



Ministero della  
Pubblica  
Istruzione  
U.S.R per la  
Campania



**SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO  
"G. ROSSI VAIRO"**

via Taverne, 1 – 84043 – Agropoli – Sa  
Segreteria tel./fax 0974-823222 Presidenza 0974-823112  
C.M.SAMM286002 – C.F.90009620650 – C/C.P.18070847

Sito Web: [www.scuolamediagropoli.it](http://www.scuolamediagropoli.it)

E.mail: [rossivairo@virgilio](mailto:rossivairo@virgilio)

**MANUALE PER LA QUALITA'**



Polo Qualità  
di Napoli

## MANUALE per la QUALITA'

### della Scuola Secondaria di Primo Grado "G.Rossi Vairo" Agropoli (SA)

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2000

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N° \_\_\_\_\_

n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA N° \_\_\_\_\_

EDIZIONE N° 1 REV. 0 EMESSA IN DATA \_\_\_\_\_

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto

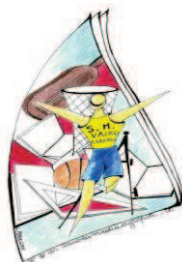
Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti  
anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla  
Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione

Emesso e Approvato dalla Direzione della scuola

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	SUPERVISIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITA'
NOMINATIVO	Maria Giovanna Valentino	Prof. Pietro Carmine Nese	Dott.ssa Agela Orabona
DATA	5/06/2008	5/06/2008	5/06/2008
FIRMA			



Ministero della  
Pubblica  
Istruzione  
U.S.R per la  
Campania



**SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO  
"G. ROSSI VAIRO"**

via Taverne, 1 – 84043 – Agropoli – Sa  
Segreteria tel./fax 0974-823222 Presidenza 0974-823112  
C.M.SAMM286002 – C.F.90009620650 – C/C.P.18070847

Sito Web: [www.scuolamediaagropoli.it](http://www.scuolamediaagropoli.it)

E.mail: [rossivairo@virgilio](mailto:rossivairo@virgilio)



Polo Qualità  
di Napoli

**MANUALE PER LA QUALITA'**

**MANUALE per la QUALITA'**  
della Scuola Secondaria di Primo Grado  
"G.Rossi Vairo" Agropoli (SA)

secondo la NORMA UNI-EN ISO 9004:2000

COPIA OPERATIVA (CONTROLLATA) N° 1

n. b. copia controllata è una copia che viene aggiornata con continuità anche dopo la distribuzione

COPIA INFORMATIVA N° 1

EDIZIONE N° 1 REV. 0 EMESSA IN DATA 5/06/2009

Questo Manuale è di proprietà dell'Istituto

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti  
anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla  
Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione

Emesso e Approvato dalla Direzione della scuola

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	SUPERVISIONE
FUNZIONI	R.S.Q.	Dirigente Scolastico	Responsabile POLO QUALITA'
NOMINATIVO	Maria Giovanna Valentino	Prof. Pietro Carmine Nese	Dott.ssa Agela Orabona
DATA	5/06/2009	5/06/2009	5/06/2009
FIRMA			



Ministero della  
Pubblica  
Istruzione  
U.S.R per la  
Campania



**SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO  
"G. ROSSI VAIRO"**

via Taverne, 1 – 84043 – Agropoli – Sa  
Segreteria tel./fax 0974-823222 Presidenza 0974-823112  
C.M.SAMM286002 – C.F.90009620650 – C/C.P.18070847

Sito Web: [www.scuolamediaagropoli.it](http://www.scuolamediaagropoli.it)

E.mail: [rossivairo@virgilio](mailto:rossivairo@virgilio)

**MANUALE PER LA QUALITA'**



Polo Qualità  
di Napoli

## INDICE GENERALE

- Cap. 0 INTRODUZIONE
- Cap. 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- Cap. 2 RIFERIMENTI NORMATIVI
- Cap. 3 TERMINI E DEFINIZIONI
- Cap. 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
- Cap. 5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
- Cap. 6 GESTIONE DELLE RISORSE
- Cap. 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- Cap. 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

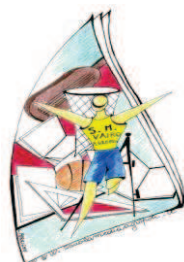
PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_



Ministero della  
Pubblica  
Istruzione  
U.S.R per la  
Campania



**SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO  
"G. ROSSI VAIRO"**

via Taverne, 1 – 84043 – Agropoli – Sa  
Segreteria tel./fax 0974-823222 Presidenza 0974-823112  
C.M.SAMM286002 – C.F.90009620650 – C/C.P.18070847

Sito Web: [www.scuolamediaagropoli.it](http://www.scuolamediaagropoli.it)  
E.mail: [rossivairo@virgilio](mailto:rossivairo@virgilio)

**MANUALE PER LA QUALITA'**



Polo Qualità  
di Napoli

**CAPITOLO 0**

**INTRODUZIONE**

**0.1. LA SCELTA DELLA QUALITÀ ALLA "G. ROSSI VAIRO"**

**0.2. LA ISO 9004:2000**

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO INTRODUZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 0.1. LA SCELTA DELLA QUALITÀ ALLA "G. ROSSI VAIRO"

Nel nostro Istituto da anni vengono attivati progetti di miglioramento sia nell'ambito della didattica che dell'organizzazione. Questo dimostra una volontà e una disponibilità al cambiamento, soprattutto nell'ottica di una "migliore qualità" del lavoro di tutti gli operatori scolastici. È cresciuta nei docenti e in tutto il personale la disponibilità ad assumere un ruolo attivo nell'attuazione dei principi della qualità, nell'ottica, soprattutto, di una maggiore responsabilizzazione di ogni risorsa. Da qui è nato il **bisogno** di far crescere la nostra cultura organizzativa, di attuare un processo di miglioramento continuo, di tenere sotto controllo la complessità della situazione in cui oggi opera la scuola. **L'individuare i processi** necessari per una efficace messa in atto del Sistema Gestione Qualità, **il capire le interazioni** esistenti tra questi processi, **il documentare i processi**, per quanto necessario ad assicurare il loro efficace sviluppo e controllo, permettono, oggi, alla scuola di non perdere credibilità e di avere maggiore visibilità sul territorio in cui opera. Attraverso un corretto sistema di Qualità le cause di disservizio possono essere rilevate e tenute sotto controllo.

A questo punto del cammino, dunque, la scelta di adottare un sistema di gestione della qualità è diventata una **decisione strategica**.

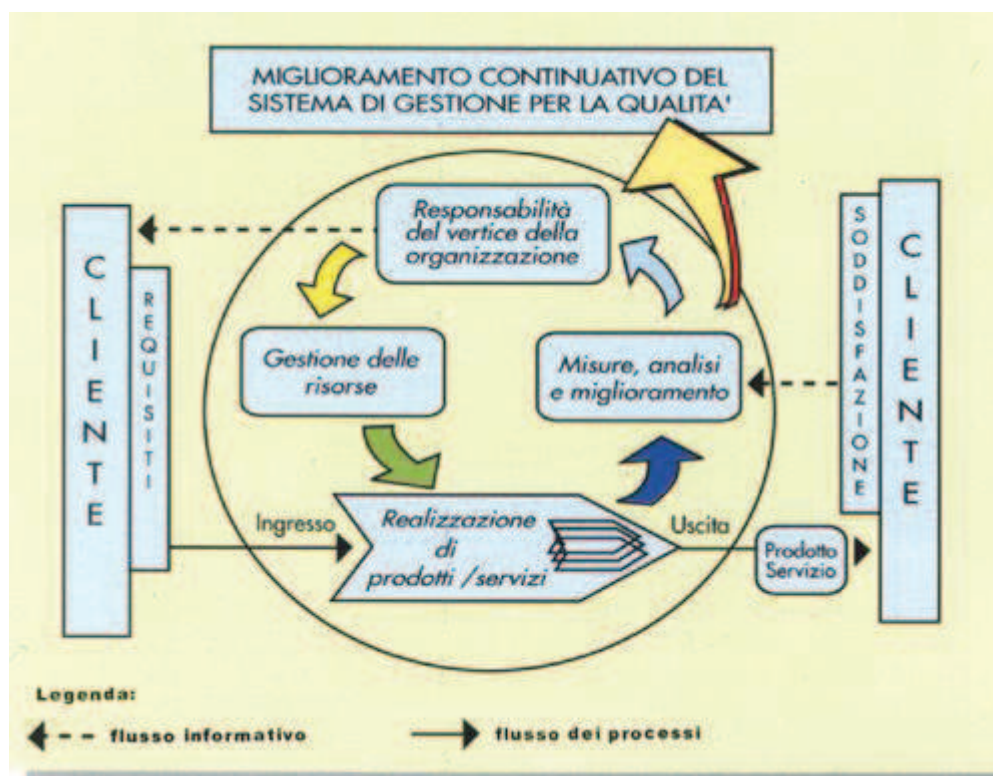
## 0.2 LA ISO 9004:2000

Le norme ISO 9000:2000 assicurano la gestione della qualità e valorizzano ciò che facciamo al fine di migliorare il risultato.

La ISO 9004:2000 è un approccio per processi finalizzato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di un Sistema di Gestione per la Qualità, in grado di accrescere la soddisfazione delle parti interessate soddisfacendo i relativi requisiti.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO INTRODUZIONE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

### Modello di gestione qualità basato sui processi



Il modello di gestione è applicabile anche nella scuola dove il termine cliente identifica tutti le persone coinvolte nel sistema - scuola.

Nella realtà scolastica il cliente è costituito dal personale docente e ATA( cliente interno),dagli studenti, dalle famiglie, dal contesto socio economico territoriale ( cliente esterno)

Nella Scuola è il Dirigente e il suo staff a farsi carico delle esigenze del cliente. IL Dirigente deve impostare il proprio sistema di gestione esplicitando periodicamente gli obiettivi misurabili da raggiungere, gestendo al meglio, in collaborazione con il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, le risorse umane e materiali che ha a disposizione, e stabilendo buoni rapporti con il contesto socio economico del territorio di riferimento. Tutto questo consente al personale della scuola di attuare i "Processi operativi" programmati.

