificare la disponibilità dei docenti dell'Istituto sulla tenuta di corsi opzionali nel rispetto del contratto integrativo della scuola. La ricerca è promossa dal Dirigente Scolastico che valuta a conclusione dell'attività le disponibilità concordate.

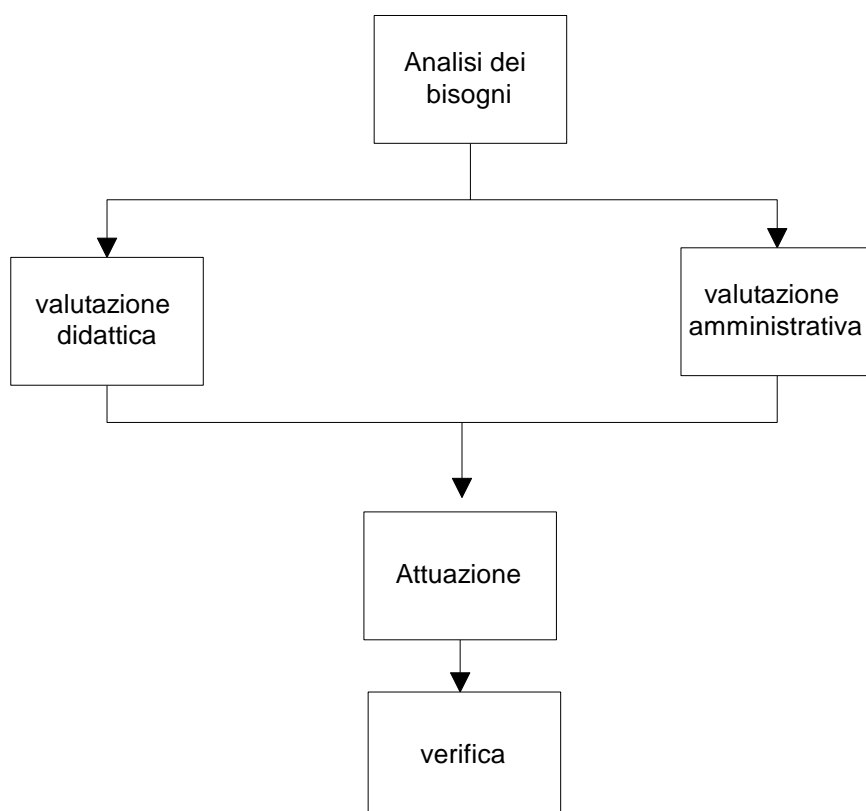
Proposta attività: viene formulato per sommi capi il corso di formazione e viene comunicato agli alunni insieme alla eventuale domanda di adesione. Questa fase è sempre coordinata dal Dirigente Scolastico.

Raccolta adesioni: consiste nell'acquisire le adesione e predisporre i relativi elenchi. Questa attività viene svolta dalla Segreteria Didattica.

Predisposizione elenchi e assegnazione docenti: questa attività consiste nell'organizzare la erogazione del corso predisponendo l'elenco degli alunni interessati e l'assegnazione dei docenti. Questa attività è gestita dalla Segreteria Didattica. In questa fase vengono distribuiti ai docenti nuovi registri relativi ai corsi di interesse.

Erogazione corso: svolgimento delle attività programmate con annotazione dei controlli intermedi e a fine corso.

VIAGGI DI ISTRUZIONE E VISITE GUIDATE



Analisi dei bisogni: I consigli di classe provvedono ad effettuare sulla base della programmazione didattica una indagine di classe individuando itinerari ed accompagnatori.

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

Valutazione didattica: il docente incaricato dal consiglio di classe elabora il programma e il necessario materiale informativo.

Valutazione amministrativa: per questa attività vengono interessate la Segreteria didattica, il Consiglio di Istituto e le Funzioni Strumentali. L'attività consiste nel richiedere i preventivi e scegliere i fornitori secondo le modalità esposte nella relativa procedura PG05; acquisire l'adesione degli alunni; organizzare i gruppi assegnando a ciascun gruppo il relativo docente.

Attuazione: svolgimento del viaggio di istruzione. Questa attività è a carico dei docenti accompagnatori e si sviluppa nel controllo delle presenze, vigilanza e corretto svolgimento del programma.

