

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

# MANUALE DELLA QUALITÀ

| Ed. | Data       | Causale                             |
|-----|------------|-------------------------------------|
| 1   | 01/09/2018 | Adozione Norma UNI EN ISO 9001/2015 |
| 2   | 12/06/2021 | ADEGUAMENTO                         |
| 3   | 28/01/2022 | REVISIONE                           |
| 4   | 23/03/2023 | REVISIONE                           |
| 5   | 25/09/2023 | REVISIONE                           |

| Emesso da QA   | Approvato da DS  | Data       |
|--|--|------------|
| Paola Rogante<br><i>Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi del DL n 39/1993 art 3 comma2</i> | Valeria Alberti<br><i>Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi del DL n 39/1993 art 3 comma2</i> | 25/09/2023 |

**INDICE**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUZIONE</b>  | 4  |
| GENERALITÀ'  | 4  |
| PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'   | 5  |
| APPROCCIO PER PROCESSI   | 5  |
| <b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>  | 7  |
| <b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>  | 7  |
| <b>3. TERMINI E DEFINIZIONI</b>  | 7  |
| <b>4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>   | 8  |
| 4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO                                       | 8  |
| 4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI<br>INTERESSATE                     | 8  |
| 4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE<br>DELLA QUALITÀ        | 9  |
| 4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI                               | 9  |
| <b>5. LEADERSHIP</b>   | 11 |
| 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO   | 11 |
| Focalizzazione sul cliente   | 11 |
| 5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ  | 11 |
| 5.2.1 <i>Stabilire la politica per la qualità</i>  | 11 |
| 5.2.2 <i>Comunicare la politica per la qualità</i>                                       | 12 |
| 5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE                                 | 12 |
| <b>6. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>                          | 15 |
| 6.1 AZIONI DA INTRAPRENDERE PER AFFRONTARE RISCHI ED<br>OPPORTUNITÀ                      | 15 |
| 6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI PER IL<br>LORO RAGGIUNGIMENTO | 16 |
| 6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE   | 16 |
| <b>7. SUPPORTO</b>   | 17 |
| 7.1 RISORSE  | 17 |
| 7.1.1 <i>Generalità</i>  | 17 |
| 7.1.2 <i>Persone</i>   | 17 |
| 7.1.3 <i>Infrastruttura</i>  | 17 |
| 7.1.4 <i>Ambiente per il funzionamento dei processi</i>                                  | 18 |
| 7.1.5 <i>Omissis</i>   | 18 |
| 7.1.6 <i>Conoscenza organizzativa</i>  | 18 |
| 7.2 COMPETENZE   | 18 |
| Competenza, consapevolezza e addestramento   | 19 |
| 7.3 CONSAPEVOLEZZA   | 19 |
| 7.4 COMUNICAZIONE  | 19 |
| 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE   | 20 |
| 7.5.1 <i>Generalità</i>  | 20 |
| 7.5.2 <i>Creazione ed aggiornamento</i>  | 20 |
| 7.5.3 <i>Controllo sulle informazioni documentate</i>                                    | 21 |
| <b>8. ATTIVITA' OPERATIVE</b>  | 24 |
| 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' OPERATIVE                                 | 24 |
| 8.2 REQUISITI PER PRODOTTI E SERVIZI   | 25 |
| 8.2.1 <i>Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi</i>              | 25 |
| 8.2.2 <i>Riesame dei requisiti relativi al prodotto</i>                                  | 25 |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

|  |    |
|--|----|
| 8.2.3 <i>Modifiche ai requisiti per prodotti e servizio</i>                | 26 |
| <b>8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>  | 27 |
| 8.3.1 <i>Generalità</i>  | 27 |
| 8.3.2 <i>Pianificazione della progettazione e sviluppo</i>                 | 27 |
| 8.3.3 <i>Input alla progettazione e sviluppo</i>                           | 27 |
| 8.3.4 <i>Controllo della progettazione e sviluppo</i>                      | 27 |
| 8.3.5 <i>Output della progettazione e sviluppo</i>                         | 28 |
| 8.3.6 <i>Modifiche della progettazione e dello sviluppo</i>                | 28 |
| <b>8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO</b> | 28 |
| 8.4.1 <i>Generalità</i>  | 28 |
| 8.4.2 <i>Tipo ed estensione del controllo</i>                              | 29 |
| 8.4.3 <i>Informazioni ai fornitori esterni</i>                             | 29 |
| <b>8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI</b>                             | 30 |
| 8.5.1 <i>Controllo della produzione e di erogazione di servizi</i>         | 30 |
| 8.5.2 <i>Identificazione e rintracciabilità</i>                            | 35 |
| 8.5.3 <i>Proprietà del cliente</i>   | 36 |
| 8.5.4 <i>Presentazione dei prodotti</i>                                    | 36 |
| 8.5.5 <i>Post consegna</i>   | 37 |
| <b>9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>                                    | 38 |
| <b>9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE</b>                | 38 |
| 9.1.1 <i>Generalità</i>  | 38 |
| 9.1.2 <i>Soddisfazione del cliente</i>                                     | 38 |
| 9.1.3 <i>Analisi e valutazione</i>   | 38 |
| <b>9.2 AUDIT INTERNI</b>   | 39 |
| <b>9.3 RIESAME DI DIREZIONE</b>  | 38 |
| 9.3.1 <i>Generalità</i>  | 39 |
| 9.3.2 <i>Input al riesame della direzione</i>                              | 40 |
| 9.3.3 <i>Output del riesame di direzione</i>                               | 40 |
| <b>10. MIGLIORAMENTO</b>   | 41 |
| 10.1 GENERALITÀ  | 41 |
| 10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE                                   | 41 |
| 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO  | 42 |
| <b>ALLEGATI</b>  | 43 |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **INTRODUZIONE**

### **GENERALITÀ**

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità è per l'Istituto una decisione strategica, nell'ottica di miglioramento della prestazione complessiva ed è una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

I benefici potenziali auspicabili potranno essere:

- fornire con regolarità i servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili,
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente,
- affrontare rischi ed opportunità associati al contesto e agli obiettivi prefissati.

Il S.G.Q. permette a tutta la comunità scolastica di:

- capire chi siamo, cosa facciamo, come lo facciamo e per chi lo facciamo (*contesto interno*)
- capire in quale panorama ci muoviamo (*contesto esterno*)
- analizzare le incertezze che impattano sull'organizzazione e le conseguenze positive o negative che possono derivarne e capire se sono o meno accettabili (*valutazione del rischio*)
- decidere quale atteggiamento tenere rispetto ai rischi non accettabili (*trattamento del rischio*)
- valutare e migliorare costantemente la capacità dell'organizzazione di realizzare quanto sopra (*monitoraggio e miglioramento*)

Nel Manuale della Qualità, che il G.Q. ha scelto di mantenere in un'ottica storica di grande efficacia e trasparenza per l'istituzione scolastica, non compare più il termine azione preventiva, in quanto tutto il S.G.Q. è uno strumento di prevenzione globale ed è uno strumento preventivo, cioè permette di cogliere rischi ed opportunità per conseguire l'efficacia del S.G.Q.

Le principali novità introdotte nel S.G.Q. dell'I.I.S. Virgilio in base alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 sono:

- rafforzamento dell'approccio per processi;
- migliore definizione del contesto in cui opera l'istituto (vedasi *Questionari di gradimento e R.A.V.*);
- approccio condiviso con una leadership diffusa, mantenendo le prerogative e l'unicità di direzione del D.S.;
- introduzione del risk-based thinking;
- allineamento della politica e degli obiettivi del SGQ con le strategie dell'Istituto (R.A.V. e P.d.M);
- mantenimento Manuale della Qualità, riscritto sulla base alla nuova norma, e delle procedure fondamentali per l'Istituto;
- definizione del mantenimento e della conservazione delle informazioni documentate (moduli, documenti, procedure, registrazioni, registro elettronico, etc.) alla luce anche dei nuovi disposizioni legislative, anche in virtù della dematerializzazione della P.A.;
- comunicazione interna ed esterna più efficace e puntuale, determinando cosa, quando, a chi, come e chi deve comunicare;

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

maggior conoscenza organizzativa;  
 raggruppamento degli acquisiti e dell'outsourcing nella voce prodotti e servizi forniti esternamente.

## **PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

I principi di gestione per la qualità adottati sono:

- focalizzazione sul cliente (studenti, genitori, partner...),
- leadership educativa,
- partecipazione attiva di tutte le componenti scolastiche, familiari e sociali
- approccio per processi,
- miglioramento continuo,
- processo decisionale basato sulle evidenze,
- gestione delle relazioni.

## **APPROCCIO PER PROCESSI**

L'approccio utilizzato è l'approccio per processi, che implica la definizione sistematica e la gestione dei propri processi e la tenuta sotto controllo le interrelazioni e interdipendenze fra di essi. La gestione dei processi e del sistema è realizzato utilizzando il ciclo PDCA, con un orientamento generale al risk-based-thinking.

### **Ciclo PDCA**

Il ciclo PDCA permette all'Istituto di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e adeguatamente gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza.

In particolare modo:

**PLAN** (Pianificare): stabilire gli obiettivi del sistema ed i suoi processi e le risorse necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione e identificare e affrontare i rischi e le opportunità;

**DO** (Fare): attuare tutto ciò che è stato pianificato;

**CHECK** (Verificare): monitorare e misurare (quando è applicabile) i processi, i prodotti e i servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferire sui risultati;

**ACT** (Agire): intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.

### **Risk-based-thinking**

Il risk-based-thinking è essenziale per il conseguimento di un efficace sistema di gestione e permette all'Istituto di:

- determinare i fattori che potrebbero far deviare i suoi processi ed il suo sistema di gestione qualità dai risultati pianificati,

- mettere in atto controlli preventivi atti a minimizzare gli effetti negativi,
- massimizzare le opportunità, quando esse si presenteranno.

Le opportunità possono emergere come esito di una situazione favorevole al raggiungimento di un risultato atteso, ma le azioni per cogliere le opportunità possono anche comprendere una

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

considerazione dei rischi associati.

Soddisfare con regolarità i requisiti ed affrontare le esigenze e le aspettative future rappresenta una sfida per la scuola, in un contesto sempre più dinamico e complesso. Come approccio al risk-based thinking ci si è avvalsi dei seguenti elementi:

elenco di rischi applicabili al contesto,

descrizione dei rischi in termini della loro verosimiglianza (propensione di un rischio ad accadere) e delle loro conseguenze (insieme degli effetti dell'accadimento di un rischio),

elenco di azioni preventive per il non verificarsi dei rischi classificazione in

- accettabili ( non si attua alcun trattamento e si lasciano così come sono)
- condizionatamente accettabili (si decide di trattarli sulla base di una valutazione costi/benefici)
- inaccettabili (molto significativi e si trattano obbligatoriamente).

(vedere Cap. 8.1 del presente Manuale)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Lo scopo della certificazione è “Progettazione ed erogazione dei Servizi di Istruzione, Formazione, Orientamento, Mobilità Internazionale Individuale”.

Lo scopo del presente Manuale è quello di:

- comunicare la Politica per la Qualità dell’I.I.S. “Virgilio”;
- evidenziare tutti i processi organizzativi ed educativo-didattici messi in atto nell’ambito del suo Sistema di Gestione per la Qualità, allo scopo di fornire con regolarità servizi scolastici in grado di soddisfare le esigenze e i bisogni formativi dei propri clienti (studenti) e delle altre parti interessate;
- costituire un documento di riferimento per tutte le attività volte al raggiungimento degli obiettivi dell’Istituto ed al miglioramento della qualità sia dell’insegnamento/apprendimento sia dei servizi forniti al fine di accrescere la soddisfazione di tutte le parti interessate .

Esso pertanto viene utilizzato:

- come guida per tutto il personale dell’Istituto;
- come base nei programmi di formazione alla qualità del personale;
- come documento di riferimento negli Audit interni ed esterni;
- come documento informativo del sistema qualità in caso di visite ed incontri con i clienti e le altre parti interessate;
- come documento dimostrativo della capacità dell’Istituto di raggiungere gli obiettivi fissati e di fornire prodotti e servizi della qualità richiesta.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

I riferimenti normativi adottati per la costituzione del Sistema di Gestione per la Qualità e del relativo Manuale sono norme a carattere generale categorizzabili in:

- Norme ISO
- Regolamenti dell’ente di certificazione
- Normativa MIUR
- Normativa sulla sicurezza
- Normativa sulla privacy

Come specificato in:

- DOC 7.5b\_Elenco norme
- DOC 7.5a\_Elenco documenti

## **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

L’IIS “Virgilio” adotta la terminologia e le definizioni esplicitate nella Norma UNI EN ISO 9001:2015.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO**

L'I.I.S “Virgilio”, a partire dall'anno scolastico 2010/11, oltre ai vecchi corsi fino a esaurimento, offre agli studenti del territorio i seguenti indirizzi e percorsi di studio, in linea con il riordino degli istituti Superiori secondo lo schema di regolamento del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca:

LICEO CLASSICO

LICEO LINGUISTICO

LICEO ARTISTICO indirizzo Arti figurative

LICEO ARTISTICO indirizzo Architettura e ambiente

LICEO ARTISTICO indirizzo Audiovisivo e multimediale

Secondo quanto stabilito dal D.M. 17/2010, a conclusione del loro percorso di studio gli studenti dovranno aver acquisito (oltre alle competenze previste per tutti i Licei) le competenze inerenti allo specifico piano di studi.