I servizi sono tutto ciò che la scuola mette a disposizione dell'utenza e che caratterizza, al di là dei curricula specifici, l'offerta formativa del singolo Istituto.

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		INDICE	TITOLO PARAGR. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## **CAPITOLO 1**

### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

**1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE**

**1.2 GENERALITA' SUL MANUALE**

**1.3 GENERALITA' SULL'ISTITUTO**

**1.3.1 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI**



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N.1	PARAGR.1.1 TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.0	

### 1.1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Lo scopo del presente Manuale della Qualità, principale documento del nostro Sistema di Gestione, è quello di specificare i requisiti del sistema secondo i modelli forniti dalla UNI EN ISO 9004:2000.

È stato redatto allo scopo di:

- descrivere la nostra struttura organizzativa, indicando i compiti, le responsabilità e le autorità di ognuno;
- descrivere il Sistema di Gestione della Qualità, identificando i processi che lo compongono e le loro interazioni e richiamando i documenti e le diverse modalità operative che lo supportano e lo mantengono monitorato;
- fornire tutti i riferimenti necessari alla rintracciabilità delle prescrizioni di sistema adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento e il continuo miglioramento del nostro Sistema di Gestione della Qualità e per verificare, tenere sotto controllo, aggiornare e migliorare in maniera continua il sistema stesso;
- determinare le linee di sviluppo e la Politica della qualità della nostra Scuola;
- descrivere le metodologie di pianificazione, esecuzione e relativo controllo;
- dimostrare la capacità del nostro Istituto di fornire con regolarità servizi che soddisfino i clienti interni ed esterni;
- costituire un riferimento per i clienti e per l'Organismo di certificazione, che vi possono trovare gli elementi per verificare come la nostra Scuola soddisfi i requisiti di gestione della qualità;
- rappresentare l'elemento di continuità al mutare delle circostanze e dello staff operativo;
- costituire la base per guidare e correlare le diverse attività;
- fare verifiche di coerenza tra la norma, le procedure ed il loro utilizzo;
- formare il personale che vi opera

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N.1	PARAGR.1.1 TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.0	

Il presente Manuale viene integrato dalle seguenti procedure contenute nel fascicolo "Procedure".

#### **PROCEDURE**

- PQ 01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna**
- PQ 02 Gestione comunicazioni interne ed esterne**
- PQ 03 Riesame da parte della Direzione**
- PQ 04 Pianificazione dei servizi ATA**
- PQ 05 Aggiornamento e formazione del personale**
- PQ 06 Piano Dell'Offerta Formativa**
- PQ 07 Verifiche ispettive interne**
- PQ 08 Gestione delle non conformità**
- PQ 09 Azioni correttive**
- PQ 10 Azioni preventive**

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N.1	PARAGR. TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

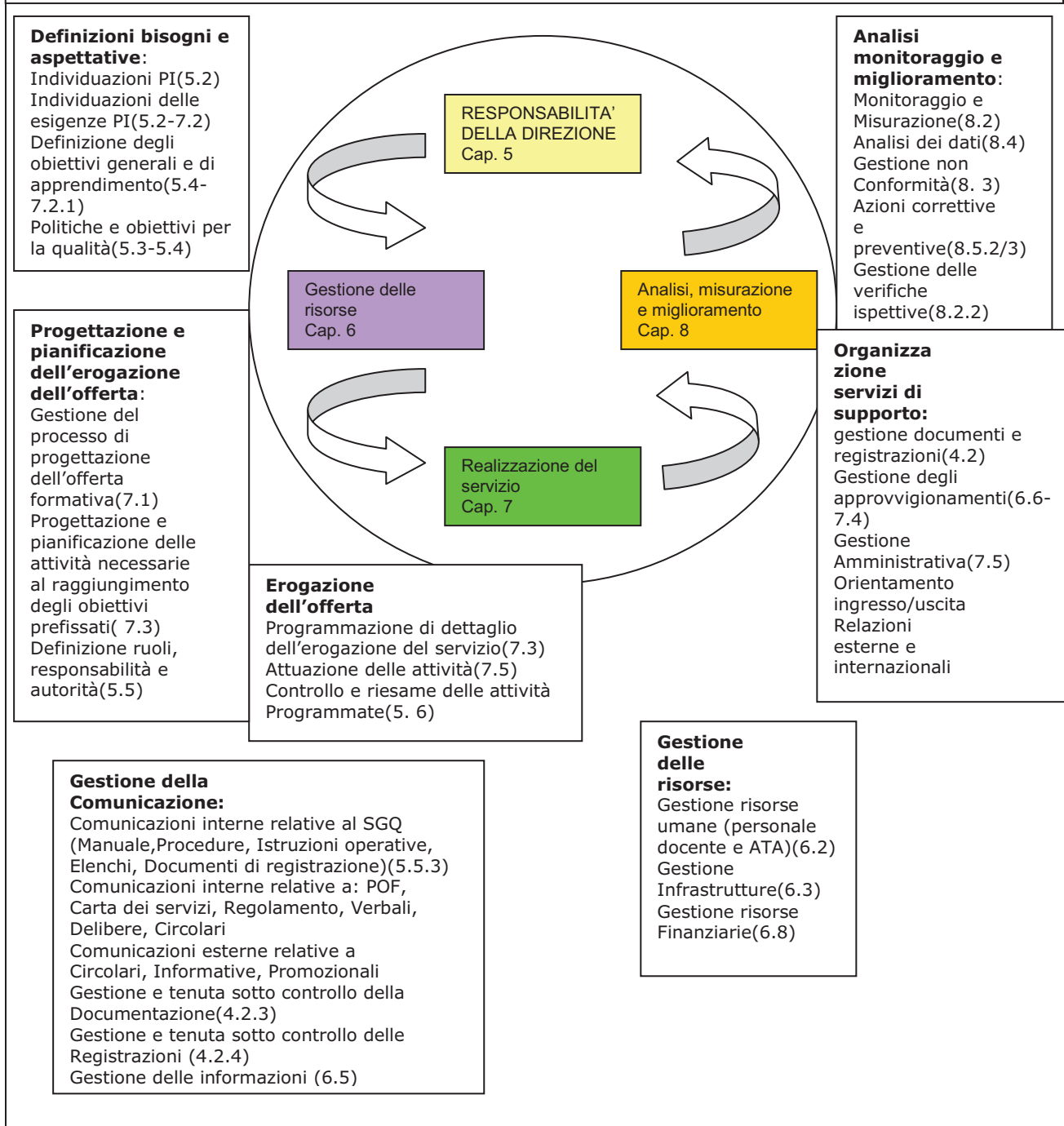
Il nostro Istituto ha sviluppato il manuale per la Qualità attenendosi alle norme UNI EN ISO 9004:2000.

La corrispondenza tra le Procedure e i capitoli del manuale è la seguente:

<b>PROCEDURE</b>	<b>CAPITOLI DEL MANUALE</b>
PQ 01 – Gestione del documenti di origine interna ed esterna	4, 8
PQ 02 – gestione comunicazioni interne ed esterne	5,6,7
PQ 03 – Riesame da parte della Direzione	5.7
PQ 04 – Pianificazione dei servizi ATA	7
PQ 05 – Aggiornamento e formazione del personale	6
PQ 06 – Piano Dell'Offerta Formativa	7,8
PQ 07 – Gestione delle Verifiche Ispettive Interne	8
PQ 08 – Gestione delle Non Conformità	8
PQ 09 – Gestione delle Azioni Correttive	8
PQ 10 – Gestione delle Azioni Preventive	8

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	PUNTO N.	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## Procedure di riferimento collegate ai processi



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	TITOLO PARAGR.	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 1.2 GENERALITA' SUL MANUALE

Il presente Manuale specifica i requisiti del nostro Sistema di Gestione per la Qualità nel rispetto della norma UNI EN ISO 9004:2000, descrivendo e documentando la struttura organizzativa, le responsabilità e le attività che regolano l'Istituzione, la gestione ed il funzionamento del sistema, predisposto allo scopo di mirare alla soddisfazione delle parti interessate e implementare attività di miglioramento continuo. Esso richiama, per una descrizione più dettagliata delle attività, altri documenti della qualità quali procedure, istruzioni operative per la cui descrizione nello specifico si rimanda alle sezioni di seguito indicate.

## 1.3 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

### a) contesto socio – culturale

L'utenza scolastica è eterogenea sia per comportamenti che per modalità di apprendimento. Essa è caratterizzata da una serie di atteggiamenti tipici della preadolescenza, in qualche caso esasperati dalla "cultura di strada".

L'economia del territorio è caratterizzata da iniziative artigianali, commerciali (spesso a conduzione familiare), da qualche piccola attività imprenditoriale; molti sono impiegati nel terziario e soprattutto nell'attività turistica, mentre l'agricoltura ha assunto un ruolo secondario e marginale.

Proficui gli stimoli culturali e sociali derivanti da associazioni sportive, giovanili, di volontariato, biblioteca pubblica e scolastica, servizi sanitari, servizi per il tempo libero, servizi di trasporto, presenti sul territorio.

Il tenore di vita è medio alto, bassa è l'evasione dell'obbligo scolastico come pure l'incidenza della criminalità, dei casi di alcolismo e tossicodipendenza. Nella cittadina permangono usanze e tradizioni popolari e iniziative di carattere religioso.