7.4.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Il sistema di regolazione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio, descritto al punto 7.5.1, prevede che, per ciascun anno scolastico, siano pianificate le attività e definite le caratteristiche del servizio formativo da offrire (PTOF), comprese le quantità delle risorse umane e tecniche da utilizzare, in rapporto ai livelli di prestazione da garantire, cioè gli obiettivi dell'Istituto. Poiché il risultato finale del servizio non può essere verificato da successivi monitoraggi o misurazioni, per cui eventuali carenze di fatto possono manifestarsi solo durante e dopo che l'utente abbia effettivamente usufruito dei servizi offerti, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi indicate al paragrafo precedente.

In sede di validazione si terrà conto :

- del rispetto della pianificazione di Istituto e della programmazione didattica
- dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa dimostrata attraverso le apposite verifiche intermedie e finali
- dei principi e delle linee didattiche contenute nel PTOF
- della conformità agli obiettivi dell'Istituto.

Le eventuali modifiche ai processi formativi necessari al raggiungimento degli obiettivi annuali ed al soddisfacimento delle esigenze degli Utenti comporteranno una rivalidazione dei processi interessati..

7.4.3. Identificazione e rintracciabilità

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 43 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi erogati viene garantita attraverso il confronto tra la programmazione di Istituto ed i singoli registri di classe o stati di avanzamento dei progetti in corso. In tali documenti, infatti si registrano tutte le attività formative effettuate nei confronti di gruppi di Utenti.

L'ITT Majorana tiene sotto controllo tale aspetto attraverso i documenti di programmazione didattica, i registri di classe ed i verbali delle commissioni, che per tale motivo assumono valore di registrazione.

7.4.4. Proprietà dell'utenza

L'ITT Majorana ha individuato due tipologie di proprietà degli utenti: documentazione che gli alunni e le famiglie consegnano alla Scuola al momento dell'iscrizione o periodicamente e i locali e le attrezzature messe a disposizione dal Comune.

Le proprietà degli alunni/famiglie consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessari, e vengono quindi utilizzati dalla Scuola, al corretto espletamento del servizio.

La Segreteria identifica, verifica e protegge tutta la documentazione prodotta dall'Utente e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile alle famiglie quanto riscontrato.

Copia di tali notifiche sono opportunamente conservate come registrazioni.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale, invece, l'Istituto garantisce la corretta gestione e manutenzione per quanto di competenza e attraverso periodiche comunicazioni da parte del DIRS di eventuali danneggiamenti o deterioramenti secondo quanto previsto dal D.Lgs.626/94 e dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e vengono accuratamente conservate ad opera della segreteria.

7.4.5. Conservazione dei prodotti

Gli addetti al magazzino curano la conservazione del materiale che l'Istituto ha assunto in carico a seguito di acquisti, permuta o donazioni.

I magazzinieri curano le registrazioni delle entrate e delle uscite in/da magazzino. Tutti i movimenti di magazzino sono rilevati con appositi sistemi contabili che trovano riscontro nei movimenti dei singoli laboratori e nella contabilità delle istituzioni.

7.5. Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'ITT Majorana, considerata la tipologia dell'attività di lavoro, non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi.

Le macchine o le apparecchiature che si trovano all'interno dell'Istituto sono infrastrutture necessarie presenti nei diversi laboratori, non soggette a tarature, in quanto servono solo ed esclusivamente per attività dimostrative. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 44 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico.

Il processo formativo viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, interviste alle famiglie, tests agli studenti, verifiche finali da parte di docenti.

Tali questionari, di anno in anno, sono sottoposti a revisione da parte del Collegio dei Docenti, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritirati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti suindicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc..

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 45 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. Generalità

Il Sistema di gestione prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni ed analisi, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare processi di miglioramento del servizio, finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione.

8.2. Monitoraggi e misurazioni

8.2.1. Soddisfazione dell'utenza

L'ITT Majorana individua le modalità per effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, in relazione al servizio erogato.

A tale scopo, sono stati elaborati diversi questionari, sulla base degli aspetti del processo formativo che l'Istituto intende monitorare e con l'indicazione di una serie di obiettivi da raggiungere, a seconda del tipo di Utente destinatario, detti questionari vengono somministrati con frequenza almeno annuale.

RQ riporta alla Direzione, almeno annualmente, in sede di riesame, dati statistici commentati sui risultati ottenuti dalle rilevazioni relative ai diversi utenti, al fine di verificare anche la coerenza con gli obiettivi da raggiungere annualmente.