L'Istituto vede svolgere la sua attività in quattro plessi scolastici che, pur essendo separati, sono collegati tra loro nell'uso de laboratori e delle aule speciali.

1. Sede via Cavour 62 (Presidenza, Segreteria, Liceo Classico e Linguistico)
2. Sede via Fabiani 9 (Liceo Classico e Linguistico)
3. Sede via Fucini 33 (Liceo Artistico)
4. Sede via G. da Empoli 25 (Liceo Artistico)

Le tre offerte formative classica, linguistico e artistica sono fondate sulla tradizione della cultura occidentale interpretata nella sua dimensione critica, con sensibilità all'innovazione e con flessibilità.

I tre indirizzi sono volti a promuovere:

- consapevolezza d'interessi ed attitudini che valorizzino le risorse personali;
- capacità di autodeterminarsi e di progettare il proprio futuro.

Alla conclusione dell'itinerario formativo lo studente:

- sa collegare ambiti o tematiche diverse con un approccio critico
- padroneggia linguaggi, concetti, metodi e procedure nelle specifiche aree disciplinari;
- si pone in relazione a diversi ambiti socio -culturali ed artistici con una comunicazione chiara, strutturata e diversificata (relazioni, commenti, discussioni, realizzazione ed illustrazione di schemi, analisi di testi, ecc.);
- sa organizzare le attività di studio e di lavoro in maniera sistematica;
- interagisce con culture diverse dalla propria e comunica in almeno una lingua straniera europea;
- sa trovare soluzioni nuove e personalizzate in contesti culturali differenziati, socialmente complessi, utilizzando in modo autonomo e creativo conoscenze, abilità e tecnologie.

### **4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, l’alta direzione ha determinato in:

- a) studenti, genitori, stakeholder, città metropolitana, enti/aziende del territorio quali parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- b) rilevazione delle iscrizioni, attività di P.C.T.O., rapporti con il territorio, fiere ed incontri per l’orientamento quali requisiti delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

L’alta direzione dell’Istituto monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti, attraverso questionari, monitoraggi, riunioni formali ed informali, accessi agli atti, partecipazione ad eventi ed incontri collettivi ed individuali.

L’alta direzione dell’Istituto determina i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità, così come sintetizzato nel P.T.O.F., nel Programma Annuale e nel Rapporto di Autovalutazione (documenti reperibili sul sito web [www.virgilioempoli.edu.it](http://www.virgilioempoli.edu.it))

#### **4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

L’alta direzione determina i confini e l’applicabilità dei sistemi di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione.

Nel determinare il campo di applicazione, l’alta direzione ha considerato:

- a) i fattori esterni e interni di cui al punto 4.4;
- b) i requisiti delle parti interessate rilevanti di cui al punto 4.2;
- c) i prodotti e servizi dell’organizzazione di cui al punto 8.2.

Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità dell’organizzazione è disponibile e mantenuto come informazione documentata, con l’elencazione dei servizi coperti.

Tutti i requisiti della norma trovano applicazione nel Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale, tranne quelli relativi al punto 7.1.5, in quanto la scuola non esegue nessuna misura strumentale e taratura per l’erogazione del servizio fornito.

#### **4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI**

L’alta direzione stabilisce, attua, mantiene e migliora in modo continuo un sistema di gestione per la qualità, compresi i processi necessari e le loro interazioni, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001/2015.

L’alta direzione determina i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell’ambito di tutta l’organizzazione e:

- a) determina gli input necessari e gli output attesi da tali processi;
- b) determina la sequenza e l’interazione dei processi;
- c) determina ed applica i criteri ed i metodi (compresi il monitoraggio, le misurazioni e gli indicatori di prestazione correlati), necessari ad assicurare l’efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi;
- d) determina le risorse necessarie per tali processi e ne assicura la disponibilità;
- e) attribuisce le responsabilità e le autorità per tali processi;
- f) affronta i rischi e le opportunità come determinati in conformità ai requisiti di cui al punto 7.1;
- g) valuta tali processi e attuare ogni modifica necessaria per assicurare che tali processi conseguano i risultati attesi;

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

h) migliora i processi e il sistema di gestione della qualità.

Il D.S., in collaborazione con i docenti dello Staff e le Funzioni Strumentali, ha definito e reso operativo un S.G.Q. volto ad assicurare che il servizio erogato dall’I.I.S. soddisfi i bisogni e le aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate.

A tale scopo, nell’ambito del macro-processo di erogazione del servizio scolastico ha:

- identificato i processi rilevanti per la Gestione per la Qualità, definendone le relative sequenze ed interazioni e garantendone la coerenza;
- definito criteri e metodi per assicurarne l’efficace funzionamento e controllo;
- promosso il monitoraggio mediante idonee misurazioni;
- assicurato la disponibilità delle risorse umane e materiali necessarie per l’efficace attuazione e controllo e per il continuo miglioramento.

L’I.I.S. utilizza per alcuni servizi esperti/consulenti, enti e aziende esterni.

Il S.G.Q. è documentato da sistemi cartacei e informatici per garantire che quanto pianificato sia realizzato, controllato ed idoneo a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

E’ aggiornato quando mutano le condizioni interne e/o esterne e/o intervengono modifiche legislative che influiscono su di esso.

Tutto il personale dell’Istituto di Istruzione Superiore “Virgilio” fa riferimento alla documentazione del S.G.Q. per assicurare un qualificato servizio scolastico.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO**

L’alta direzione, che nel nostro Istituto si identifica con il Gruppo Qualità, è fortemente impegnata nello sviluppo e nella messa in atto del S.G.Q. dell’I.I.S. e nel continuo miglioramento della sua efficacia.

Inoltre ha:

- stabilito la Politica per la Qualità, tenendo presente il quadro normativo del MIUR e gli ordinamenti del proprio settore;
- definito annualmente gli obiettivi per la Qualità, compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell’organizzazione;
- disposto che il Manuale della Qualità, pubblicato sul sito internet dell’Istituto ([www.virgilioempoli.edu.it](http://www.virgilioempoli.edu.it)), in modo di favorirne la conoscenza da parte del personale, a tutti i livelli;
- promosso l’utilizzo dell’approccio per processi e del risk-based thinking;
- promosso incontri con il personale per assicurarsi che Politica per la Qualità ed obiettivi da raggiungere siano conosciuti e compresi ad ogni livello e che ad essi sia garantito il pieno sostegno, base sicura per ottenerne l’efficace attuazione;
- verificato periodicamente lo stato d’avanzamento degli obiettivi fissati, attivando le azioni necessarie per ottenerne il rispetto;
- promosso il miglioramento continuo;
- fornito sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare come la loro leadership si applica alle rispettive aree di responsabilità.

#### **Focalizzazione sul cliente**

Allo scopo di comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili, il Gruppo Qualità, ogni anno, valuta e definisce i requisiti nell’ottica dell’aumento della soddisfazione del cliente attraverso l’esame e l’elaborazione dei dati documentati emergenti da:

- questionari di soddisfazione del cliente;
- verifiche ispettive interne;
- diverse tipologie di iscrizione alle classi prime;
- elenco di eventuali reclami scritti inviati al DS;
- eventuali richieste espresse dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti nei CdC e nelle riunioni del Comitato Studentesco;
- esigenze espresse dai possibili nuovi clienti negli incontri di orientamento con gli alunni delle medie.

Inoltre il Gruppo Qualità determina e affronta i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi.

### **5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ**

#### **5.2.1 Stabilire la politica per la qualità**

La Politica per la Qualità, contenente gli obiettivi educativi dell’I.I.S. e gli indirizzi generali relativi alla qualità dell’organizzazione, dell’attività didattica e progettuale, è stata formulata dal Gruppo Qualità tenendo presente, nel quadro legislativo del MIUR, gli ordinamenti specifici del proprio

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

settore di riferimento.

Il Piano per la Qualità, il Piano Obiettivi e il PTOF vengono annualmente riesaminati e rielaborati sulla base dell'esame dei dati di cui al cap. 5.1 e degli indicatori interni di processo e di risultato, al fine di un miglioramento continuo del S.G.Q.

Una volta l'anno, in occasione del Riesame del S.G.Q., si riesamina l'adeguatezza della Politica per la Qualità agli scopi dell'IIS.

### **5.2.2 Comunicare la politica per la qualità**

Per favorire la conoscenza della politica della qualità, una sua copia è pubblicata sul sito internet dell'Istituto ed una copia cartacea è custodita nell'ufficio di Presidenza.

Tale politica è un quadro di riferimento per fissare annualmente gli obiettivi per la qualità, i quali vengono condivisi all'interno del Collegio docenti in modo che siano appropriati alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici.

## **5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE**

L'alta direzione assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate, e comprese all'interno dell'I.I.S.

La struttura organizzativa dell'Istituto di Istruzione Superiore “Virgilio”, conforme anche ai requisiti della presente norma internazionale, è descritta nell'organigramma di cui in Allegato 1. Di seguito sono riportate autorità e responsabilità delle singole Funzioni, le quali riferiranno all'alta direzione sulle prestazioni del S.G.Q. e sulle opportunità di miglioramento

#### **Dirigente scolastico**

È il responsabile di tutti gli aspetti organizzativi e tecnici dell'Istituto e della verifica dei risultati conseguiti nella realizzazione del servizio scolastico.

Definisce, in collaborazione con il Gruppo Qualità, la Politica e gli Obiettivi per la Qualità e coordina tutte le attività che influenzano il Sistema di gestione per la Qualità.

#### **Collegio Docenti**

Composizione: assemblea di tutti i docenti, presieduta dal DS.

Funzioni: elabora il PTOF, deliberando in merito alla programmazione didattica, all'attuazione di progetti, all'introduzione di attività integrative al curriculum e tutto ciò che riguarda il complesso della vita scolastica nel rispetto della libertà di insegnamento.

#### **Direttore dei Servizi Generali Amministrativi**

È responsabile dei servizi di tipo amministrativo e contabile e ha in carico la gestione del personale di Segreteria, dei tecnici di laboratorio e dei collaboratori scolastici. Fa parte del Gruppo Qualità.

#### **Consiglio di Istituto**

Composizione: organismo elettivo di rappresentanza delle diverse componenti della scuola, di cui il DS fa parte di diritto.

Funzioni: delibera l'applicazione degli indirizzi generali dell'organizzazione della vita scolastica, il PTOF, le attività e gli impegni di spesa, attenendosi all'indirizzo del CD per le competenze strettamente didattiche, le forme di autofinanziamento.

#### **Giunta Esecutiva del Consiglio di Istituto**

Composizione: organismo eletto dal CdI e composto da un rappresentante dei genitori, degli studenti, dei docenti, del personale non docente. Ne fanno parte il DS che la presiede e il DSGA.

Funzioni: prepara i lavori del CdI e delibera sulle materie per le quali ha ricevuto delega dal CdI stesso.

#### **Gruppo Qualità (alta direzione)**

Composizione: organismo di alta direzione, composto da DS, DSGA, personale ATA e personale docente. Uno dei docenti, nominato annualmente dal CD, è il responsabile di QA con funzioni di coordinatore e

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

segretario.

**Funzioni:** realizza il Progetto Miglioramento, diffonde la conoscenza della Politica e degli Obiettivi per la Qualità fra le diverse componenti della scuola, verifica periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità, promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking.

Inoltre svolge gli audit interni al S.G.Q. assicurandosi che i processi stiano producendo gli output attesi e che l'integrità del sistema di gestione sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

### **Altre funzioni con requisiti di responsabilità**

#### **Area Organizzativa**

##### **Funzioni Strumentali al Piano dell'Offerta Formativa**

Sono docenti nominati annualmente dal DS su delibera del CD e sono responsabili di una determinata area di funzionamento dell'Istituto. (Vedi organigramma allegato)

##### **Referente della sicurezza**

È nominato dal DS sulla base delle competenze e della disponibilità.

Cura tutte le attività di gestione della sicurezza in applicazione della legge 81/08 e promuove l'addestramento del personale in ordine a questa funzione.

##### **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**

È designato all'interno della RSU.

Ha la responsabilità della raccolta di informazioni e documentazioni su eventuali rischi relativi a prodotti, ambienti, lavorazioni, infortuni e malattie professionali.