I genitori degli alunni investono buona parte delle loro aspettative formative sull'Istituzione Scuola, molti mostrano fiducia nei confronti della scuola ed offrono adeguata e continua collaborazione.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## b)gli alunni

Attualmente la scuola ospita **735** alunni distribuiti in **11 corsi**. La scuola di Agropoli è frequentata oltre che dai ragazzi della città, anche da alunni che provengono dalla periferia e dalle frazioni, i cui genitori hanno fatto la scelta di iscrivere i propri figli in questa scuola per i servizi e le strutture che essa offre. Inoltre è presente una minima percentuale, ma non trascurabile, di figli di immigrati in particolare da paesi di lingua araba. Sul territorio vi è, da anni, la presenza di un campo nomade stanziale che fa riferimento ai servizi offerti dal comune, fra i quali la scuola, che accoglie i ragazzi provenienti da questo campo. L'inserimento di questi ragazzi non è sempre facile a causa della lingua, della diversa cultura, delle tradizioni, ma l'impegno profuso per il superamento delle difficoltà fa sì che gli alunni riescano a convivere serenamente senza riportare nella classe i modelli che impersonano nel tempo libero. La maggior parte degli allievi partecipa con interesse alle attività culturali e formative, quali teatro, musica, mostre, corsi di lingua italiana e comunitaria, corsi di informatica, corsi di matematica. Gli alunni sono fortemente motivati anche alle attività ludiche e sportive.

### I BISOGNI FORMATIVI

Le esigenze più sentite sono:

- la conoscenza e il controllo delle strategie di apprendimento;
- il potenziamento dell'abilità linguistico – espressiva;
- l'integrazione dei ragazzi svantaggiati;
- l'integrazione dei ragazzi stranieri;
- l'acquisizione di una solida preparazione di base, necessaria per un valido inserimento nelle scuole superiori ;
- la valorizzazione delle eccellenze per evitare la demotivazione e la massificazione;
- l'apprendimento di più lingue straniere, indispensabili per essere protagonista nel mondo attuale;
- Studio delle lingue straniere comunitarie con docenti di madre lingua e certificazione di crediti.
- la conoscenza di nuovi linguaggi multimediali per facilitare l'approccio alla nuova realtà tecnologica ed informatica.
- la promozione ed il potenziamento delle capacità logico – espressive, musicali, mimico – gestuali, pratiche, manuali e sportive per favorire uno sviluppo più completo ed armonico degli alunni.
- Una formazione fortemente connotata sul piano scientifico e sui suoi riflessi sulla vita dell'uomo
- Capacità di utilizzare competenze spendibili a qualsiasi livello
- Attività di orientamento e riorientamento in continuità con le scuole dei gradi precedente e successivo
- Progetti educativi legati allo studio del territorio e finalizzati all'orientamento

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N.1	PARAGR.1.1 TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA	INDICE: rev.0

## LA NOSTRA STORIA

La Scuola "G.Rossi Vairo" nasce ad Agropoli il 2000 dall'unione di due scuole medie: la "Matilde Serao" e la "G.Rossi Vairo".

La scuola, oggi, comprende due plessi: la scuola secondaria di primo grado "G.Rossi Vairo", collocata nel centro di Agropoli, e la sezione staccata di Giungano, a 15 chilometri. L'Istituto ha da subito accolto le attese dell'utenza e si è impegnata a portare avanti un'ampia offerta formativa in modo da favorire lo sviluppo armonioso dei giovani. La scuola ha anche stretto un patto formativo con tutti gli EELL del territorio( Comune, ASL, Arma dei Carabinieri, Parrocchia...). Oggi è sul territorio il "**Luogo**" più importante di cultura e di socializzazione. Le numerose attività teatrali, musicali, sportive e letterarie e gran parte delle esperienze extrascolastiche, avvengono nei locali della Scuola. L'Istituto dispone, anche, di una sala polivalente, che durante il fine settimana viene utilizzata dagli agropolesi come sala cinematografica.

### **RISORSE INTERNE:** Risorse umane e professionali

Dirigente Scolastico

Dirigente Amministrativo

Docenti collaboratori del Dirigente Scolastico

Funzioni strumentali

Docenti organizzati in gruppi di lavoro, commissioni e/o dipartimenti

Docenti coordinatori / tutor

Referenti "salute e ambiente" componenti Equipe Integrata Scuola - ASL

Referenti alla "Legalità",

Addetto alla sicurezza (Legge n. 626)

Personale ATA

RSU

un corpo docente di 86 insegnanti, di cui il 90% di ruolo

n°8 professori di strumento musicale( clarinetto, flauto, corno, percussione, pianoforte, sax, tromba, chitarra)

n°4 insegnanti di madrelingua

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### RISORSE INTERNE: Risorse materiali

SEDE CENTRALE	SEDE STACCATA
N. 1 ufficio di Presidenza N. 1 ufficio di Vicepresidenza N 3 uffici amministrativi N. 2 aule informatiche con 50 postazioni N 1 laboratorio linguistico con 28 postazioni N 10 laboratorio scientifico con LIM N 1 laboratorio musicale N1 laboratorio tecnico- artistico e di ceramica N 2 aule per allievi diversamente abili N1 sala docenti N 1 archivio N1 sala biblioteca N°2 Palestra coperte N°1 campo di calcetto N1 auditorium cine-teatro N 1 ufficio centralino e accoglienza al pubblico N 42 locali e 15 servizi	N. 1 Aula informatica con 10 postazioni N° 1 Palestra N. 1 Sala – docenti N 3 Locali e servizi

### RISORSE ESTERNE

Biblioteca Comunale

2 TV satellitare

ASL

Enti e Associazioni:

Amministrazione Comunale,

Associazioni Sportive, Legambiente

Banca di Credito Cooperativo Dei Comuni Cilentani

Amici del centro storico di Agropoli,, associazione arte e parte, associazione promozione turistico-culturale, associazione culturale Arte oggi, associazione musicale Diapason, associazione compagnia teatrale Ennio balbo, associazione Il sipario medfest festival cinema mediterraneo, ass. artistico-creativa Salpare, associazione Sbandieratori agropolesi, associazione Il carro



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N.1	PARAGR.1.1 TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.0	

## **Convenzioni stipulate con alcuni Enti pubblici e privati:**

### **Convenzione Università**

La nostra scuola ha sottoscritto con l'**università Federico II di Napoli** e l'**università di Salerno** una convenzione per promuovere attività di tirocinio ed orientamento per gli iscritti alla Scuola Interuniversitaria Campana di Specializzazione all'Insegnamento (S.I.C.S.I.).

### **Cinema "M. Serao"**

La scuola ha stipulato un accordo per la visione di film con la **sig.ra Parente Anna Maria**, gestore del cinema, concedendole l'uso del laboratorio teatrale il fine settimana.  
L'iniziativa negli anni precedente era stata patrocinata dal comune di Agropoli.

### **Attività sportive**

Con alcune società sportive di Agropoli la scuola ha sottoscritto apposita convenzione per consentire l'uso della palestra per promuovere la diffusione dello sport fra i giovani.  
L'uso della palestra è consentito con delibera del Consiglio d'Istituto che stabilisce il calendario ed il contributo

### **Convenzione con il Comune di Agropoli**

Per l'utilizzo del campo sportivo per le partite di campionato della polisportiva-calcio.

### **Convenzione società S.G.E. di Agropoli**

Con detta società è stato stipulato un accordo di programma per il conseguimento della patente europea (E.C.D.L.). fornendo anche assistenza e consulenza agli alunni ed ai docenti

### **Convenzione con l'Associazione Orizzonti**

Per la realizzazione di percorsi di integrazione a favore di alunni diversamente abili frequentanti il nostro istituto, che si avvale dell'ausilio di personale altamente specializzato (psicologi, assistenti sociali, etc..)

### **Collaborazione con l'Arma dei Carabinieri del Comando di Agropoli**

Per la realizzazione di percorsi interdisciplinari riguardanti l'educazione stradale, al fine di sensibilizzare e responsabilizzare i nostri ragazzi quando utilizzano la viabilità pedonale e veicolare.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### **Collaborazione con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali**

Con le sezioni di Salerno e Avellino per la realizzazione di un progetto didattico "Adotta un paesaggio"

### **Collaborazione con il Ministero di Grazia e Giustizia**

Nell'ambito del Progetto "Educazione alla legalità, sicurezza e giustizia sociale", la scuola vede coinvolti gli alunni delle classi terze su argomenti strettamente collegati alle tematiche dell'adolescenza e alla prevenzione delle tossicodipendenze.

#### **Gemellaggio musicale**

La nostra scuola ha realizzato un gemellaggio in campo musicale con la Scuola Sec. di I Grado Da Vinci Chelini di Lucca nel periodo che va dal 25 al 27 febbraio 2009

### **Progetto Scuola sicura**

In collaborazione con ASL, Vigili del Fuoco, Croce Rossa e Prefettura, il progetto è rivolto agli alunni delle classi prime

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### 1.3.1 LE ATTIVITA' DIDATTICHE E I PROCESSI INTERNI

## ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

### Orario Scuola Secondaria di I grado - Agropoli

La scuola rimane aperta secondo l'orario della tabella sotto indicata

#### ORARIO SCOLASTICO 2008-2009

	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Note	Venerdì		Sabato	
	Inizio	Fine	Inizio	Fine	Inizio	Fine	Inizio	Fine		Inizio	Fine	Inizio	Fine
1	8.10	9.10	8.10	9.10	8.10	9.10	8.10	9.10	60 minuti	8.10	9.10	8.10	9.10
2	9.10	10.10	9.10	10.10	9.10	10.10	9.10	10.10	60 minuti	9.10	10.10	9.10	10.10
3	10.10	11.10	10.10	11.10	10.10	11.10	10.10	11.10	60 minuti	10.10	11.10	10.10	11.10
Intervallo	11,00	11,10	11,00	11,10	11,00	11,10	11,00	11,10	10 minuti	11,00	11,10	11,00	11,10
4	11.10	12.00	11.10	12.00	11.10	12.00	11.10	12.00	50 minuti	11.10	12.10	11.10	12.10
5	12.00	12.50	12.00	12.50	12.00	12.50	12.00	12.50	50 minuti	12.10	13.10		
6	12.50	13.30	12.50	13.30	12.50	13.30	12.50	13.30	40 minuti	Prolungato 1ª D 13,10 14,10			
Mensa			Prolungato 1ª D 13,30 14,30							Prolungato 1ª D 14,10 15,10			
7			Prolungato 1ª D 14,30 15,30							Prolungato 1ª D 15,10 16,10			
8			Prolungato 1ª D 15,30 16,30							Prolungato 1ª D 16,10 17,10			

**N.B.** I Docenti, al fine di raggiungere il proprio monte orario cattedra (18 h), effettueranno recupero di un'ora e trenta a settimana (come da orario calendarizzato)

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Nuovo ordinamento Riforma "Moratti"  
Decreto legislativo n°59 19/02/2004 art. 10**

Tutte le classe prime, seconde, terze

- Curricolo di base: 29 ore settimanali
- Attività facoltative opzionali: 4 ore settimanali

**Attività facoltative opzionali**

- Strumento musicale 1 ora
- Laboratorio di grammatica e lettura + Cittadinanza e Costituzione 3 ore

Le lezioni individuali pomeridiane di strumento dal lunedì al venerdì  
strumenti: **clarinetto, flauto, corno, percussione, pianoforte, sax, tromba, chitarra.**

I docenti di strumento, durante lo svolgimento dell'Esame di Stato e dei Consigli di Classe, partecipano alle procedure previste solo in presenza dei propri allievi.