I risultati possono essere oggetto di esame con rappresentanti dell'utenza.

8.2.2. Audit interni

L'ITT Majorana ha predisposto la procedura “Conduzione degli audit interni” (PQ02) per gestire l'attività di pianificazione ed esecuzione di verifiche ispettive interne della qualità, allo scopo di accertare se le attività attinenti alla qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e per valutare l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

Gli audit interni della qualità sono programmati in relazione allo stato ed all'importanza delle attività da sottoporre a audit e sono eseguite da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività da verificare. I risultati delle verifiche ispettive sono registrati e portati all'attenzione di coloro che hanno responsabilità nei processi verificati.

Il personale direttivo responsabile dei processi interessati intraprende tempestive azioni correttive (v. 8.5.2), relativamente alle carenze evidenziate durante le verifiche ispettive. Successive attività di verifica ispettiva accertano e registrano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati degli audit della qualità costituiscono parte integrante delle informazioni da utilizzare per il riesame da parte della Direzione (v. 5.6).

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 46 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

L'ITT Majorana tiene sotto controllo e verifica le prestazioni dei processi attraverso la pianificazione dell'Istituto e la programmazione didattica al fine di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati, e quanto stabilito nel PTOF, e con le valutazioni intermedie sugli alunni al fine di dimostrarne l'efficacia. Vengono, inoltre elaborati, annualmente, indicatori statistici sull'efficacia del servizio. I risultati dei monitoraggi sono utilizzati prioritariamente dal responsabile del processo, al fine di adottare azioni correttive e/o preventive.

8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei servizi

L'ITT Majorana allo scopo di verificare e garantire che i servizi formativi erogati soddisfino ai requisiti specificati, sottopone il processo formativo a valutazioni in itinere e finali.

Tale attività di controllo, effettuata dal personale docente comprende: controlli del grado di apprendimento, ecc. e registrazioni dei risultati (registri di classe, compiti scritti, ecc.).

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati.

Nel caso in cui il servizio erogato non dovesse superare le condizioni minime di accettabilità si applica quanto previsto al successivo paragrafo 8.3.

8.3. Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi

L'ITT Majorana ha predisposto la procedura "Gestione dei reclami e delle non conformità" (PQ03) per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati .

Tale controllo assicura l'identificazione, la documentazione, la valutazione, e il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate, incluso gli Utenti coinvolti, quando necessario.

8.4. Analisi dei dati

L'ITT Majorana ha individuato l'esigenza di raccogliere dati in merito a: bisogni degli Utenti, dispersione scolastica, esiti di misurazioni e monitoraggi per valutare le prestazioni dei processi e dei servizi, fornitori.

I dati raccolti nell'ambito delle attività di verifica, controllo e monitoraggio sono analizzati ed utilizzati, ai fini dell'adozione delle azioni di miglioramento sui servizi, processi e Sistema.

La primaria responsabilità dell'analisi dei dati di monitoraggio è dei responsabili di processo.

Dati aggregati, elaborati a cura di RQ, sono esaminati dalla Direzione in sede di riesame del Sistema, ai fini dell'adozione di decisioni conseguenti.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 47 di 53
--------	------------------	----------------------

	Istituto Tecnico Tecnologico “E. MAJORANA” Milazzo	Manuale della Qualità
		MQ

8.5. Miglioramento

8.5.1. Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi e processi e del Sistema di gestione costituisce parte importante della *politica per la qualità* (v. punto 5.3); a tale politica è data costante attenzione da parte della Direzione, che su di essa coinvolge tutte le risorse umane della Scuola, attraverso idonei processi di gestione e comunicazione.

In tale ottica, come specificato al punto 5.4.1, la Direzione definisce annualmente specifici obiettivi per il miglioramento della qualità.

8.5.2. Azioni correttive

L'ITT Majorana realizza, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dal personale responsabile delle singole attività, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (**PQ04**). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

8.5.3. Azioni preventive

L'Istituto realizza, sulla base dell'analisi dei rischi compiute dal personale responsabile delle singole attività ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità del servizio, processo o Sistema.