##### **Responsabile della protezione dei dati**

*Interno o esterno alla scuola, è nominato dal DS per “responsabilizzare” l'amministrazione della scuola sull'adozione di politiche che garantiscano che il trattamento dei dati è conforme al GDPR.*

#### **Area Educativa**

##### **Comitato di valutazione**

**Composizione:** organismo eletto dal CD e presieduto dal DS.

**Funzioni:** svolge le attività che si riferiscono ai docenti neo assunti, ai fini della conferma in ruolo degli stessi al termine dell'anno di formazione.

##### **Commissioni**

**Composizione:** gruppi di docenti nominati dal DS su delibera del CD.

**Funzioni:** curano le problematiche relative ai concreti progetti dell'istituto; la loro attività è coordinata da un docente scelto tra i componenti.

##### **Consiglio di Classe**

**Composizione:** assemblea dei docenti di una classe, integrata da due rappresentanti degli studenti e due rappresentanti dei genitori.

**Funzioni:** organismo responsabile della programmazione didattica ed educativa della classe; la sola componente docenti assume decisioni connesse al profitto dei singoli allievi; è presieduto dal DS o da un docente nominato dal DS.

##### **Gruppi disciplinari**

**Composizione:** gruppi di docenti che svolgono attività didattica relativa alla stessa area disciplinare.

**Funzioni:** curano la programmazione disciplinare delle attività didattiche comun, sono responsabili dell'elaborazione e del riesame delle competenze, degli obiettivi e dei criteri di valutazione dell'attività didattica della propria area disciplinare. Il coordinamento è affidato ad un docente scelto dal CD.

#### **Area Servizi**

##### **Biblioteca**

**Funzioni:** il docente responsabile, con l'ausilio di personale interno, cura l'organizzazione della biblioteca.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

### **Laboratori e aule speciali**

Funzioni: i docenti addetti garantiscono la conduzione, l'efficienza e la funzionalità dei laboratori e delle aule speciali in relazione alla programmazione annuale di utilizzazione didattica.

### **Area Amministrativa**

#### **Segreteria del personale**

Funzioni: collabora con il DS e DSGA nel predisporre, istruire e redigere gli atti amministrativi dell'istituzione scolastica relativi al personale docente e non docente.

#### **Segreteria didattica**

Funzioni: collabora con il DS e DSGA nella gestione delle attività relative all'organizzazione dell'attività didattica e cura i rapporti di tipo amministrativo con gli alunni.

#### **Ufficio acquisti**

Funzioni: risponde al DS e DSGA e gestisce gli acquisti relativi alla realizzazione del servizio scolastico e alla manutenzione degli strumenti e delle strutture della scuola.

#### **Ufficio protocollo**

Funzioni: assicura la registrazione informatizzata di tutta la documentazione della scuola.

### **Area Partecipativa**

#### **Assemblea di classe**

Composizione: gli alunni di una classe.

Funzioni: si riunisce per un massimo di due ore al mese per esprimere pareri e proporre iniziative e soluzioni di problemi di vita scolastica.

#### **Assemblea di Istituto**

Composizione: tutti gli studenti dell'istituto presieduto da rappresentanti degli studenti eletti annualmente.

Funzioni: promuove e gestisce iniziative sui vari aspetti della vita scolastica anche in relazione a bisogni e interessi espressi dagli studenti.

#### **Comitato degli Studenti**

Composizione: assemblea di tutti gli studenti rappresentanti di classe, di Istituto, di Giunta Provinciale e del Parlamento regionale degli studenti.

Funzioni: esprime pareri e propone iniziative su ogni aspetto della vita scolastica in relazione ai bisogni e interessi espressi dagli studenti.

#### **Comitato dei Genitori**

Composizione: assemblea di tutti i genitori rappresentanti di classe.

Funzioni: esprime pareri e propone iniziative su ogni aspetto della vita scolastica; promuove, in collaborazione con le altre componenti della vita scolastica, attività che riguardino le tematiche educative, didattiche e formative.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **6. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

### **6.1 AZIONI DA INTRAPRENDERE PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ**

Le azioni preventive traggono origine da:

- analisi critica delle varie fasi dei processi;
- analisi dei questionari di soddisfazione del cliente;
- analisi del questionario di autovalutazione ;
- analisi per aggiornamento del R.A.V.;
- analisi dei dati provenienti dal monitoraggio dei processi e dei prodotti;
- verifiche ispettive interne;
- risultati delle attività di controllo effettuate da GQ;
- riesame del SGQ.

Esse sono regolamentate da una specifica procedura, che prevede le seguenti fasi operative:  
 identificazione di potenziali rischi e delle loro cause;

- valutazione dell'esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi di tali rischi;
- individuazione ed attuazione delle azioni tempificate ritenute più appropriate rispetto all'importanza dei problemi e delle relative conseguenze;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- riesame delle azioni preventive attuate per verificarne l'efficacia.

Il QA, con il coinvolgimento ed il supporto dei responsabili interessati dalle azioni preventive (funzioni strumentali, responsabili di progetto, coordinatori di classe, etc.), coordina l'identificazione dei potenziali rischi e l'attivazione delle relative azioni preventive. Tali responsabili interessati dai potenziali rischi sono responsabili dell'attuazione, della registrazione dei risultati e della verifica dell'efficacia delle relative azioni preventive.

Al fine della pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, il D.S., coadiuvato dai RP e da QA, redige annualmente il Piano Obiettivi dell'I.I.S., che:

- definisce gli obiettivi e i requisiti di Qualità del prodotto/servizio scolastico,
- individua i responsabili e indica i tempi;
- assicura compatibilità e congruenza al flusso dei processi attraverso la documentazione prodotta e l'adeguato controllo;
- definisce gli strumenti e le modalità di controllo adeguati agli obiettivi da realizzare;
- definisce i limiti di accettabilità del prodotto/servizio scolastico;
- prevede per i nuovi progetti, formali riesami e verifiche, per poter attuare tempestivamente opportune azioni che favoriscano il conseguimento degli obiettivi fissati.

Tale pianificazione garantisce che il S.G.Q. sia mantenuto efficace anche in caso di modifiche organizzative e/o di turn over del personale.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO**

Come già riportato nei capitoli precedenti, annualmente il DS, coerentemente con la Politica per la Qualità e con l’impegno per il miglioramento continuo, definisce nell’ambito del Collegio Docenti, il Piano Obiettivi dell’I.I.S., con obiettivi quantificati e misurabili, individuando responsabili, risorse e tempi d’attuazione.

Tali obiettivi coinvolgono tutto il personale dell’I.I.S. nell’attività di miglioramento del S.G.Q. e del prodotto/servizio fornito ai clienti.

Ulteriori obiettivi, volti al miglioramento continuo del prodotto/servizio scolastico, possono essere definiti anche nel corso dell’anno scolastico, in seguito a richieste specifiche dei clienti, novità legislative e attuazione di nuovi progetti.

La gestione dei processi è realizzata con risorse umane ed infrastrutture idonee ad una efficace erogazione dei servizi, prevedendo la gestione del rischio con azioni preventive, come descritto nel cap.8 del presente Manuale.

## **6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE**

Il DS, coadiuvato dai RP e da QA, redige annualmente il Piano Obiettivi dell’I.I.S., che:

- definisce gli obiettivi e i requisiti di Qualità del prodotto/servizio scolastico, individua i responsabili e indica i tempi;
- assicura compatibilità e congruenza al flusso dei processi attraverso la documentazione prodotta e l’adeguato controllo;
- definisce gli strumenti e le modalità di controllo adeguati agli obiettivi da realizzare;
- definisce i limiti di accettabilità del prodotto/servizio scolastico;
- prevede per i nuovi progetti, formali riesami e verifiche, per poter attuare tempestivamente opportune azioni che favoriscano il conseguimento degli obiettivi fissati.

Tale pianificazione garantisce che il S.G.Q. sia mantenuto efficace anche in caso di modifiche organizzative e/o di turnover del personale.

Il DS, in collaborazione con i Responsabili di Funzione, ha definito e reso operativo un S.G.Q. volto ad assicurare che il servizio erogato dall’I.I.S. soddisfi i bisogni e le aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate.

A tale scopo ha identificato, nell’ambito del macro-processo di erogazione del servizio scolastico, i processi rilevanti per la Gestione per la Qualità, definendone le relative sequenze ed interazioni e garantendone la coerenza; ha definito criteri e metodi per assicurarne l’efficace funzionamento e controllo; ne promuove il monitoraggio mediante idonee misurazioni; assicura la disponibilità delle risorse umane e materiali necessarie per l’efficace attuazione e controllo e per il continuo miglioramento. L’I.I.S. utilizza per alcuni servizi esperti/consulenti, enti e aziende esterni.

Il S.G.Q. è documentato da sistemi cartacei e informatici per garantire che quanto pianificato è realizzato, controllato ed idoneo a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi. E’ aggiornato quando mutano le condizioni interne e/o esterne e/o intervengono modifiche legislative che influiscono su di esso.

Tutto il personale dell’Istituto di Istruzione Superiore “Virgilio” fa riferimento alla documentazione del S.G.Q. per assicurare un qualificato servizio scolastico.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **7. SUPPORTO**

### **7.1 RISORSE**

#### **7.1.1 Generalità**

L'alta direzione determina e fornisce le risorse per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento, continuo del sistema di gestione per la qualità. In particolare il DS, prima dell'inizio dell'anno scolastico, individua il personale docente e ATA con specifiche competenze, il budget finanziario, le strutture e attrezzature. Inoltre si assicura che tutte le risorse individuate siano adeguate al miglioramento del funzionamento del servizio e disponibili al momento dell'erogazione del servizio.

#### **7.1.2 Persone**

L'alta direzione determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema per la gestione della qualità e per il funzionamento ed il controllo dei suoi processi. Il DS, con il supporto del DSGA e dello staff di dirigenza, esamina e valorizza le competenze possedute dal personale docente, tecnico - amministrativo e dei collaboratori scolastici e assegna i compiti, per ciascuna area di attività, in base alla preparazione, alle abilità e all'esperienza maturata.

#### **7.1.3 Infrastruttura**

L'alta direzione determina, mette a disposizione e manutiene l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

Nello specifico l'I.I.S.“Virgilio” dispone, da parte della Città Metropolitana di Firenze, delle infrastrutture necessarie per garantire l'erogazione del servizio scolastico e la sua adeguatezza ai bisogni dei clienti:

- aule per l'attività didattica ordinaria, dotate di arredi e di sussidi
- laboratori di informatica, di chimica e fisica
- laboratori di discipline plastiche
- laboratori di discipline pittoriche
- laboratori di discipline geometriche
- laboratori fotografico e sala di posa
- aule speciali fornite di apparecchiature informatiche e multimediali per l'apprendimento delle nuove tecnologie
- biblioteca d'Istituto per la consultazione e il prestito dei volumi
- varie apparecchiature, compresi hardware e software
- tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Il DS, attraverso i Responsabili dei Laboratori, si assicura che tali infrastrutture siano mantenute costantemente efficienti, provvedendo a fare eliminare anomalie di funzionamento, promuovendo l'acquisto di materiali aggiornati, attivando interventi volti a migliorare la sicurezza e la salute,

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

anche adempiendo ai requisiti della normativa prevista dal DL 81/08. Periodicamente inoltre invia alla Città Metropolitana le richieste di sostituzione di arredi deteriorati e di materiale di consumo e segnala gli interventi volti a garantire la sicurezza dell'edificio, perché le esigenze operative e le aspettative del personale e degli alunni siano pienamente soddisfatte.

#### **7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi**

L'alta direzione determina, mette a disposizione e manutene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

L'Istituto ritiene che l'ambiente di lavoro (a livello sia umano che fisico) abbia un ruolo rilevante ai fini dell'efficacia del S.G.Q. e della soddisfazione del Cliente; si preoccupa, pertanto, che all'interno dell'I.I.S. vi siano un favorevole clima relazionale, metodi di lavoro efficaci, confronto e collaborazione tra le varie componenti dell'I.I.S. (DS, docenti, personale ATA, studenti e famiglie).

Si assicura, inoltre, che i locali siano costantemente mantenuti in condizione appropriata di pulizia, igiene, acustica, luminosità e calore.

Particolare attenzione viene riservata alle condizioni di salute e di sicurezza, con disposizione di opportune istruzioni sull'uso delle strutture e divieto di tutti i comportamenti che comportano rischi.

#### **7.1.5 Omissis**

#### **7.1.6 Conoscenza organizzativa**

L'alta direzione possiede la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza serve per affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, infatti la dirigenza utilizza la propria conoscenza attuale per determinare come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva o aggiornamenti richiesti.

La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata attraverso l'esperienza ed il passaggio di informazioni e conoscenze del DS e dello staff, ed è utilizzata e condivisa al fine di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

La conoscenza dell'organizzazione è basata su:

risorse interne:

docenti e personale ATA, attraverso le conoscenze maturate con l'esperienza; i progetti e le sperimentazioni didattiche di successo/insuccesso, l'acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; i risultati dei miglioramenti ottenuti negli apprendimenti e nelle dinamiche di classe e di CdC;

studenti e genitori;

risorse esterne:

territorio e tessuto produttivo

fonti normative, accademiche, conferenze, raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni.