**Scuola Sec. di Giungano**

Classi I, II, III

33 ore settimanale

8,30 / 13,20

Lunedì- Sabato

un rientro pomeridiano il Martedì

ore 14,00 – 16,45

mensa: 13,20-14,00

Attività aggiuntive facoltative

6 ore settimanali

un rientro pomeridiano il Martedì

ore 14,00 – 16,45

- Laboratorio di grammatica e lettura 2 ore
- Laboratorio di informatica 2 ore
- Laboratorio di Francese 1 ora

**Calendario delle prove scritte**

Discipline data	Italiano 4 <sup>a</sup> settimana	Matematica 1 <sup>a</sup> settimana	Lingua <sub>1</sub> 3 <sup>a</sup> settimana	Lingua <sub>2</sub> 2 <sup>a</sup> settimana
--------------------	--------------------------------------	--	---	---

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**CURRICULO NAZIONALE DI BASE n. 29 ORE settimanale  
(DA C.N.C.L. OGNI DOCENTE DEVE 594 ore d'insegnamento)  
- IL CALCOLO E' RIFERITO A UNA CLASSE-**

PERIODO	anno	1° PERIODO 11 settimane		2° PERIODO 11 settimane		3° PERIODO 11 settimane		ORE Debito/Cre dit CATTED RA anno
		9 sett.	2 sett.	9 sett.	2 sett.	9 sett.	2 sett.	
<b>DISCIPLINE</b>								
<b>Religione</b>	33	1	1	1	1	1	1	-----
<b>Lettere</b>	307	9	11	9	11	9	10	<b>Compl. 287</b>
<b>Mat./Scien.</b>	206	6	7	6	7	6	8	<b>Sfora Più 8</b>
<b>Inglese</b>	99	3	3	3	3	3	3	-----
<b>Franc./Ted./Sp a.</b>	66	2	2	2	2	2	2	<b>Compl. 33</b>
<b>Tecnologia</b>	66	2	2	2	2	2	2	<b>Compl. 33</b>
<b>Art./Imm.</b>	60	2	1	2	1	2	1	<b>Meno 6</b>
<b>Musica</b>	60	2	1	2	1	2	1	<b>Meno 6</b>
<b>Sc. Mo.Sport.</b>	60	2	1	2	1	2	1	<b>Meno 6</b>
<b>TOT. CLASSE</b>	<b>957</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	

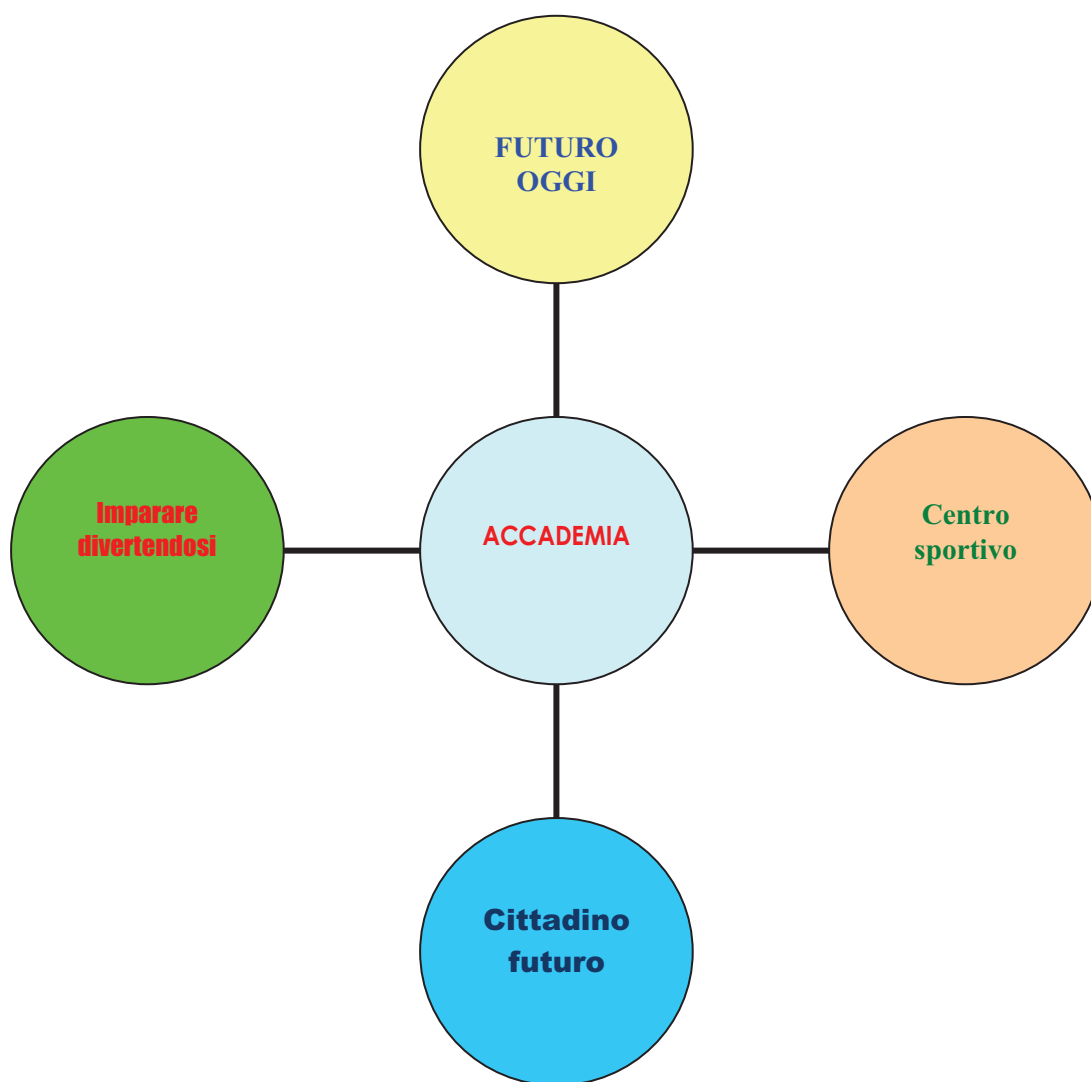
approvato dal Collegio Docenti il 2 SETTEMBRE 2008

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CORSI E PROGETTI DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA

La nostra scuola: luogo di incontro e di crescita di persone intende realizzare, attraverso processi di insegnamento-apprendimento **“L’Accademia Scolastica”** creando nuove alleanze fra Scienze, Storia, discipline Umanistiche, Teatro, Arte, Tecnologie e Attività Sportive.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## IMPARARE DIVERTENDOSI



Progetto musica: Orchestra "Ragazzi Insieme"

Progetto "Scuola di Teatro"

Certificazione lingua inglese (Trinity); tedesca (Goethe) e francese (Grenoble). Corsi di madrelingua di spagnolo

Progetto "Scacchi"

Interventi di potenziamento e approfondimento

- Concorsi Matematici, Letterari e Artistici

## Futuro oggi



a) Progetto Editoriale:

**1. Meridiano 14**

**2.** Rivista Storico-letteraria e Scientifica: **La Voce**

**3.** Storia e Cultura locale

**4.** Storia del movimento femminile nel Cilento dal 1900 al 1950 (Agropoli)

**5.** Alla ricerca delle proprie radici (Giungano)

b) Progetto L.A.R.S.A.

c) Progetto Scuola- Ambiente

d) "Aspettando il Natale" (Giungano)



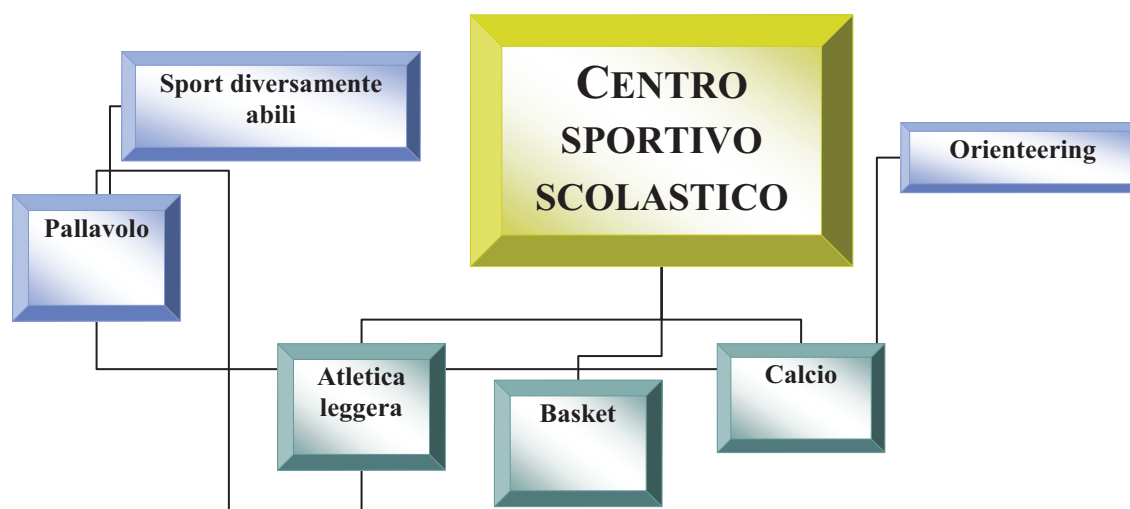
SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## Cittadino futuro



- a) Progetto patentino per ciclomotori
- b) Progetto E.C.D.L. (Patente Europea)
- c) Progetto Qualità –Qualità d’aula- Ricerca-Azione
- d) Progetti PON – Annualità 2007-2013 (Si veda la pagina di INTEGRAZIONE al POF)

## Centro Sportivo Scolastico



ASSOCIAZIONE POLISPORTIVA GINO ROSSI VAIRO DI AGROPOLI

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO RIFERIMENTI NORMATIVI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 2

### RIFERIMENTI NORMATIVI

#### 2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'Istituto "G.Rossi Vairo" per la gestione del sistema Qualità e per l'esecuzione delle attività si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

UNI EN ISO 9001: 2000 :” SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. REQUISITI”

UNI EN ISO 9004 : 2000 “ SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. LINEE GUIDA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI “

UNI EN ISO 9000 : 2000 :” SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. FONDAMENTI E TERMINOLOGIA “

**UNI EN ISO 9004 :2000** Sistemi di Gestione per la Qualità –Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

Inoltre si attiene a tutte le norme e leggi vigenti dello Stato Italiano.