Tale attività è regolata dalla procedura “Azioni correttive e preventive” (**PQ04**). Ogni azione preventiva intrapresa è sempre di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurata ai rischi relativi.

rev. 1	Data: 26/01/2018	PAG. 48 di 53
--------	------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

9. APPENDICE


9.2 Indice delle procedure richiamate nel MQ

PQ01 Elaborazione e gestione della documentazione
PQ02 Conduzione degli audit interni
PQ03 Gestione reclami e non conformità
PQ04 Gestione azioni correttive e preventive
PQ05 Progettazione del PTOF

9.5.4 Organigramma

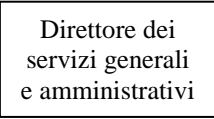
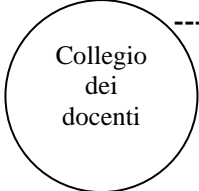
Per ciascun ruolo e unità organizzativa identificati nell'ambito dell'Istituto, e con riferimento ai processi gestiti nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità, vengono qui descritte le principali attività, le responsabilità e le autorità assegnate.

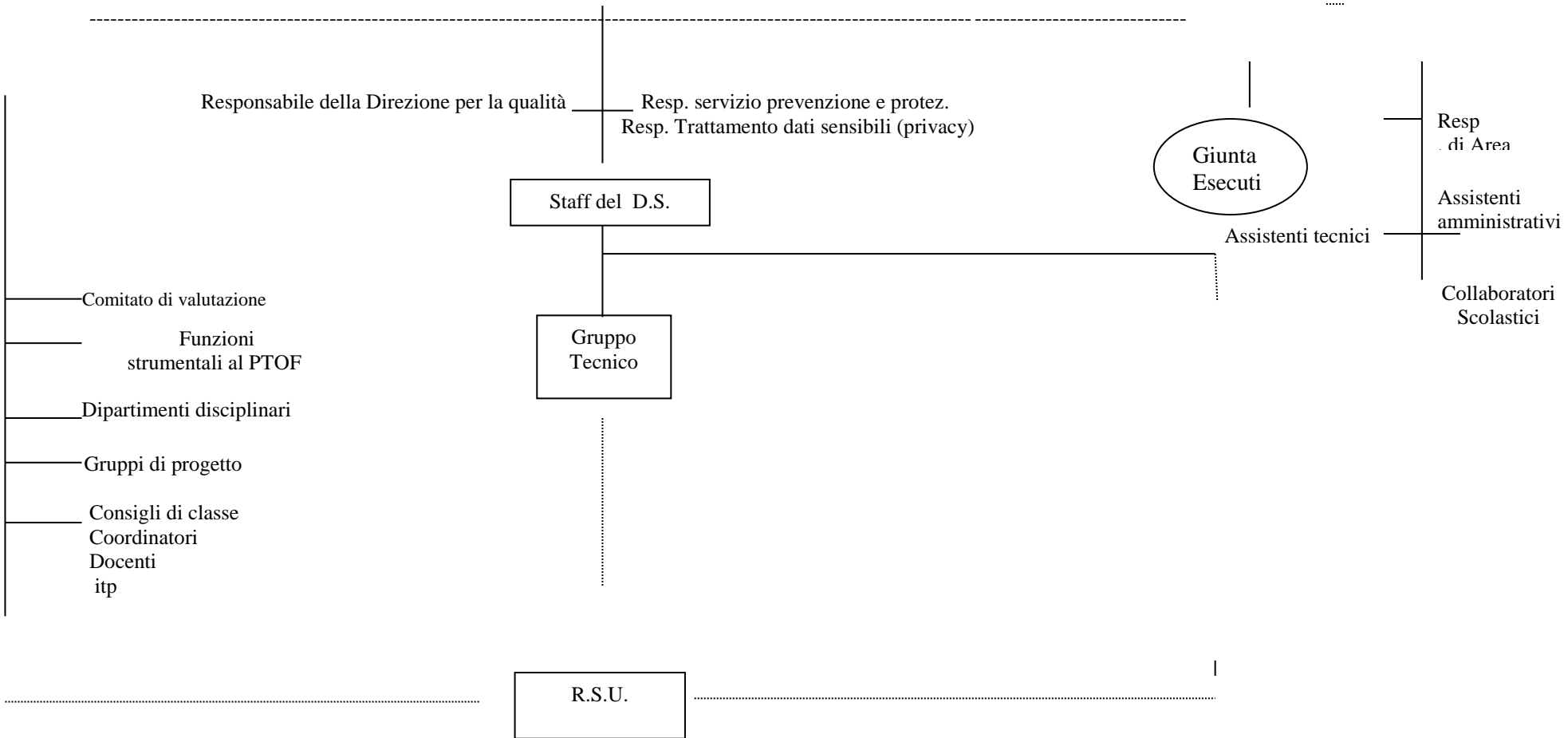
Legenda

 = Organo collegiale

_____ Relazione di dipendenza gerarchica

----- Relazione di collegio o di nomina o di partecipazione





 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

9.5.5 Descrizione dei ruoli e delle unità organizzative

Dirigente Scolastico:

Le funzioni del D.S. sono disciplinate dal d.l. n° 58 del 06-03-98

Collegio dei Docenti :

Delibera in materia di funzionamento didattico dell'istituto

Cura la programmazione dell'offerta formativa

Formula proposte per la formazione delle classi e l'assegnazione ad essa dei docenti

Formula proposte al D.S. per la formulazione dell'orario e per lo svolgimento delle altre

attività scolastiche (art 21 comma 8 , 9 legge n° 59 del 1997 testo unico 297 (94 art 7)).

Durata annuale

Comitato di valutazione :

Eletto dal collegio dei docenti e formato da 4 docenti più il D.S. di durata annuale

Il comitato esercita le competenze in materia di valutazione dell'anno di formazione dei docenti

Consiglio di istituto :

Composto dal D.S. , 8 docenti, 4 alunni, 4 genitori, 2 del personale non insegnante.

Presidente del consiglio è un genitore.

Le funzioni sono descritte nella legge n° 59 del 1997 del Testo Unico 297 del 1997 art. 3 e Regolamento 275 del 99 (autonomia)

Elabora ed adotta gli indirizzi generali di gestione e di amministrazione.

Giunta Esecutiva :

Predisporre il bilancio preventivo e consuntivo e prepara i lavori al C.I. (legge 59 del 97)

Collaboratori del D.S. :

Nominati direttamente dal D.S. sono in numero di 2 di cui uno ha funzioni Vicarie.

Sono cariche che si configurano come obblighi di servizio e quindi non rinunciabili, il D.S. ha facoltà di delegare solo obblighi amministrativi o organizzativi.

Funzioni Strumentali al PTOF:

Sono funzioni rappresentative della didattica e dell'ambiente scuola.

Sono identificate dal collegio dei docenti in coerenza con il PTOF. (art 28 ccnl 09-01 e art 17 ccni e art 37 ccni)

Consigli di Classe :

E' formato dai docenti di ogni singola classe, dal docente di sostegno se esiste, due rappresentanti degli alunni e due rappresentanti dei genitori. Ha funzione di valutazione

		rev. 1	DATA: 26/01/2018	PAG. 52 di 53
--	--	--------	---------------------	----------------------

 <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Tecnologico "E. MAJORANA" Milazzo</p>	Manuale della Qualità
	MQ

intermedia e finale degli alunni con la sola componente dei docenti. Per le altre funzioni (Testo unico 297-97 e Legge 59-97)

Dipartimenti disciplinari :

E' formato dai docenti di una stessa disciplina. Coordina la programmazione curriculare dei docenti il numero e le modalità delle verifiche, gli obiettivi minimi curriculari.

Gruppo tecnico di supporto commissione acquisti e collaudi:

Coordina le manutenzioni ordinarie e straordinarie a tutti gli impianti e macchinari di officine e laboratori. Analizza sulla base delle esigenze tecniche i migliori acquisti (rapporto qualità prezzo) e cura i rapporti con i fornitori.

Dirigente Amministrativo :

Le funzioni sono disciplinate dal ccnl del 26-05-99

Responsabile Qualità :

Nominato dal D.S. ha compiti di diffusione e coordinamento della qualità.

Responsabile per la protezione e prevenzione :

Nominato dalla D.S. ha funzione di diffusione e prevenzione della sicurezza sul lavoro

R.S.U

Organizzazione sindacale di 3 o 4 persone della scuola elette da tutti , docenti e Ata iscritti e non iscritti ad un sindacato. Si occupa dei criteri con cui i lavoratori della scuola verranno utilizzati dal D.S. per realizzare il PTOF e di tutte le altre iniziative che il collegio deciderà. Questi criteri verranno negoziati e scritti nel contratto della scuola.

		rev. 1	DATA: 26/01/2018	PAG. 53 di 53
--	--	--------	---------------------	----------------------