## **7.2 COMPETENZE**

L'organizzazione dell'Istituto:

determina le competenze necessarie per tutto il personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo e che influenza le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

promuove l'aggiornamento didattico e normativo di tali persone (per l'aggiornamento del personale docente vedasi L.107/2015 e art.1 comma 961 L. Bilancio 2021)

valuta l'efficacia delle azioni intraprese e conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze acquisite.

Alcune delle azioni svolte sono il provvedere alla formazione, il mentoring, la riallocazione delle persone a classi/mansioni diverse, l'affidamento di incarichi aggiuntivi a contratto di persone competenti.

Il DS, con il supporto del DSGA e dello staff di dirigenza, esamina e valorizza le competenze possedute dal personale docente, tecnico - amministrativo e dei collaboratori scolastici e assegna i compiti, per ciascuna area di attività, in base alla preparazione, alle abilità e all'esperienza maturata.

### **Competenza, consapevolezza e addestramento**

Annualmente il DS, rilevate le esigenze di formazione del personale ed avvalendosi della collaborazione del Responsabile del Piano della Formazione e del DSGA, propone e definisce, nell'ambito del CD e dell'Assemblea del personale ATA, il Piano di formazione e aggiornamento dell'Istituto, in conformità con gli obiettivi ed i tempi della programmazione dell'attività didattica. Assicura, quindi, i mezzi e le risorse necessarie per la sua realizzazione.

Il Piano di formazione-aggiornamento prevede normalmente:

- accoglienza ed accompagnamento alla formazione, mediante tutors designati dal DS, per i docenti neoassunti in ruolo;
- formazione del personale cui vengono attribuiti incarichi aggiuntivi relativi a sicurezza, primo soccorso, somministrazione farmaci;
- corsi di aggiornamento/formazione nell'ambito delle tematiche presenti nel PTOF e organizzati dalla rete d'ambito territoriale o da enti accreditati;
- formazioni previste obbligatoriamente per legge (sicurezza, privacy,...);

Gli attestati di partecipazione dei corsi di formazione sono conservati nella cartella personale dell'interessato per tutto il periodo in cui è in carico all'Istituto.

Periodicamente il DS verifica lo stato d'avanzamento del Piano di formazione-aggiornamento e ne valuta l'efficacia in relazione agli obiettivi dell'I.I.S.

Il DS, con la collaborazione di QA, assicura la conoscenza del S.G.Q. e la sua costante ed efficace applicazione, sensibilizzando gli operatori al proprio ruolo, alla propria funzione ed al proprio grado di responsabilità, in relazione agli obiettivi dell'I.I.S. ed alla soddisfazione dei clienti.

### **7.3 CONSAPEVOLEZZA**

L'alta direzione assicura, tramite pubblicazione sul sito web dell'istituto e tramite relazioni periodiche al collegio docenti, che le persone che svolgono una attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

- della politica per la qualità,
- dei pertinenti obiettivi per la qualità,
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni,
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## 7.4 COMUNICAZIONE

L'alta direzione determina le modalità, la forma e la tempistica (chi, come, quando) delle comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità, attraverso:

- circolari interne
- comunicazioni verso l'esterno
- comunicazioni alle famiglie (attraverso il registro elettronico *e il sito web*)
- disposizioni al personale
- delibere del CD e CI

attraverso documenti imprescindibili per un'istituzione scolastica:

- Regolamenti d'Istituto
- PTOF
- Programma annuale
- Patto educativo di corresponsabilità
- Contrattazione integrativa d'istituto.

Il nostro Istituto ritiene che il coinvolgimento del personale negli obiettivi per la qualità sia la base più sicura per ottenerne l'attuazione e per avere un efficace ed efficiente S.G.Q.. Ha pertanto disposto che la Politica per la qualità, oltre che essere presente nel MQ, venga pubblicata sul sito internet dell'istituto, in modo da darne la massima diffusione. Con la collaborazione di QA promuove, negli incontri con il personale, la diffusione della Politica della Qualità, per assicurarsi che insieme agli obiettivi per la Qualità siano conosciuti e compresi ad ogni livello e che ad essi venga garantito il pieno sostegno.

Il DS e QA stabiliscono nel piano delle attività un CD intermedio di monitoraggio del PTOF all'interno del quale comunica anche lo stato del SGQ, della sua efficacia, delle necessità di miglioramento e per fare sì che le informazioni possano poi da questi essere trasferite all'interno delle relative aree di competenza

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 Generalità

Il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione comprende:

- informazioni documentate richieste dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015
- informazioni documentate che l'organizzazione determina necessarie per l'efficacia del SGQ

L'estensione delle informazioni documentate del sistema di gestione per la qualità si basa su:

- dimensione dell'organizzazione e tipologia di attività, processi, prodotti e servizi;
- complessità dei processi e delle loro interazioni;
- competenza delle persone.

L'alta direzione ha deciso di mantenere ed aggiornare in base alla nuova norma il Manuale della Qualità, in quanto lo ritiene funzionale al miglioramento continuo in atto in essa e perché lo reputa un utile cornice di riferimento per tutto il personale scolastico e per l'utenza ad essa collegata direttamente ed indirettamente.

Il MQ contiene la descrizione del S.G.Q., ed include tutte le voci esplicitate dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

E' redatto da QA, con la collaborazione del GQ, ed è approvato dal DS. Il QA ed il DS firmano il frontespizio.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

Il MQ in originale è consegnato in formato digitale disponibile sul sito internet dell'Istituto.

### **7.5.2 Creazione ed aggiornamento**

Nel creare ed aggiornare le informazioni documentate, l'alta direzione assicura:  
 identificazione e descrizione con codice, data e responsabile,  
 formato (carattere, informazioni essenziali, grafica) e supporto (cartaceo e/o digitale),  
 riesame e approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.

I documenti dell'I.I.S. possono essere suddivisi nelle seguenti categorie:

- Leggi e Regolamenti esterni
  - Procedure e Regolamenti interni all'Istituto
  - Documenti del S.G.Q.
  - Comunicazioni del D.S.

Le Leggi e i Regolamenti esterni sono esplicitate in DOC 7.5b\_Elenco norme.

Regolamenti interni all'istituzione scolastica sono *il* Regolamento d'Istituto e suoi allegati, Delibere del C.I., Patto Formativo, P.T.O.F., Piano interno della sicurezza, Contratto integrativo d'Istituto, Patto di Corresponsabilità ( reperibili sul sito internet dell'Istituto).

I documenti del S.G.Q. suddivisi in procedure-PR, moduli-MOD, documenti-DOC sono emessi da DS/QA, con la collaborazione del personale interessato, e sono approvati dal DS.

I MOD e i DOC sono reperibili sul sito internet dell'Istituto nella cartella Format (sia quelli cartacei scaricabili sia i link che rimandano a Google Form), mentre le procedure sono allegate al MQ.

Tutte le modifiche dei documenti sono registrate mediante modifica del numero di edizione e della data. A partire dal 01.09.2018 tutti i "nuovi" DOC e i MOD avranno data 01.09.2018 per uniformarli alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

QA mantiene un elenco costantemente aggiornato di tutti i documenti in vigore, con il numero dell'edizione e la data di emissione.

I dettagli operativi sono riportati in procedura PR 7.5 – Gestione documentazione e modulistica.

Inoltre, per regolamentare le attività critiche nell'attuazione del S.G.Q. l'alta direzione ha mantenuto ed aggiornato le procedure gestionali:

- PR 7.5 Gestione documentazione e modulistica
- PR 9.2 Gestione audit interni
- PR 10.2 Gestione non conformità ed azioni correttive
- PR 8.4 Forniture esterne di prodotti e servizi
- PR 8.5a Gestione viaggi, visite e stage
- PR 8.5b Mobilità Studentesca Individuale

### **7.5.3 Controllo sulle informazioni documentate**

Le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione per la qualità e dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001 2015 sono tenute sotto controllo per assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette (per esempio da perdita della riservatezza, utilizzo improprio, o perdita di integrità).

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'alta direzione ha intrapreso le seguenti attività, per quanto applicabile:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento delle leggibilità;
- tenuta sotto controllo delle modifiche;

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

conservazione ed eliminazione.

Tutta la documentazione di registrazione della Qualità è gestita secondo la procedura PR 7.5 – Gestione documentazione e modulistica, in cui sono regolamentate tutte le attività di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità, eliminazione e sono definiti i tempi di conservazione dei documenti.

È soggetta ad archiviazione tutta la documentazione relativa a:

- controlli ispettivi,
- riunioni di C.d.C., C.D., C.d.I., G.Q.,
- formazione del personale,
- azioni di miglioramento,
- registri corsi di recupero,
- riesami del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ordini acquisti con relativa documentazione.

I documenti di registrazione sono debitamente compilati, così da essere chiaramente leggibili, identificabili e correlabili alle attività cui si riferiscono; sono conservati per un tempo ben definito, distinti in base all'anno scolastico di emissione, in modo da essere facilmente reperibili, in locali e con modalità atti a prevenirne deterioramenti e/o smarrimenti; sono accessibili ai clienti che li richiedono, in conformità con la legge n. 241/90 sulla trasparenza degli atti amministrativi.

L'accesso è subordinato ad una decisione del DS in merito ai permessi di sola visione delle informazioni documentate, o ai permessi e autorità per visualizzarle e modificarle.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

## 8. ATTIVITA' OPERATIVE

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' OPERATIVE

Nell'ambito scolastico il prodotto fornito ai clienti è rappresentato dalla istruzione/formazione e orientamento data agli studenti mediante il processo fondamentale delle attività formative Erogazione di servizi di istruzione e mediante i relativi processi di supporto. Questi trovano riferimento nella normativa UNI EN ISO 9001:2015 e sono descritti nei corrispondenti capitolo 8 del presente Manuale e più precisamente:

| Processi scolastici  | Classificazione del processo | Rifer. Normativo / Cap. Man. Qualità |
|--|------------------------------|--------------------------------------|
| Erogazione dei servizi di Istruzione                       | Fondamentale                 | 8.5                                  |
| Progettazione  | Supporto                     | 8.3                                  |
| Erogazione dei servizi di Formazione                       | Supporto                     | 8.5                                  |
| Erogazione dei servizi di Orientamento                     | Supporto                     | 8.3                                  |
| Gestione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) | Supporto                     | 8.2                                  |
| Forniture esterne di ... servizi                           | Supporto                     | 8.4                                  |
| Mobilità Studentesca Individuale                           | Supporto                     | 8.5                                  |

La gestione dei processi è realizzata con risorse umane ed infrastrutture idonee ad una efficace erogazione dei servizi, come descritto nel presente capitolo 8 del Manuale.

Tutti i processi scolastici sono controllati tramite indicatori così definiti:

| Processi                             | Macro indicatori   | Rischi/opportunità   | Azioni preventive del rischio/opportunità  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Erogazione dei servizi di Istruzione | - N. studenti iscritti<br>- Percentuale di studenti trasferiti ad altra scuola         | - Diminuzione di iscritti<br>- Aumento dei trasferimenti ad altra scuola                             | - Azioni di orientamento in ingresso agli alunni delle classi 3 sec. I grado, che siano efficaci, variegata e diffuse sia nel territorio “vasto” che nel tempo   |
| Progettazione                        | - Analisi dei dati<br>- Richieste pervenute<br>- Risorse umane e materiali disponibili | - Risorse umane, materiali e strumentali insufficienti<br>- Dati non aggiornati e quindi attendibili | - Programmazione delle composizioni delle classi e dei CdC “in tempo” per l’inizio dell’a.s.<br>- Rilevazioni computerizzate dei dati disponibili ed accesso ai portali MIUR/USR<br>- Gestione standardizzate delle richieste degli utenti |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITÀ     |  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Erogazione dei servizi di Formazione (alunni)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. alunni iscritti/frequentanti</li> <li>- N. corsi attivati</li> <li>- N. partecipazioni a bandi esterni</li> <li>- N. alunni che conseguono una certificazione/attestazione</li> <li>- Risultati dei questionari finali</li> <li>- Prodotti cartacei, multimediali, fisici prodotti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di richieste di partecipazione eccessivo/insufficiente</li> <li>- Mancanza di personale qualificato per supportare l'attività di servizio</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione ed analisi dei questionari di gradimento dei corsi</li> </ul>   |
| Erogazione dei servizi di Orientamento                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. interventi nelle classi prime, seconde (<i>indirizzo artistico</i>) e quinte</li> <li>- N. partecipazione al corso di formazione per tutor</li> <li>- Risultati del questionario di soddisfazione</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abbandono degli alunni nel corso della classe prima</li> <li>- Numero di alunni iscritti alle terze (<i>indirizzo artistico</i>) concentrati in pochi indirizzi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione e sostegno alla figura del Tutor per gli alunni primini</li> <li>- Attenzione ai bisogni educativi personalizzati di ogni singolo alunno</li> <li>- Creazione e mantenimento di uno sportello psico-pedagogico individuale e di classe</li> <li>- Azioni di orientamento di tutte le discipline del triennio in tutte le classi seconde</li> </ul> |
| Gestione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Completezza, accessibilità, fruibilità e aderenza alle disposizioni legislative in atto</li> <li>- N. variazioni annuali</li> <li>- N. reclami dei clienti</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non aderenza al territorio e ai bisogni dell'utenza</li> <li>- Non conosciuto e/o non compreso dall'utenza</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisione annuale del PTOF entro il Collegio Docenti di ottobre</li> <li>- Partecipazione dell'istituto a tavoli di lavoro zonale</li> <li>- Scrittura non tecnica e scorrevole del PTOF e sua diffusione tramite il sito web dell'Istituto e durante gli incontri di orientamento in ingresso</li> </ul>  |
| Forniture esterne di servizi                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. convenzioni attive</li> <li>- N. contratti stipulati</li> <li>-</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi non idonei</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedura e modulistica standardizzate per la fornitura di servizi</li> </ul>  |
| Mobilità Studentesca Individuale                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. alunni che richiedono il servizio</li> <li>- N. alunni che beneficiano del servizio</li> <li>- Risultati conseguiti nella scuola estera</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Completezza dei documenti della scuola estera frequentata</li> <li>- Eventuali integrazioni al curriculum conseguito</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomina del tutor</li> <li>- Sottoscrizione del patto di corresponsabilità</li> <li>- Individuazione dei contenuti irrinunciabili delle singole discipline</li> </ul>   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

Gli indicatori dei processi ed i relativi obiettivi, le risorse utilizzate, sono periodicamente monitorati dall’alta direzione e dagli Organi Collegiali. Sulla base della loro analisi si valutano le possibili azioni correttive/preventive e di miglioramento.