In particolare fa riferimento a:

#### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

D.P.R. 24-7-1996 n. 503.	Regolamento recante le norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.
L .n.675 del 31-12-1996	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
Decreto legislativo 6/11/1998, n.389	Disposizioni in materia di trattamento di dati particolari da parte di soggetti pubblici
Decreto legislativo n. 452/2000, art. 21:	Trattamento dati nel regolamento in materia di assegni di maternità e per il nucleo familiare
D Lgs 16-04-1994 n° 297	Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione relativa alle scuole di ogni ordine e grado
Legge 5-02-1992 n° 104	Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti per le persone handicappate
Legge 11-07-1995 n° 273	Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
Legge n. 59 del 15 marzo 1997 D.Leg.vo 30 luglio 1999 n. 300	Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e

D.Leg.vo n.112 del 31-3-1997	per la semplificazione amministrativa"
DPR n. 233 del 18 giugno 1998	Dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche statali e organici funzionali di istituto
Decreto Legislativo 6 marzo 1998, n. 59	Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi di istituto delle istituzioni scolastiche autonome
Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21, della legge 15 marzo 1997, n.59
Direttiva Ministeriale del 21 marzo 2001, n.51	Individuazione degli interventi prioritari e criteri generali per la ripartizione delle somme, le indicazioni sul monitoraggio, il supporto e la valutazione degli interventi stessi", ai sensi dell'articolo 2 della legge 18 dicembre 1997, n.440
Direttiva Ministeriale 21/07/1995 n. 254	Carta dei servizi scolastici
legge n. 9 del 20-1-1999	l'innalzamento dell'obbligo di istruzione
legge n.30 del 10 febbraio 2000);	il riordino dei cicli scolastici si completa la riforma sull'autonomia del sistema scolastico prevista dall'art. 21 legge 59/97
Decreto Ministeriale del 3 aprile 2000, n.105	Organico funzionale: sperimentazione a.s. 2000/2001
Direttiva Ministeriale del 3 dicembre 1999, n.292	Interventi di educazione alla salute da parte delle scuole di ogni ordine e grado e per lo svolgimento delle attività di formazione
L. 11-11-1975 N. 584	Divieto di fumare in determinati locali e sui mezzi di trasporto pubblico ( e successive modifiche ed integrazioni)
Dir. P.C.M. 14-12-1995 n. 133	Apertura pomeridiana della scuola
C.C.N.L. 2008/2009	Contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto del personale della scuola
D.M. Interno 10-3-1998	Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro
A.C.Q. 7-8-1998	Contratto collettivo quadro per la costituzione delle rappresentanze sindacali per il personale dei comparti delle pubbliche amministrazioni e per la definizione del relativo regolamento elettorale
D.M. 10-7-2000 n. 177	Accreditamento delle agenzie formative
D.M. 1-2-2001 n. 44	Regolamento concernente le istituzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche
D.Lgs n.196 del 30 giugno 2003	Codice delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali
C.M. 371/98	Statuto delle Studentesse e degli Studenti e relative modifiche
Legge 53 28-03-03	Legge quadro sul Riordino dei cicli
Nuovo Statuto degli studenti e delle studentesse	Modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998 n. 249
DI. n. 112 del 25 giugno 2008	Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria
Legge n. 169 del 30-10-08	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge del 1° settembre 2008 n. 137, recante disposizioni urgenti in materia di istruzione e università
D Lgs 19-09-1994 n° 626	Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro
Decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008	Testo unico della sicurezza sul lavoro

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO RIFERIMENTI NORMATIVI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	
<p>Copia di tutte le norme è conservata nell'ufficio di presidenza e negli uffici dell'amministrazione, raccolte nel volume + CD</p> <p>Le norme successive sono tutte reperibili al sito MIUR (Ministero Istruzione Università e Ricerca), via INTRANET e via INTERNET.</p> <p>Per quanto riguarda la normativa vigente nella scuola l'Istituto si avvale dei seguenti siti:  <a href="http://www.istruzione.it">www.istruzione.it</a>  <a href="http://www.edscuola.it">www.edscuola.it</a>  <a href="http://www.tecnicadellascuola.it">www.tecnicadellascuola.it</a></p>						
DATA PRIMA EMISSIONE			VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE	

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 3

### TERMINI E DEFINIZIONI

- 3.1 TERMINI E DEFINIZIONI**
- 3.2 ABBREVIAZIONI E ACRONIMI**

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### 3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

I Termini cui si fa riferimento nel manuale sono quelli della norma UNI EN ISO 9004: 2000 completati da altri di seguito specificati:

**Action plan:** Serie di attività programmate che indicano "cosa" deve essere attuato, entro " quando" tale attività deve essere completata e "chi" ne è il responsabile. In inglese si usa il termine " 3 W ", ovvero " What ", " When ", " Who "

**Autodiagnosi:** Metodo di lavoro che permette di definire i punti critici delle attività e dei processi di produzione. L'autodiagnosi consiste nell'analisi di inputs e outputs in rapporto alla soddisfazione delle esigenze dei clienti.

**Benchmarking:** (detta anche Best practice ) Processo di analisi delle prestazioni della propria azienda e dei processi aziendali che le realizzano e di confronto con le prestazioni e le prassi di altre aziende ritenute eccellenti appartenenti sia al medesimo settore ( Best in class ) che ad altri. L'attività di benchmarking è rivolta quindi alla ricerca e all'applicazione delle migliori procedure organizzative ed operative (best practice) presenti in altre aziende, con l'obiettivo di raggiungere prestazioni superiori e di conseguenza risultati migliori

**Brainstorming:** Tecnica che favorisce la produzione di idee da parte di un gruppo, consentendo ad ogni elemento di esprimere tutto ciò che pensa, valorizzandone quindi la creatività. In ciascuna sessione di brainstorming, dopo l'esposizione dell'argomento da parte del capogruppo, vengono concessi 5-10 minuti in cui ogni partecipante annota ogni idea che gli viene in mente. In seguito a turno ciascun individuo espone la prima delle proprie idee fino ad esaurirle tutte attraverso numerose rotazioni. Elemento peculiare è il fatto che nessuna idea, mentre viene esposta, può essere considerata giusta o sbagliata, in quanto in questa fase non è consentito esprimere giudizi critici su quello che viene detto ( dall'ingl. Storming = tempesta e brain = cervelli)

**Business Process Management (BPM):** Sistema di conduzione aziendale che vede l'azienda organizzata non più per funzioni, ma per processi. Tale approccio si giustifica con la necessità di unificare diverse attività in funzione di un obiettivo comune: la soddisfazione del cliente finale dell'azienda, in quanto solo ciò che è visibile e percepito da questi apporta valore aggiunto. La gestione per processi pone l'accento sull'efficienza del processo e la sua flessibilità (intesa come adattamento rapido e a basso costo ai mutamenti ambientali). Essa comporta inoltre un cambiamento organizzativo: la tradizionale cultura gerarchico-funzionale, basata sulla mansione, lascia spazio ad un'organizzazione per risultati, dove l'aggregazione per competenze prevale sull'appartenenza funzionale. Emerge quindi la necessità di una nuova figura organizzativa: il responsabile di processo ("process owner") cioè colui che opera trasversalmente rispetto alle funzioni tradizionali e presiede

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

alle attività di miglioramento delle prestazioni del processo.

**cliente:** qualsiasi soggetto che risulti coinvolto dai processi e dai servizi sviluppati dall'organizzazione, in quanto destinatario di quest'ultimi.

**c. interno:** i docenti, il personale amministrativo, i collaboratori

**c. esterno:** studenti, famiglie, Enti Locali

**Carta dei servizi:** Si esprime attraverso il Pof e il regolamento d'Istituto. Strumento per agevolare risposte alle necessità di maggior efficienza dei pubblici servizi ed a nuovi diritti a favore dei cittadini (accesso, trasparenza, partecipazione), per le amministrazioni italiane ritrova la sua prima fonte nelle regole fissate dalla legge n. 241/90, in ordine alla trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza e efficacia dell'azione amministrativa.

**Diagramma di Gantt:** Diagramma usato per la rappresentazione a due dimensioni (attività-tempi) di un progetto, per evidenziare relazioni, date e scadenze delle diverse fasi e attività progettuali.

**Diagramma di Pareto:** Diagramma a colonne che permette di definire una scala di importanza tra eventi sulla base della loro frequenza. Dalla rappresentazione grafica appare evidente quali sono le cause maggiormente responsabili dell'effetto finale e quali sono quindi i fattori su cui intervenire prioritariamente.

**Efficacia:** Misura del rapporto tra i risultati raggiunti e gli obiettivi prefissati

**Efficienza:** Misura del rapporto tra le prestazioni effettive e lo standard fissato

**Empowerment:** Creazione di una struttura organizzativa aziendale che, congiuntamente all'addestramento e alla formazione dei lavoratori, consente a questi ultimi di diventare consapevoli delle proprie capacità e di poterle sviluppare. Ciò è reso possibile dal fatto che al lavoratore viene consentito di operare in autocontrollo, con tutti i mezzi necessari per generare output che incontrino i bisogni dei clienti (interni ed esterni), allargare i suoi compiti (job enrichment), lavorare in gruppi autogestiti

**Esigenze del cliente:** Insieme delle aspettative che un cliente ha nei confronti di un prodotto o di un servizio e che sono influenzate dalle precedenti esperienze, da bisogni personali e dalla comunicazione. Tali esigenze possono essere implicite (la cui soddisfazione è cioè data per scontata), espresse (cioè richieste esplicitamente) o latenti (ovvero inconscie)

**Feed back:** Sistema continuo di monitoraggio e ritorno delle informazioni che, esteso a tutte le attività dell'azienda, ha lo scopo di indirizzare chi ne ha la responsabilità ad intraprendere eventuali azioni di miglioramento

**Formazione:** Tutte le attività che comportano l'acquisizione dei metodi e delle capacità richieste per lo svolgimento del lavoro



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Governo dei processi:** Attività volta a dominare la variabilità del processo (process control) che tende ad allontanarne i risultati dagli obiettivi prefissati ed a ricercare continuamente opportunità di miglioramento delle performance in termini sia di efficacia che di efficienza (process **improvement**)

**Gruppo di lavoro:** Insieme di persone che operano in modo organizzato dando vita ad un'entità dotata di vita autonoma (cioè indipendente e distinta da quella dei suoi singoli componenti) che lavora per il perseguimento di un obiettivo riconosciuto ed accettato da tutti

**Gruppo di progetto:** Gruppo, solitamente interfunzionale, di professionisti, manager, specialisti aziendali, costituito temporaneamente per risolvere un problema specifico, con obiettivi predeterminati e nell'arco di tempo considerato necessario e concordato

**Gruppo di miglioramento:** Gruppo formato ad hoc da persone provenienti da qualsiasi funzione aziendale, ma che per competenza e/o esperienza possono portare un contributo determinante, allo scopo di seguire un determinato progetto legato al miglioramento della qualità

**Kaizen (miglioramento continuo):** Termine giapponese che indica una logica di comportamento che prevede avanzamenti di qualità continui senza operare cambiamenti radicali. I miglioramenti avvengono per piccoli passi, grazie all'azione di tutti gli operatori che, responsabilmente, cooperano al miglioramento delle performances aziendali.

**Lavoro di gruppo:** Attività di cooperazione tra più individui, che possono anche appartenere a differenti aree dell'azienda, svolta al fine di giungere ad una più rapida e migliore definizione di un progetto o risoluzione di un problema, ad un più drastico e permanente miglioramento nei processi e nelle operazioni e ad una maggiore produttività rispetto a quanto ottenibile seguendo il tradizionale schema di lavoro gerarchico

**Leadership (guida):** Capacità di guidare e motivare le persone al raggiungimento di obiettivi. E' fondamentale l'esercizio della leadership per far funzionare un gruppo efficacemente.

**Miglioramento:** E' così definito l'insieme delle attività intraprese in modo continuativo, nell'ambito di un'organizzazione, per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dei clienti. Si contrappone al miglioramento per innovazioni in quanto si propone di risolvere problemi di tipo occasionale attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale dell'azienda. (Miglioramento continuo = Kaizen)

**Miglioramento della qualità:** Azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia del cliente

**Monitoraggio :** Processo basato sulla logica del PDCA col quale si punta a prevenire ogni problema che potrebbe verificarsi e a garantire il conseguimento degli obiettivi prefissati. Tale scopo viene raggiunto attraverso la pianificazione delle attività (Plan), l'esecuzione delle stesse (Do), la verifica dei risultati prefissati (Check) e l'adozione di contromisure qualora tra essi sia stato rilevato uno

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

scostamento (Act). Tale processo è noto anche come Ruota di Deming

**Motivazione:** La motivazione del personale è uno dei fattori più importanti del miglioramento della qualità. Se un'azienda ha problemi di qualità spesso la causa va ricercata nella demotivazione dei suoi dipendenti. La motivazione è il risultato di un processo ben preciso che prevede

1. la determinazione delle esigenze emotive di ogni individuo
2. la creazione in azienda di condizioni che, permettendo all'individuo di seguire la sua natura, gli consentano di esprimere le sue potenzialità e di soddisfare dette esigenze. In passato si è ritenuto che l'incentivo economico fosse il mezzo più potente per spingere le persone a fare un buon lavoro; in realtà se non c'è consenso, o meglio se non c'è percezione, in chi lavora, che quanto sta facendo risponde alle sue aspettative di essere umano, diventa impossibile perseguire la qualità

**PDCA:** Metodologia che guida il processo di mantenimento e miglioramento continuo applicabile a tutte le situazioni (in particolare al processo produttivo) che si realizza attraverso un'azione ciclica basata sulla reiterazione sequenziale delle 4 fasi della Ruota di Deming :

Plan = pianificare, preparare a fondo

Do = fare ciò che si è deciso di fare nella 1° fase

Check = verificare i risultati confrontandoli con ciò che si è pianificato

Act = decidere di mantenere o correggere

Ciascuna di queste 4 fasi a sua volta è costituita da un sottociclo di PDCA

Nel problem solving il PDCA, supportato dall'utilizzo dei 7 Tools garantisce la risoluzione efficace dei problemi in quanto permette di affrontare questi ultimi in modo ordinato e sequenziale

**POF:** documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto, che esplicita le finalità delle attività che si svolgono e dei servizi offerti (art.3, DPR 8/3/99 n. 275) Esso riflette le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale.

**PEI:** piano educativi individualizzato

**Prodotto:** risultato di una attività o di un insieme di processi

**Policy deployment (diffusione delle politiche):** E' il complesso delle azioni di diffusione a tutti i livelli aziendali delle attività di miglioramento previste dalla politica aziendale stabilita dalla direzione e dai collaboratori.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Problem finding:** Metodologia di analisi dal cui risultato prende poi il via quella del problem solving. La finalità di questa analisi è quella di decidere quale tra i problemi che si presentano dovrà essere affrontato per primo. Le tre fasi di questa analisi sono:

3. identificazione di tutti i problemi che preoccupano coloro che contribuiscono
1. all'attività di miglioramento
2. raccolta di informazioni sui problemi, al fine di evitare di accantonare un problema in prima battuta solo perché ci sono poche informazioni la riguardo
3. scelta del problema. In questo tipo di analisi ci si avvale dell'utilizzo dei sette strumenti

**Problem solving:** Metodologia di analisi utilizzata per individuare, pianificare ed attuare le azioni necessarie alla risoluzione di un problema ( dopo che quest'ultimo è stato identificato tramite le tecniche di problem finding)

Le fasi dell'analisi sono:

1. definizione del problema allo scopo di individuare e definire esplicitamente le devianze (scostamenti dalle condizioni attese) di cui si devono ricercare e trovare le cause
2. raccolta delle informazioni allo scopo di costruire un filtro attraverso cui verificare successivamente le ipotesi fatte sulle possibili cause delle devianze in questione
3. identificazione delle cause più probabili al fine di limitare il campo di intervento a ciò che può dare il massimo effetto al minimo sforzo;
4. formulazione di ipotesi di cause possibili per individuare i possibili collegamenti logici tra le informazioni considerate più critiche e le devianze in questione
5. sviluppo operativo dell'analisi cioè trasferimento del risultato dell'analisi alla realtà operativa e verifica dell'efficacia della soluzione;
6. controllo dei risultati al fine di valutare e confermare la validità della soluzione attuata.

In tale analisi ci si avvale dell'uso dei sette strumenti secondo la logica del **PDCA**

**Procedura:** Documento che precisa condizioni e modalità con cui deve essere eseguita una data attività di tipo sia tecnico che gestionale

**Process management (gestione per processi):** Modello di gestione aziendale che persegue obiettivi di lungo termine, sostenendo il miglioramento delle prestazioni e dei processi attraverso la valorizzazione e il riconoscimento degli sforzi individuali.

**Processo:** Insieme di risorse o di attività tra loro interconnesse che trasformano delle entità in ingresso in entità in uscita. Le risorse possono comprendere personale, disponibilità finanziaria, mezzi, apparecchiature, tecnologie e metodologie (UNI EN ISO)

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Processo di erogazione del servizio:** Insieme strutturato di attività, distinte in fasi necessarie, per la fornitura di un servizio richiesto da un cliente. Il processo può essere rappresentato come sequenza lineare, per favorire la comprensione globale del fenomeno (es. Processo di erogazione del servizio scolastico), ma in realtà la sequenzialità temporale indica solo un aspetto del processo, che deve comunque essere letto sempre in prospettiva sistemica.

**Qualità:** L'insieme delle caratteristiche di un'entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite. E' l'obiettivo strategico a lungo termine di un'organizzazione volta al raggiungimento della Qualità Totale. E' un fattore prioritario di tutta l'organizzazione nelle sue relazioni esterne con clienti, fornitori, azionisti, concorrenti e in quelle

interne, fra i dipendenti, collaboratori, ecc. E' un concetto che esprime l'insieme delle proprietà capaci di soddisfare le esigenze del cliente, di cui è dotata un'azienda e il risultato del suo lavoro. Esprime quindi un'idea di eccellenza nella competitività, redditività, nei costi, nei tempi, nell'immagine, nel prodotto, nel servizio, nei controlli, nell'ecologia

**Risorse umane:** Insieme di tutte le persone, dal top management agli operai, che operano in un'azienda. Nell'ambito del TQM le risorse umane sono considerate uno dei fattori più importanti per il miglioramento della qualità; per la prima volta infatti l'uomo è visto non come un costo, ma come una risorsa strategica. Proprio per tale motivo, l'obiettivo dell'azienda è quello di valorizzare le capacità delle risorse umane attraverso l'istruzione, la formazione e la motivazione, al fine di consentire la liberazione dell'energia creativa dei singoli individui che possono in tal modo arricchire l'organizzazione con le loro doti di imprenditorialità. Per conseguire questo obiettivo è necessario sviluppare un forte senso di appartenenza all'azienda e coltivare le motivazioni con il riconoscimento (non solo economico) degli sforzi

**Scelta pensata:** Metodo che consente ad un gruppo di lavoro di scegliere i problemi più importanti da affrontare prioritariamente.