Per ogni triennio, il DS, nel rispetto del quadro normativo della legislazione scolastica, valuta le risorse interne umane e materiali e, sulla base dei risultati ottenuti, fornisce le linee di indirizzo al Collegio Docenti per l’elaborazione del PTOF e delibera da parte del Consiglio d’Istituto.

Il PTOF, documento programmatico dell’identità scolastica, contiene tutti i requisiti, anche quelli non specificati dal cliente, del prodotto e del servizio offerto dall’I.I.S.; può essere modificato annualmente entro il mese ottobre dell’a.s. precedente.

La documentazione per governare i processi prevede:

- la pianificazione, il monitoraggio in itinere, l’autovalutazione delle attività
- le circolari e le comunicazioni del DS;
- i documenti didattici a gestione controllata; i questionari di soddisfazione dei clienti;
- le registrazioni di tutte delle fasi di attuazione dei processi e la loro validazione; le eventuali modifiche necessarie.

Tutte le registrazioni relative alla pianificazione e alla realizzazione del prodotto sono gestite conformemente alla procedura PR7.5 – Gestione Documentazione e modulistica, mentre per i processi affidati all’esterno si rimanda al punto 8.4.

## **8.2 REQUISITI PER PRODOTTI E SERVIZI**

### **8.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi***

Annualmente, alla fine delle lezioni ordinarie, il DS, avvalendosi della collaborazione del CD, del GQ individua e definisce i requisiti e le esigenze dei clienti per l’anno successivo, in modo quantificato e misurabile, attraverso l’esame dei dati emersi da:

- questionari di soddisfazione dei clienti
- audit interni
- iscrizioni alle classi prime e, per il solo Liceo Artistico, iscrizione all’indirizzo del triennio elenco di eventuali reclami scritti inviati al DS
- eventuali richieste espresse dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti nei CdC e nelle riunioni del Comitato Studentesco
- esigenze espresse dai possibili nuovi clienti negli incontri di orientamento con gli alunni delle scuole secondarie di I grado
- esigenze e risorse del territorio.

### **8.2.2 *Riesame dei requisiti relativi al prodotto***

Lo scopo del riesame è di verificare che:

- i requisiti del servizio siano definiti;
- le comunicazioni con gli utenti definiscano in modo chiaro le modalità e le caratteristiche del servizio (*Trasparenza del servizio*);
- siano risolte le eventuali divergenze rispetto ai requisiti e alle modalità previste;
- l’IIS abbia le capacità in termini di modi e tempi per soddisfare i requisiti definiti.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

Inoltre è bene sottolineare che l’offerta formativa dell’istituto è codificata nel PTOF ed il DS, coadiuvato dallo staff, è chiamato a coordinare il relativo processo di predisposizione e gestione; un processo ciclico, sottoposto a continue azioni di valutazione e di miglioramento.

#### **Verifica di fattibilità**

Annualmente, prima dell’inizio delle lezioni ordinarie dell’anno successivo e precedentemente alla revisione del PTOF, il DS, coadiuvato dall’alta direzione, individua le risorse interne umane e materiali dell’I.I.S. Alla luce di questi dati, il DS esamina quanto emerso dai documenti di cui al cap. 8.2.2 ed esprime un giudizio di fattibilità e di capacità di soddisfazione dei requisiti dei clienti, compatibilmente con la normativa ministeriale, il piano orario di Istituto, la normativa contrattuale integrativa del personale e le risorse finanziarie. Sulla base della fattibilità viene esaminata la necessità di una eventuale Progettazione di flessibilità didattica, di potenziamento ed ampliamento dell’offerta formativa, affidando alle FS e RP il compito di realizzarli. Il risultato dell’esame è comunicato al C.D.

#### **Elaborazione dell’offerta**

Le enunciazioni programmatiche contenute nel PTOF, per essere realizzate concretamente, devono essere trasfuse nel documento contabile, denominato Programma Annuale. Esso costituisce una sorta di braccio operativo del PTOF e la sua predisposizione compete al DS. I progetti contenuti nel PTOF si traducono in progetti del Programma Annuale ed ognuno di essi è correlato da una scheda finanziaria. La definizione della lista dei progetti da inserire nel PTOF (nella parte dinamica, cioè variabile ogni anno) è specifica volontà e responsabilità del Collegio Docenti.

#### **Approvazione dell’offerta**

Il CD valuta la documentazione prodotta, verificandone la coerenza con la “mission” dell’istituto e le linee di indirizzo della dirigenza. Il CdI delibera il PTOF e le sue variazioni annuali.

#### **Emissione dell’offerta**

Il PTOF e gli altri regolamenti interni all’Istituto sono pubblicati sul sito dell’I.I.S.

#### **Stipula del contratto (Acquisizione delle iscrizioni)**

Nei termini stabiliti dalla Normativa Ministeriale, la segreteria alunni, attraverso il sito dell’I.I.S., mette a disposizione o eventualmente distribuisce i moduli di iscrizione, formalizza e verifica le iscrizioni.

Per le sole iscrizioni alle classi prime i genitori provvedono all’iscrizione on line dei propri figli. La stipula del contratto avviene attraverso:

- il pagamento delle Tasse Ministeriali (fatta eccezione per i casi previsti dalla normativa) e dell’Istituto;
- la compilazione del Modulo di Iscrizione;
- la consegna agli iscritti di alcuni documenti contrattuali all’inizio dell’anno scolastico.

#### **Comunicazione con il cliente**

L’I.I.S. ha stabilito ed attivato idonee modalità per una efficace comunicazione con i propri clienti. Esse prevedono:

- consegna di alcuni documenti contrattuali;
- consultazione di documenti e modulistica sul sito dell’I.I.S.;
- invii tramite registro elettronico (Argo);
- immediata informazione scritta circa ogni modifica del contratto che si renda necessaria per nuove disposizioni ministeriali o per cause di forza maggiore;
- qualunque altra modalità ritenuta utile dalle parti nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio fornito.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

### **8.2.3 Modifiche ai requisiti per prodotti e servizio**

Qualora i requisiti del prodotto/servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate, con l'aggiornamento della modulistica e ne viene data informazione alle persone interessate.

## **8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

### **8.3.1 Generalità**

La progettazione dei servizi formativi coinvolge la definizione degli aspetti didattici e le modalità di erogazione dei servizi stessi.

### **8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo**

Annualmente il DS, a seguito di esigenze emerse in seguito al riesame delle procedure di programmazione didattica, di nuove leggi e circolari del MIUR e dei risultati dei Questionari di soddisfazione e di carenze/proposte manifestate, fissa, nell'ambito del CD, i progetti da attivare relativamente a:

- nuovi servizi,
- innovazioni di servizi già offerti,
- nuovi servizi su commissione,

definendone gli obiettivi quantificati e misurabili, coerenti con la Politica per la Qualità e con il PTOF, i responsabili, le risorse necessarie, formali riesami e verifiche ed i tempi di attuazione.

La FS1 effettua col DS e la DSGA un'analisi di fattibilità del progetto in relazione agli obiettivi fissati. Il RP definisce un piano in dettaglio delle attività da svolgere, compresi il riesame e la verifica.

### **8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo**

Prima dell'avvio della progettazione il DS definisce le linee di indirizzo sulla base delle quali il CD elabora i criteri di priorità. Successivamente il DS, definisce e documenta i requisiti dei prodotti/servizi da ottenere, essenziali per una efficace progettazione e per verificare la rispondenza dei risultati ottenuti.

Tali dati vengono periodicamente (marzo e giugno di ogni anno) riesaminati per assicurarne l'adeguatezza agli obiettivi da raggiungere.

Altro importante dato di input è il numero degli alunni iscritti ai 3 indirizzi liceali e nell'ambito del Liceo artistico negli indirizzi specifici del triennio che comporta l'attivazione di specifiche classi liceali e la richiesta dei relativi docenti e assistenti.

Ultimo dato di input da tener presente è l'effettiva allocazione dei docenti dell'organico dell'autonomia di potenziamento da cui discendono le possibili programmazioni flessibili e personalizzate.

### **8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo**

Il RP effettua monitoraggi sistematici, definiti in fase di pianificazione, della progettazione e dello sviluppo al fine di valutare la capacità del prodotto finale di soddisfare i requisiti, di individuare eventuali problemi e di proporre le azioni necessarie per risolvere eventuali incongruenze con altri progetti, in accordo con gli altri RP.

Nella fase di monitoraggio vengono coinvolti i rappresentanti delle funzioni interessate alle varie fasi della progettazione e dello sviluppo ed eventuali altri RP interessati.

*I risultati dei monitoraggi vengono relazionati a fine anno scolastico dalla FS QA e allegati alla*

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

*documentazione del CD.*

Il RP effettua verifiche, in accordo con quanto definito in fase di pianificazione, per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i dati in ingresso e mantiene tracce delle verifiche effettuate.

La validazione è operata pertanto sia dagli utenti, che dal CdC e dal CD ed è comprovata dalla firma del RP.

### **8.3.5 Output della progettazione e sviluppo**

Dopo ogni verifica/riesame ed a conclusione RP compila a giugno un google form contenente le informazioni necessarie per permettere la verifica e la validazione del progetto, in base agli elementi in ingresso e ai livelli di accettabilità del prodotto/servizio e una time card per la rendicontazione finanziaria.

Nel Collegio Docenti di fine a.s. (giugno di ogni anno) è previsto il monitoraggio finale di ogni progetto del PTOF, delle attività connesse alle F.S., dei percorsi di P.C.T.O. e di ogni altra attività/progetto di rilevanza per l’istituto. Esso è finalizzato alla conoscenza diffusa dei risultati e delle criticità/punti di forza, a verificare se i risultati della progettazione rispondano ai requisiti iniziale e in ultima analisi alla partecipazione collettiva e alla rendicontazione sociale.

### **8.3.6 Modifiche della progettazione e dello sviluppo**

In caso di modifiche da apportare alla progettazione di una attività in seguito a richieste/interventi del cliente o a segnalazioni di non conformità o ad esito negativo di riesame e/o verifica, dopo che il RP ha operato l’analisi di fattibilità, si è tenuti ad operare con le modalità iniziali previste per la progettazione e a produrre documenti progettuali con l’indicazione dello stato di revisione successivo.