**Servizio:** Risultato di attività svolte sia all'interfaccia tra fornitore e cliente sia all'interno dell'organizzazione del fornitore per soddisfare le esigenze dei clienti

**Situazione:** è l'insieme di relazioni che il cliente vive con altre persone (front line ed altri clienti) e con l'ambiente che lo circonda quando fruisce del servizio. Corrisponde al sistema di erogazione del servizio

**Soddisfazione del cliente:** Costituisce l'obiettivo prioritario del metodo della Qualità Totale. Si tratta di una strategia di organizzazione aziendale che si concretizza in un insieme di scelte finalizzate alla produzione di quella qualità che incontra pienamente le esigenze del cliente. Non si tratta quindi di una "qualità di prodotto", ma di una qualità di modo di lavorare dell'azienda, della sua organizzazione, cioè di ciò che porta le persone a consolidare la loro prima scelta, ripetendola e riconfermandola nel tempo

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Standard:** Valore di riferimento da utilizzare quale termine di paragone rispetto al quale confrontare i risultati ottenuti o basare la definizione degli obiettivi. Si tratta della definizione di direttive, procedure e parametri di misura, stabiliti dal management, che vanno a costruire per tutti gli operatori, obiettivi cui tendere nello svolgimento delle principali funzioni aziendali. Confrontati coi risultati consuntivi, consentono di esprimere giudizi di efficacia ed efficienza conseguiti nello svolgimento delle operazioni

**Stakeholder:** soggetti "portatori di interessi" nei confronti di un'iniziativa economica, sia essa un'azienda o un progetto

**Struttura organizzativa:** Assetto di base dato alla divisione e al coordinamento del lavoro. Definire la struttura organizzativa di un'azienda significa stabilire tra quali organi è suddiviso il lavoro, quali sono le funzioni di tali organi, e quali sono le relazioni che li legano vicendevolmente. La struttura organizzativa viene di solito definita formalmente attraverso l'organigramma

**Team leader:** Responsabile della conduzione delle attività di un gruppo di miglioramento. Stabilisce regole operative e di comportamento; fornisce indicazioni metodologiche ai partecipanti; procura le risorse; guida la discussione e le attività secondo principi di efficacia e di efficienza; rappresenta il gruppo nei rapporti con la direzione; stimola e incoraggia l'approfondimento del lavoro del gruppo.

**Total Quality Management:** Filosofia di direzione sviluppatasi in occidente sulla scia del CWQC (Company Wide Quality Control) giapponese, che intende guidare il sistema aziendale verso la soddisfazione totale del cliente e la massima razionalizzazione delle risorse interne attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e dei suoi processi. La sua applicazione richiede da un lato un cambiamento culturale interno che porti ad una modifica dei rapporti con i dipendenti, i fornitori ed i clienti, dall'altro l'adozione e la diffusione di nuove tecniche, come quelle di comunicazione, di problem solving, di pianificazione, di miglioramento ed altro.

I principi del TQM sono i seguenti:

- soddisfazione del cliente
- responsabilità e capacità di guida del management
- partecipazione di tutta l'azienda
- pianificazione strategica per la qualità
- gestione delle risorse umane
- gestione dei processi e sistema qualità
- miglioramento continuo
- gestione dei dati e delle informazioni
- capacità di instaurare collaborazioni a lungo termine con i propri partners

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

**Trilogia di Juran:** Approccio gestionale alla Qualità definito da J.M.Juran come composto da tre processi inteconnessi:

1. pianificazione il cui scopo è di fornire i mezzi con i quali i settori operativi potranno generare prodotti che riescano a soddisfare le esigenze dei clienti
2. controllo che rileva gli scostamenti dagli standard definiti nel processo precedente ed attiva le eventuali azioni correttive
3. miglioramento che agisce sui processi e sui prodotti al fine di portare il livello di qualità su standard sempre più elevati

**Utente:** Fruitore di un servizio erogato da un'azienda che opera in monopolio, alla quale quindi egli è obbligato a rivolgersi. In realtà nell'ambito della qualità si tende a non parlare più di utente, ma solo di cliente, inteso come soggetto portatore di aspettative ed in grado di giudicare il servizio offerto dall'azienda

### 3.2 Abbreviazioni e acronimi

Si utilizzano i seguenti acronimi:

DIR Dirigente Scolastico

RQS Responsabile Qualità Scuola

DV docente vicario

DOC Docente

CdD Collegio dei Docenti

CdI Consiglio di Istituto

CdC Consiglio di classe

GdM Gruppo di miglioramento

FSA1 docente incaricato della funzione strumentale area 1: gestione del POF

FSA2 docente incaricato della funzione strumentale area 2: sostegno al lavoro dei docenti

FSA3 docente incaricato della funzione strumentale area 3: interventi e servizi per studenti

FSA4 docente incaricato della funzione strumentale area 4: realizzazione progetti formativi con EELL e Istituzioni esterne alla scuola

FSA5 docente incaricato della funzione strumentale area 5: attività artistiche ed extracurricolari in collaborazione con l'area 1

DSGA Direttore servizi amministrativi

AMM Addetto amministrativo

ATA Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario

R Responsabile

RP di progetto

RPR Responsabile di processo

RSPP Responsabile dei Servizi di Prevenzione della Protezione

RSQ Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

POF Piano dell'offerta formativa

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO TERMINI E DEFINIZIONI		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	
<p>SGQ Sistema di gestione per la Qualità  NC Non conformità  AC Azione correttiva  AP Azione preventiva  V I I Verifica Ispettiva Interna  RVI Responsabile Verifica Ispettiva Interna  MQ Manuale della Qualità  PQ Procedure della Qualità  M Modulo  IO Istruzione Operativa  IS istituto  PI parti interessate</p>						
DATA PRIMA EMISSIONE			VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE	

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag 4 di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## CAPITOLO 4

### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

#### 4.1 GESTIONE DEI SISTEMI E DEI PROCESSI

#### 4.2 DOCUMENTAZIONE

##### 4.2.1 GENERALITA'

##### 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITA'

##### 4.2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI

##### 4.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

#### 4.3 UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## 4.1 GESTIONE DEI SISTEMI E DEI PROCESSI

Il DIR e il suo Staff, al fine di mantenere attivo il SGQ, si impegnano a garantire un efficace e continuo miglioramento dei servizi.

La Direzione per raggiungere questi risultati Individua , progetta e controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione attraverso il processo di pianificazione strategica nell'Istituto Scolastico

Il R.G.Q. cura in modo controllato la documentazione di Sistema, informa la Direzione sullo stato del Sistema, analizza i dati/informazioni relativi al S.G.Q. ed individua azioni di miglioramento.

Per mettere in atto il S.G.Q. si procede a:

- identificare i processi
- stabilire la loro sequenza e le interazioni
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare un'efficace operatività e il controllo dei processi
- garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento dei processi
- definire azioni di misurazione e monitoraggio dei processi per il continuo miglioramento in termini di efficacia ed efficienza.
- Sviluppare un piano operativo che descriva le attività specifiche, le responsabilità e i tempi necessari per la realizzazione dello scopo
- Rispondere a domande : Cosa? – Chi? – Come? – Quando? – Con quali risorse?

Cosa?	Quale lo scopo del miglioramento?	Cosa si farà per realizzare questo obiettivo?
Chi?	Quali organizzazioni e individui saranno coinvolti?	Cosa comporterà ciascuna attività
Come?	Quale la natura generale delle attività	Quale attività specifiche saranno utilizzate?
Quando?	Quale è il tempo previsto per lo sforzo di miglioramento?	In quali fasi del progetto di cambiamento si svolgerà ciascuna attività?
Con quali risorse?	Che tipo di supporto sarà necessario?	Quali fondi, persone, attrezzature, materiali, tempo saranno necessari per ciascuna attività?