## **8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL’ESTERNO**

### **8.4.1 Generalità**

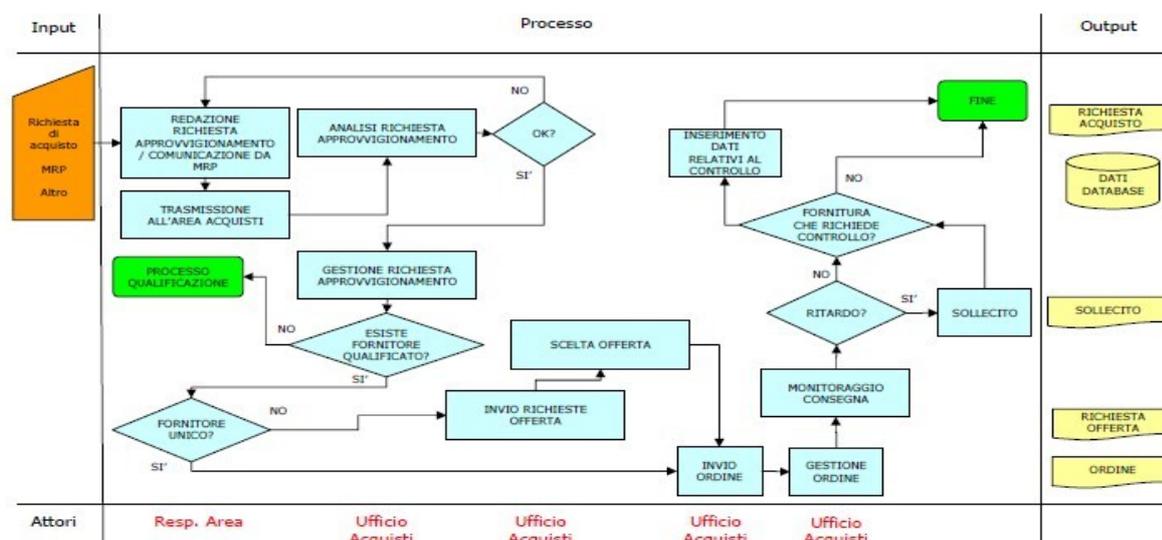
L’approvvigionamento dei beni e servizi avviene nel rispetto delle specifiche norme vigenti e dei regolamenti interni che ne disciplinano il processo.

La gestione del processo di approvvigionamento è affidata al Responsabile Acquisti.

L’acquisizione dei beni di consumo e inventariabili ha luogo prevalentemente attraverso l’utilizzo della piattaforma MEPA, fatta eccezione per gli acquisti di beni non presenti sul mercato elettronico e/o aventi caratteristiche particolari legate all’attività didattica laboratoriale.

Le richieste di preventivo sono affidate al Responsabile Acquisti.

Il Responsabile acquisti gestisce la valutazione dei fornitori di beni e servizi utilizzando i format **MOD8.4d – MOD8.4e – MOD8.4f.**



I criteri di valutazione dei fornitori di beni inventariabili e di consumo sono:

- condizioni di assistenza,
- rispetto dei tempi di consegna,
- rispondenza tra ordine e fornitura,

Le aziende fornitrici di servizi sono valutate in base a:

- rispondenza tra richiesta e servizio offerto,
- sicurezza dei mezzi usati per l'erogazione del servizio, ⌚ osservanza dei termini contrattuali.

I docenti e i consulenti esterni sono valutati in base ai seguenti criteri:

- gradimento dell'attività svolta,
- rispetto dei tempi previsti,
- rispondenza tra programmazione presentata e programma svolto con esame della documentazione prodotta

I risultati delle valutazioni e delle eventuali azioni scaturite sono conservati dal Responsabile Acquisti.

#### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

L'alta direzione ha definito le regole per la verifica periodica dei prodotti, beni e servizi approvigionati nonché dei docenti e professionisti esterni secondo i criteri precedentemente definiti e attraverso la compilazione da parte del Responsabile dei format **MOD8.4d – MOD8.4e – MOD8.4f**.

In caso di esito negativo del controllo si segnala al fornitore l'inadeguatezza della prestazione e l'azione correttiva proposta dall'Istituto. Dopo un congruo lasso di tempo il Responsabile Acquisti controlla le azioni correttive messe in atto e compila la valutazione finale.

Dalla compilazione delle schede di valutazione emergono le criticità classificate in rischio inaccettabile, rischio condizionatamente accettabile, rischio accettabile; e l'elenco delle azioni proposte.

Nell'eventualità che il fornitore non risponda adeguatamente e tempestivamente all'azione correttiva proposta, sarà escluso dalle successive procedure di approvigionamento.

#### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'ordine e/o il contratto di fornitura contiene la descrizione ed i requisiti del prodotto richiesto, le condizioni economiche, le clausole di tipo amministrativo e legale e, quando è possibile, i criteri con cui l'alta direzione effettuerà la valutazione della fornitura.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITA’    |  |

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

### 8.5.1 *Controllo della produzione e di erogazione di servizi*

Le attività di produzione ed erogazione sono inserite nel processo fondamentale dell'Erogazione dei Servizi di Istruzione (PRO1):

- si avvale del contributo dei processi di supporto relativi all'erogazione dei servizi di:

PRO3: Progettazione ed erogazione dei servizi di Orientamento

PRO4: Progettazione ed erogazione dei servizi di Mobilità Studentesca

Individuale - ha forti interazioni con

gestione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa

(PTOF) Programma Annuale

Piano di Formazione del personale

Forniture esterne di ... servizi

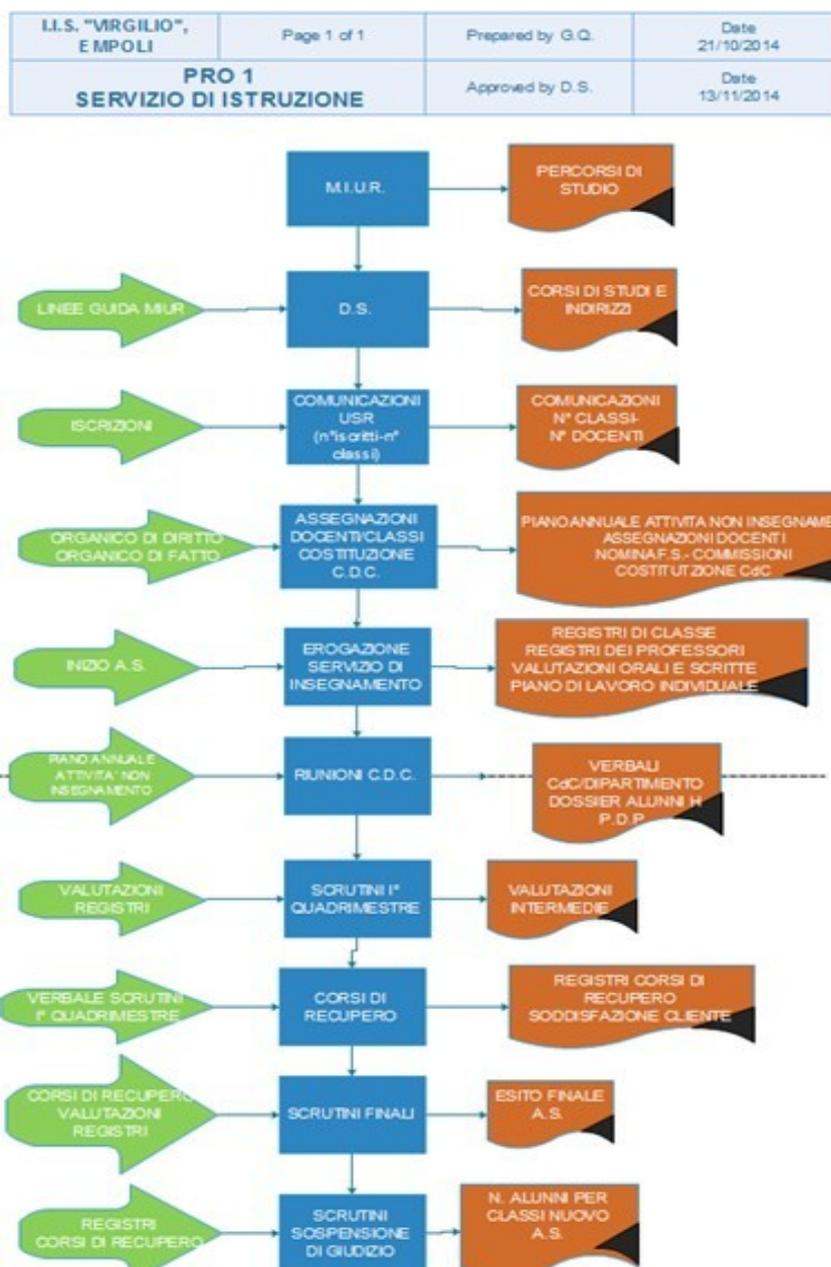
Tutte le attività sono pianificate e condotte in condizioni controllate.

La loro gestione normalmente prevede:

- l'individuazione delle caratteristiche del prodotto/servizio, delle risorse necessarie e degli strumenti/metodi di misura e di valutazione,
- la programmazione delle varie fasi, delle azioni, dei modi, dei tempi, dei momenti di controllo/verifica,
- l'attuazione documentata di quanto pianificato e delle eventuali azioni correttive,
- la valutazione e/o la validazione dei risultati.

### ***Descrizione dei processi***

Di seguito è descritto attraverso un Flow Chart le varie fasi del processo fondamentale “Erogazione dei Servizi di Istruzione”:

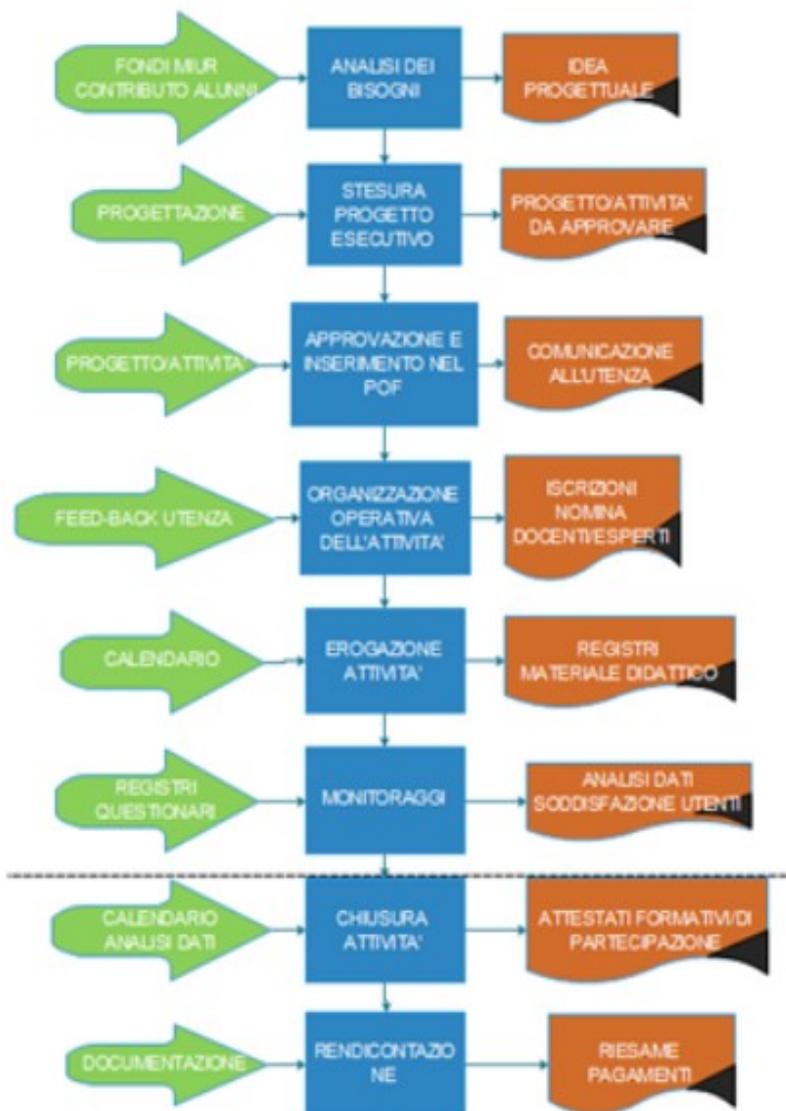


Nell'ottica del continuo miglioramento del servizio scolastico e della soddisfazione delle esigenze dei clienti, il DS ha avviato ed implementato nell'I.I.S. una serie di processi di supporto, gestiti da docenti, nominati annualmente dal DS sulla base delle competenze e della disponibilità.

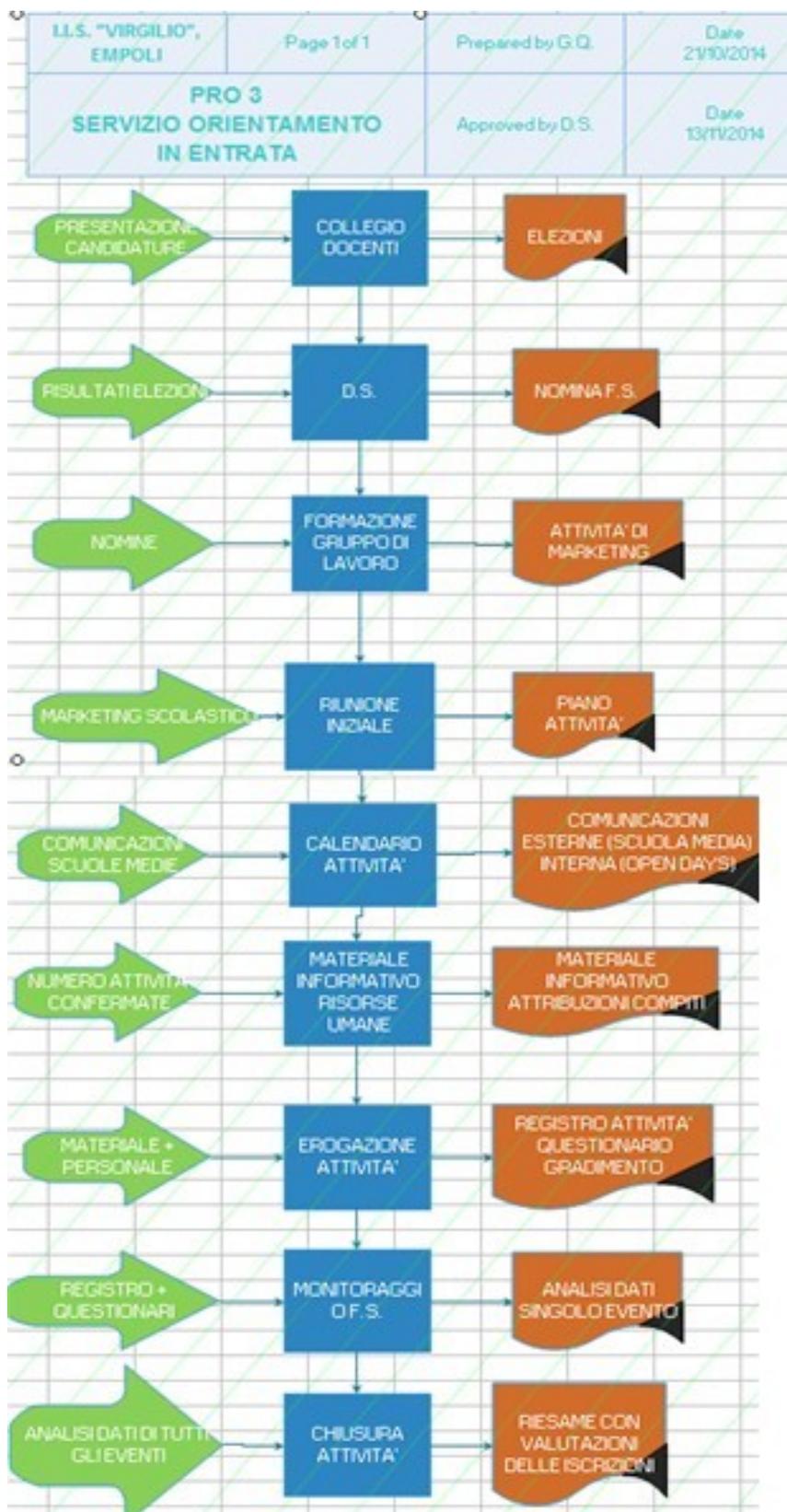
Di seguito sono descritti attraverso un Flow Chart le varie fasi di ogni processo di supporto.

MANUALE DELLA QUALITA'

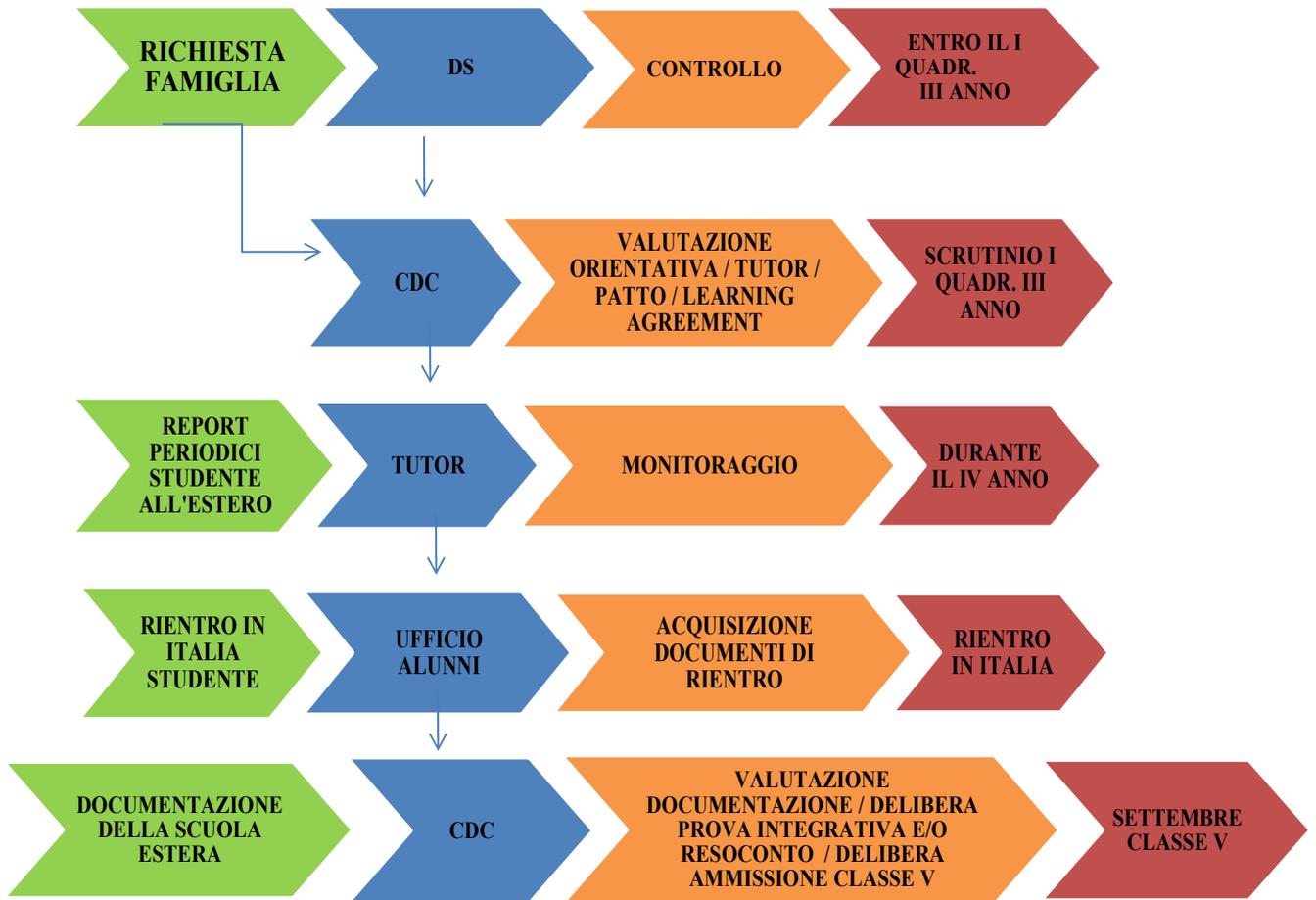
|   |             |                     |                    |
|---|-------------|---------------------|--------------------|
| I.I.S.<br>"VIRGILIO",<br>EMPOLI   | Page 1 of 1 | Prepared by<br>G.Q. | Date<br>21/10/2014 |
| <b>PRO 2<br/>SERVIZIO DI FORMAZIONE<br/>NON FORMALE<br/>(autofinanziata e MIUR)</b> |             | Approved by<br>D.S. | Date<br>13/11/2014 |



MANUALE DELLA QUALITA'



|   |             |                  |                    |
|---|-------------|------------------|--------------------|
| I.I.S. "VIRGILIO"<br>EMPOLI                                   | Page 1 of 1 | Prepared by G.Q. | Date<br>10/01/2022 |
| <b>PRO 4</b><br>SERVIZIO MOBILITA'<br>STUDENTESCA INDIVIDUALE |             | Approved by D.S. | Date<br>22/01/2022 |



|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

### **Controllo fornitura**

L’attività di validazione è attuata dall’I.I.S. per i processi il cui “prodotto” non risulta adeguatamente verificabile da successive attività di monitoraggio o di misurazione mediante il controllo della customer satisfaction.

### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

Per identificare il servizio scolastico durante tutte le sue fasi sono prodotti annualmente i seguenti documenti:

- **classi funzionanti** (ad ogni classe è assegnata una sigla identificativa contenente l’anno di corso, la sezione, l’indirizzo di studio);
- **distribuzione delle cattedre** (ad ogni docente sono assegnate le classi, le materie e le ore di lezione);
- **orario scolastico** (redatto dalla Commissione Orario coordinata da DS, indica, per ogni ora di lezione, l’aula o il laboratorio che la classe è tenuta ad utilizzare);
- **assegnazione delle classi alle aule** (ad ogni classe o gruppo di allievi è assegnata un’aula per ogni ora di lezione al Liceo Artistico, un’aula per tutto l’anno scolastico al Liceo Classico e Linguistico);
- **elenco degli allievi suddivisi per classi** (redatto a cura della segreteria didattica sulla base delle suddivisioni degli iscritti operata dalla Commissione Formazione Classi sulla base dei criteri stabiliti dal CD);
- **assegnazione degli incarichi ai Collaboratori Scolastici** (redatta dal DSGA, indica le mansioni assegnate, l’area di servizio e l’orario dei turni di lavoro);
- **assegnazione dei laboratori agli Assistenti Scolastici** (redatta dal DS in accordo con il DSGA, assegna ai singoli Assistenti Tecnici il controllo, la conduzione, la manutenzione e la preparazione del materiale utilizzato per le attività didattiche, di uno o più laboratori o aule speciali);
- **assegnazione degli uffici agli Assistenti Amministrativi** (redatta dal DS in accordo con il DSGA, assegna ai singoli Assistenti Amministrativi il relativo ufficio e mansioni di competenza).

Il servizio scolastico è inoltre identificato attraverso:

- registro elettronico di classe (costituisce il “Giornale di classe” e permette di identificare, per ogni ora di lezione, la materia, il docente, gli alunni presenti ed assenti, la programmazione delle verifiche settimanali e gli argomenti svolti ed i compiti assegnati);
- registro elettronico personale del docente (permette di identificare, per ogni ora di lezione svolta, gli alunni presenti ed assenti, i contenuti disciplinari svolti, le valutazioni riportate dall’allievo in verifiche scritte, orali e pratiche);
- libro verbali del GD
- programmazione del CdC
- libro dei Verbali del Consiglio di Classe;
- modulo dei piani di lavoro dei docenti;
- relazioni finali dei docenti;
- relazione finale del CdC;
- tabelloni dei risultati degli Scrutini;
- registro dei voti,

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni;  
 verbali delle Commissioni;  
 documenti relativi alla progettazione.

### **8.5.3 Proprietà del Cliente**

Per ogni studente dell'IIS viene creato al momento dell'iscrizione un “Fascicolo personale”, in cui vengono inseriti tutti gli elementi (domanda di iscrizione con autocertificazioni, diploma di scuola secondaria di I grado, fascicolo personale proveniente dalla scuola secondaria di I grado, crediti formativi e scolastici dello studente, certificazione delle competenze, eventuali segnalazioni di esigenze specifiche) che permettono di ricostruire il servizio scolastico ricevuto ed il livello di formazione/istruzione conseguita durante tutto il suo curriculum.

La segreteria conserva in modo opportuno, così da prevenire deterioramenti e/o smarrimenti, tutti i documenti degli studenti e del personale (quali certificati e diplomi), sia che provengano dall'esterno sia che siano prodotti al suo interno, e li riconsegna all'interessato nei tempi e nei modi previsti dalla normativa.

### **8.5.4 Conservazione dei prodotti**

I prodotti e documenti che accompagnano l'erogazione del servizio scolastico, regolamentato dalle norme nazionali sulla conservazione dei prodotti e documenti, sono:

- libri dei verbali del Consiglio di Classe,
- tabelloni dei risultati degli scrutini,
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni
- documenti degli esami integrativi, di idoneità e di stato
- Registri elettronici di classe
- Registro elettronico personale del docente
- Piano di lavoro docenti
- Programma svolto (per ogni disciplina e per ogni classe, con firma del docente e dei due rappresentanti degli studenti)
- Relazione finale del docente

Il servizio scolastico è realizzato anche con l'utilizzo di attrezzature e materiali che vengono affidati ai Responsabili di Laboratorio e al Responsabile della Biblioteca con documento di nomina da parte del DS.

L'Ufficio Acquisti cura la conservazione e l'immagazzinamento di tutto il materiale necessario per lo svolgimento dell'attività didattica in locali scolastici a ciò predisposti, atti ad impedire danni o deterioramenti e che rispettano le norme di sicurezza; consegna ai Docenti che ne fanno richiesta il materiale di consumo necessario per lo svolgimento dell'attività didattica, segnando su un apposito registro la data della consegna, la tipologia, la quantità e la destinazione del materiale consegnato. In vicepresidenza sono conservati i libri dei verbali dei CdC ...

Gli elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni e i documenti degli esami di idoneità ed integrativi (verbali, elaborati) vengono depositati, racchiusi in scatoloni con su scritto il contenuto e l'anno scolastico di riferimento, in un locale adibito ad archivio per evitare danni e deterioramenti.

I documenti relativi agli Esami di Stato sono confezionati dalla Commissione esaminatrice in pacchi che, sigillati anche con timbro di ceralacca, vengono affidati con verbale di consegna al DS o al docente Vicario al termine della stessa sessione di esami.

Il DSGA provvede a depositarli in archivio per evitare danni e deterioramenti.

In caso di apertura dei plichi, a norma di legge, il responsabile è tenuto a stilare un “verbale di apertura dei plichi” che, controfirmato dal DS o da un suo delegato, sarà inserito nel pacco che

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITA’    |  |

verrà sigillato nuovamente.

#### **8.5.5 Post consegna**

Gli alunni al termine del percorso liceale ritirano il diploma e il curriculum dello Studente allegato presso l’Istituto in un giorno a loro dedicato nel successivo a.s. (...).

Tutta la documentazione relativa alla carriera scolastica utile per l’iscrizione all’Università, all’AFAM o per attività lavorativa viene conservata dalla segreteria e ne viene rilasciata copia su richiesta dell’interessato.

Per gli alunni che non completano il percorso scolastico viene rilasciata una certificazione delle competenze.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023    | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> |  |

## **9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE**

#### **9.1.1 Generalità**

L'Alta Direzione sulla base del PTOF e del Piano Obiettivi ha pianificato, individuandone i tempi, e reso operativi i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento necessari a dimostrare:

- l'esito finale dell'attività formativa;
- la conformità e l'efficacia del S.G.Q. dell'I.I.S.;
- il suo miglioramento continuo.

Tali processi prevedono, ove possibile, l'utilizzo di tecniche statistiche per l'elaborazione e l'analisi dei dati relativi agli indicatori di qualità, di processo e di risultato definiti ed ai questionari di rilevamento della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate. I dati e i risultati di tali monitoraggi vengono pubblicati ed archiviati a fine ciclo dal QA.

#### **9.1.2 Soddisfazione del cliente**

Annualmente, alla fine delle lezioni ordinarie, il DS, con il supporto di QA, valuta la soddisfazione del cliente, relativamente al prodotto/servizio fornito mediante l'analisi dei dati provenienti da:

- questionari di soddisfazione del servizio didattico e delle altre iniziative di formazione;
- colloqui periodici dei docenti con alunni e genitori;
- comunicazioni dirette tra clienti, docenti e DS;
- eventuali reclami scritti;
- controllo degli abbandoni scolastici;
- monitoraggio del numero dei promossi e non promossi;
- monitoraggio del numero di studenti con giudizio sospeso e discipline coinvolte;
- eventuali richieste espresse dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti nei CdC e nelle riunioni del Comitato Studentesco;
- esigenze espresse dai possibili nuovi clienti negli incontri di orientamento con gli alunni della scuola secondaria di I grado;
- audit interni.

Sulla base delle risultanze di cui sopra, prima dell'inizio dell'anno scolastico il DS elabora e definisce le linee di indirizzo per la predisposizione del Piano Obiettivi e del PTOF del nuovo anno scolastico, così da venire incontro sempre più alle esigenze dei clienti e migliorarne continuamente la soddisfazione.

#### **9.1.3 Analisi e valutazione**

I dati provenienti dal monitoraggio e dalla misurazione dei processi e dei prodotti, dai questionari di soddisfazione, dagli audit interni, dalle attività di controllo di GQ, dalle azioni correttive e preventive effettuate, da eventuali reclami, dalle valutazioni dei fornitori e da qualunque altra fonte significativa interna/esterna, sono periodicamente analizzati dall'Alta Direzione e dal N.I.V. (Nucleo Interno di Valutazione) nell'ambito del Collegio Docenti per:

- valutare l'idoneità del servizio scolastico fornito e la soddisfazione del cliente;

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

determinare l’adeguatezza e l’efficacia del S.G.Q.;  
individuare le aree di miglioramento.

## **9.2 AUDIT INTERNO**

Il QA predispone annualmente un Programma di Audit, specificando l’oggetto, la tempistica e il nome dei componenti (2) interni a GQ che effettuano il controllo, al fine di:

- verificare che i documenti, le metodologie, le procedure, siano correttamente attuate e siano idonee al raggiungimento degli obiettivi fissati;
- verificare l’efficacia e l’efficienza del S.G.Q.;
- promuovere azioni correttive o di miglioramento.

La frequenza e l’approfondimento delle verifiche sono in funzione dell’importanza, ai fini della qualità, dell’attività sottoposta a verifica, del grado d’implementazione del S.G.Q. e dei risultati delle precedenti verifiche.

I risultati delle verifiche sono registrati e portati all’attenzione del responsabile dell’area verificata, che deve provvedere a definire ed attuare, nel rispetto dei tempi fissati, le necessarie azioni correttive e verificandone poi l’efficacia.

Tali risultati sono anche sottoposti al GQ dell’I.I.S. e costituiscono elementi fondamentali per il riesame del S.G.Q. da parte della Direzione.

La gestione delle verifiche ispettive interne è regolamentata con la procedura “Gestione Audit Interni”.

L’I.I.S., a seguito del lavoro svolto negli anni precedenti, al fine di monitorare la qualità di alcuni elementi significativi del sistema di formazione, ha sottoposto a misurazione:

- il numero degli studenti iscritti, ...
- il numero di alunni trasferiti ad altra scuola o ritirati,
- la mobilità dei docenti,
- l’esito finale dell’attività formativa confrontato con la media nazionale,
- l’esito delle prove INVALSI confrontate con i dati nazionali.

I dati emersi dal controllo sono confrontati con i criteri d’accettabilità e se il processo non ha conseguito i risultati pianificati sono adottate idonee misure correttive.

I risultati emersi sono esposti durante la riunione del CD di giugno ed archiviati e resi disponibili dal QA.

## **9.3 RIESAME DI DIREZIONE**

### **9.3.1 Generalità**

Periodicamente il DS, attraverso il GQ che egli stesso presiede, effettua un riesame del Piano Obiettivi dell’Istituto, per verificare il suo stato d’avanzamento, l’efficacia delle procedure e delle azioni intraprese e l’eventuale necessità di aggiornamento.

Annualmente (nel mese di settembre), inoltre, o più frequentemente se si verificano situazioni tali da richiedere interventi straordinari, riesamina la validità e l’efficacia del SGQ. Tale riesame tiene conto dei risultati degli audit interni, dell’adeguatezza del SGQ, al raggiungimento degli obiettivi ed alle eventuali trasformazioni del contesto esterno ed ha lo scopo di promuovere azioni correttive e di miglioramento.

Le riunioni del GQ, indette con circolare interna a firma del DS, vengono verbalizzate da QA, con la descrizione delle decisioni prese, la cui realizzazione viene verificata nelle riunioni successive.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA’</b> |  |

### **9.3.2 Input al riesame della direzione**

Nel riesame del GQ vengono presi in considerazione:

- risultati degli audit interni;
- risultati degli audit condotti da Enti esterni;
- rapporti di Non Conformità;
- risultati dei questionari di soddisfazione del cliente;
- risultati delle azioni Correttive;
- attuazione delle azioni decise in precedenti riesami e la loro efficacia;
- stato d’avanzamento del Piano della Qualità;
- stato d’avanzamento del PTOF;
- eventuali variazioni del contesto interno e/o esterno che potrebbero avere effetti sul SGQ.
- eventuali verifiche del NEV.

### **9.3.3 Output del riesame di direzione**

QA emette verbali dei riesami del GQ, in cui riporta in modo chiaro gli argomenti trattati, evidenziando le decisioni prese, ossia le eventuali azioni correttive e di miglioramento del “prodotto”/servizio fornito ai clienti e dell’efficacia dei processi del SGQ.

*Copia dei verbali è conservato in formato file in drive condiviso con la Commissione Qualità e a fine a.s. archiviato nella memoria di sistema dell’Istituto.*

## 10. MIGLIORAMENTO

### 10.1 GENERALITÀ

I dati provenienti dal monitoraggio e dalla misurazione dei processi e dei prodotti, dai questionari di soddisfazione, dagli audit interni, da risultanze esterne, dalle attività di controllo di CQ, dalle azioni correttive e dall'analisi del rischio, da eventuali reclami, dalle valutazioni dei fornitori e da qualunque altra fonte significativa interna/esterna, sono periodicamente analizzati dall'Alta Direzione al fine di:

- valutare l' idoneità del servizio scolastico fornito e la soddisfazione del cliente;
- determinare l' adeguatezza e l' efficacia del S.G.Q.;
- individuare le aree di miglioramento.

### 10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive traggono origine da:

- reclami/segnalazioni dei clienti e/o delle altre parti interessate;
- "prodotti" non conformi;
- rapporti di Non Conformità;
- audit interni;
- audit esterni.

Esse sono regolamentate da una specifica procedura, che prevede le seguenti fasi operative:

- riesame delle Non Conformità;
- accertamento delle cause;
- individuazione ed attuazione delle azioni tempificate ritenute più appropriate rispetto all' importanza del problema ed alle relative conseguenze;
- registrazione e archiviazione dei risultati delle azioni intraprese;
- riesame mirato a verificare che l' azione correttiva intrapresa sia stata efficace.

La valutazione del rischio trae origine da:

- analisi critica delle varie fasi dei processi;
- analisi dei questionari di soddisfazione del cliente;
- analisi dei dati provenienti dal monitoraggio dei processi e dei prodotti;
- audit interni;
- risultati delle attività di controllo effettuate da GQ;
- riesame del SGQ.;
- variazione del contesto.

Essa segue l' iter logico-operativo:

- analisi del contesto e delle eventuali variazioni delle norme di riferimento;
- analisi delle incertezze che impattano sull' organizzazione e le conseguenze positive o negative che possono derivarne e capire se sono o meno accettabili (*valutazione del rischio*)
- decisione di quale atteggiamento tenere rispetto ai rischi (*trattamento del rischio: non accettabile, accettabile, condizionatamente accettabile*)
- individuazione ed attuazione delle azioni tempificate ritenute più appropriate rispetto all' importanza dei problemi e delle relative conseguenze;

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023     | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIRGILIO", EMPOLI |
| <b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> |  |

riesame per verificarne l'efficacia.

Il QA coordina la gestione delle Non Conformità, collaborando con i responsabili interessati nell'identificazione delle cause e promuovendo le idonee azioni correttive/preventive.

I soggetti interessati dalle Non Conformità sono responsabili dell'attuazione e della registrazione dei risultati; il QA è responsabile della verifica dell'efficacia delle relative azioni correttive/preventive.

In questa ottica l'azione correttiva non è altro che un sistema strategico per ridurre i rischi, pertanto bisogna esaminare le non conformità nel loro complesso per avere ben chiara la visione sistemica della qualità, adattandolo alla nuova situazione, per sostenere i miglioramenti ottenuti grazie alle azioni correttive. Ogni volta che si avvia un cambiamento attraverso un'azione correttiva, dunque, bisogna prendere in considerazione se occorra:

- cambiare le procedure esistenti;
- creare nuovi documenti;
- stabilire nuove registrazioni;
- impostare nuovi monitoraggio e misurazioni;
- revisare il materiale utilizzato per la formazione;
- aggiungere qualcosa al piano della comunicazione o ai programmi per sviluppare una maggiore consapevolezza;
- rivedere ruoli, responsabilità e autorità;
- aumentare le conoscenze dell'azienda nel suo complesso;
- rivedere contratti;
- cambiare il processo che gestisce i cambiamenti

Si ritiene che le azioni correttive costituiscono una parte importante della storia dell'IIS, pertanto vengono conservate:

- le registrazioni relative alla natura delle non conformità, cioè la descrizione del problema;
- le registrazioni relative alle azioni intraprese per ridurre o eliminare le cause che hanno originato la problematica;
- le registrazioni dei risultati delle azioni correttive

### **10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

L'Alta Direzione è fortemente impegnata nello sviluppo e miglioramento continuo del S.G.Q. dell'IIS. Per raggiungere tali obiettivi:

- ha definito la Politica per la qualità, curando che essa sia diffusa, compresa e condivisa ad ogni livello;
- definisce annualmente obiettivi per la Qualità, con essa congruenti, assicurando la disponibilità delle risorse umane e materiali necessari;
- verifica periodicamente lo stato d'avanzamento di tali obiettivi attivando le azioni necessarie per ottenerne il rispetto nel quadro della valutazione dei rischi;
- effettua periodicamente l'analisi dei dati attinenti il S.G.Q., per evidenziare possibili aree di miglioramento ed attivare le opportune azioni,
- effettua almeno annualmente il riesame del S.G.Q., promuovendo idonee azioni preventive idonee.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| MQ<br>Ed.5 del 25/09/2023 | ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “VIRGILIO”, EMPOLI |
| MANUALE DELLA QUALITA’    |  |

## **ALLEGATI:**

### **A1. POLITICA PER LA QUALITA’**

...