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>4.2 DOCUMENTAZIONE</b>					
I documenti danno visibilità oggettiva ai processi e consentono di verificare che le attività procedano come descritto. Tutti i documenti sono classificati in quattro tipologie diverse:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. moduli di lavoro</li> <li>2. documenti contenenti dati</li> <li>3. istruzioni di lavoro</li> <li>4. check list</li> </ol>					
I documenti del Sistema di Gestione della Qualità, per essere efficienti, oltre che efficaci, dovranno essere:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) funzionali all'utilizzo previsto</li> <li>2) facili da leggere e da padroneggiare a livello concettuale</li> <li>3) pensati in base alle risorse disponibili e alle aspirazioni dell'organizzazione</li> <li>4) improntati ai migliori sistemi documentali in circolazione con le tecniche del benchmarking</li> </ol>					
Il DIR deve promuovere il coinvolgimento del personale e affinché si possano produrre effetti significativi deve :					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilire delle regole di negoziazione non a "somma zero"</li> <li>• rendere oggettivabili criteri attesi e risultati ottenuti</li> <li>• garantire una partecipazione attiva alle decisioni</li> <li>• garantire trasparenza</li> <li>• garantire un buon livello di comunicazione</li> <li>• garantire un riconoscimento reciproco</li> </ul>					
<b>4.2.1 GENERALITÀ</b>					
La documentazione della qualità predisposta dalla Istituzione Scolastica comprende i seguenti documenti:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manuale della Qualità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esso descrive in linee generali la struttura dell'Istituto ed il sistema di gestione della qualità, richiamando, ove necessario, le procedure utilizzabili per la gestione operativa delle diverse attività. Le sezioni del Manuale possono avere degli allegati, gestiti anch'essi in forma controllata.</li> </ul> </li> <li>• <b>Procedure operative:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Costituiscono la documentazione operativa dell' Istituto. Sono redatte al fine di dare chiare indicazioni agli operatori in merito alle modalità d'esecuzione delle attività che possono rivelarsi critiche per la qualità del prodotto e/o del servizio offerto</li> </ul> </li> <li>• <b>Verbali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sono documenti utilizzati per la formalizzazione di attività dei diversi organismi previsti dalla struttura normativa della scuola</li> </ul> </li> <li>• <b>Moduli, registri:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sono documenti in cui vengono raccolte informazioni e dati sistemati in spazi da completare.</li> </ul> </li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITÀ'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>POF:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ è un documento flessibile che esplicita la progettualità dell'Istituto, previsto dal regolamento sull'autonomia scolastica, in esso vengono definite la progettazione educativo- didattica, l'Offerta formativa, l'organizzazione, la formazione e la valutazione. Il POF, elaborato annualmente dagli organi competenti, è approvato dal CdD e successivamente adottato dal CdI.</li> </ul> </li> <li>• <b>Carta dei servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ è un documento che riguarda soprattutto i rapporti con l'utenza riassumendo le modalità di funzionamento del servizio scolastico offerto dalla scuola (funzionamento degli uffici, competenze degli organi collegiali, ecc.).</li> </ul> </li> <li>• <b>Contratto formativo e Regolamento d'Istituto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il primo contiene le norme che regolano il rapporto docente/alunno, il secondo contiene le norme che gli alunni devono osservare all'interno della struttura scolastica ed i provvedimenti da attuare nel caso di mancata osservazione delle stesse.</li> </ul> </li> </ul> <p>Tutti i documenti citati hanno prevalentemente origine interna, ma a questi si affiancano anche documenti di origine esterna che comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documenti forniti dagli studenti</b></li> <li>• <b>Documenti forniti da Enti</b></li> <li>• <b>Documenti emessi dal Ministero.</b></li> </ul>					
<h4>4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ</h4> <p>Le attività dell'Istituto sono descritte nel documento "Manuale della Qualità" e sono dettagliate sotto il profilo operativo nelle procedure in esso richiamate.</p> <p>Il presente manuale descrive il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo la Politica per la Qualità e i requisiti richiesti dalla Norma UNI EN ISO 9004:2000.</p> <p>Le procedure di riferimento sono richiamate di volta in volta nelle sezioni e nei paragrafi che illustrano le specifiche attività. Esse a loro volta richiamano le istruzioni operative e le prescrizioni (interne ed esterne) necessarie per l'effettiva conduzione dei processi interessati.</p> <p>La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è della Direzione che ne approva la stesura e le revisioni; Il RGQ cura la pubblicazione all'interno dell'organizzazione scolastica con l'affissione di una copia all'albo.</p>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>. 4.2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI</b>					
In questo paragrafo definiamo come si svolgono le attività di redazione, verifica, ed approvazione dei documenti, nonché le modalità per la loro distribuzione, riesame, modifica, ritiro, ed archiviazione.					
Lo scopo è quello di dare al RGQ idonei strumenti operativi al fine di:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mantenere sotto controllo tutti i documenti, siano essi di origine interna che esterna, aventi diretta influenza sul corretto funzionamento del sistema di gestione della qualità.</li> </ul>					
Le modalità per la corretta gestione dei documenti interni ed esterni sono illustrate nella Procedura <b>P01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna.</b>					
In linea generale, l'emissione di tutti i documenti del sistema di gestione della qualità segue uno stesso iter costituito da tre stadi:					
1 - la redazione;					
2 - la verifica;					
3 - l'approvazione.					
La verifica e l'approvazione dei documenti sono di competenza esclusiva della Dirigenza.					
La verifica e l'approvazione implicano l'immediata emissione del documento da parte di RGQ.					
Le figure interessate allo sviluppo ed al mantenimento del sistema documentale sono:					
il <b>RGQ</b> ,					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale della Qualità e delle Procedure a cui sono allegate le Istruzioni Operative.</li> <li>• assicura la presenza delle Procedure e delle Istruzioni Operative nei luoghi in cui esse sono necessarie, al fine di soddisfare i requisiti di qualità previsti.</li> <li>• Assicura che non siano utilizzati documenti superati o non più validi, attraverso il loro ritiro ed archiviazione o distruzione per quelli obsoleti.</li> <li>• Cura il riesame periodico dei documenti della qualità, al fine di attuare un continuo miglioramento dei processi ed una semplificazione della struttura documentale, avvalendosi della collaborazione delle persone direttamente coinvolte nell'espletamento dei compiti codificati.</li> <li>• Archivia i documenti del sistema di gestione della qualità, comunque registrati e di tutte le edizioni. Tali copie riportano la dizione "Documento superato" al fine di distinguerle da quelle in vigore.</li> </ul>					
<b>Il DIR</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verifica ed approva tutti i documenti di primo e di secondo livello (Manuale di Qualità e Procedure).</li> </ul>					
<b>Tutti gli operatori</b> , sono tenuti a:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• custodire e maneggiare con cura i documenti che utilizzano;</li> <li>• fornire suggerimenti al RSQ per migliorare le Procedure, le Istruzioni operative e le Registrazioni.</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>Le modifiche apportate ai vari documenti devono essere evidenziate, per dare così a tutti gli operatori la possibilità di individuare immediatamente i cambiamenti avvenuti.</p> <p>Documenti esterni di modifica o integrazione di quelli preesistenti sostituiscono o affiancano, a seconda dei casi, quelli già presenti. Tutti i documenti di provenienza esterna sono protocollati a cura della segreteria e distribuiti agli interessati su indicazione del Dirigente Scolastico.</p>					
<p><b>4.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE</b></p> <p>L'istituzione Scolastica prevede una serie di documenti di registrazione atti a fornire evidenza delle attività svolte, dei risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del SGQ.</p> <p>La gestione dei documenti di registrazione della qualità è regolata dalla <b>P01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna</b> che definisce le modalità per l'identificazione, risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del sistema di gestione della qualità.</p> <p>Tutti i documenti di registrazione sono codificati in modo univoco e contraddistinti da data e stato di revisione</p>					
<p><b>4.3 UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b></p> <p>I principi generali del sistema di gestione della Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9004:2000 sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientamento al cliente: l'azione dell'I.S deve essere impostata in base alle esigenze e ai bisogni formativi del sistema cliente.</li> <li>2. Leadership: definire la missione e gli scopi dell'I.S. è compito delle persone che rivestono funzioni direttive e di coordinamento generale.</li> <li>3. Coinvolgimento del personale: per creare il clima e le condizioni di lavoro più adatte è necessario il coinvolgimento di tutti sugli obiettivi dell'I.S.</li> <li>4. Approccio basato sui processi: la gestione di risorse e attività come processi permette di raggiungere con efficienza e d efficacia un obiettivo.</li> <li>5. Approccio sistemico alla gestione: L'I.S deve essere vista come una rete di processi che interagiscono nel tempo.</li> <li>6. Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo rappresenta l'obiettivo permanente dell'I.S.</li> <li>7. Decisioni basate su dati di fatto: per le decisioni devono essere utilizzati dati e informazioni verificate.</li> <li>8. Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori</li> </ol>					
<p><b>PROCEDURE DI RIFERIMENTO</b></p> <p><b>PQ 01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna</b></p> <p><b>PQ 02 Gestione comunicazioni interne ed esterne</b></p>					
<p><b>ALLEGATI</b></p> <p>Quadro sinottico dei processi interni dell'Istituto</p>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 5	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 5

### RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

#### 5.1 GUIDA GENERALE

#### 5.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

#### 5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

#### 5.4 PIANIFICAZIONE

##### 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

##### 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

#### 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

##### 5.5.1 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

##### 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

##### 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

#### 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

##### 5.6.1 GENERALITA'

##### 5.6.2 ELEMENTI IN ENTRATA PER IL RIESAME

##### 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITÀ'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 5.1 GUIDA GENERALE

Scopo del presente capitolo è descrivere come il Dirigente Scolastico, coadiuvato dallo Staff di Direzione e dagli Organi Collegiali, definisce, sostiene, migliora il SGQ.

### 5.1.1 Introduzione

La direzione della **Scuola Secondaria di Primo Grado "G.Rossi Vairo"** garantisce e dimostra il suo coinvolgimento in prima persona nella diffusione del sistema di gestione per la qualità e per il miglioramento continuo della sua efficacia. A questo scopo si impegna a costruire una struttura operativa per:

- **Stabilire la politica per la qualità** finalizzata a:
  - Favorire la soddisfazione dei clienti
  - Sviluppare le competenze del personale, l'impiego di metodologie, di progettazione, di attuazione e di controllo delle attività
- **Definire gli obiettivi per la qualità**, finalizzati a:
  - Garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo dei processi e dei servizi
- **Diffondere all'interno dell'IS la politica della qualità e gli obiettivi** attraverso una azione sistematica di informazione attraverso:
  - I normali contatti di lavoro giornaliero, circolari, documenti, sito web, diffusione di dati sulla base di indagini, documenti di gruppi di lavoro
  - Il riesame periodico del SGQ
- **Valorizzare le risorse umane**
- **Promuovere gli aspetti collegiali e collaborativi**
- **Assicurare la disponibilità di risorse umane, infrastrutturali e ambientali** al fine di perseguire la piena soddisfazione del cliente ed il rispetto degli obiettivi strategici e di qualità prefissati attraverso la messa a punto e l'approvazione di:
  - Piani di crescita e di sviluppo delle risorse umane
  - Piani di adeguamento tecnologico delle attrezzature
  - Piani di monitoraggio per l'individuazioni di azioni preventive
  - Piani di miglioramento delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro
- **Gestire le attività di natura economico-finanziaria per l'area di formazione**
- **Monitorare il livello di soddisfazione dei clienti;**
- **Favorire le relazioni con il territorio in modo da evidenziare i fabbisogni e le esigenze formative**



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 5.2 ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

### 5.2.1 Generalità

Tutte le attività svolte **dall'Istituto "G.Rossi Vairo"** sono pianificate e realizzate per rispondere alle aspettative sia dei clienti esterni che di quelli interni all'organizzazione.

Il sistema clienti è così articolato:

- gli allievi, cioè i soggetti da formare
- le famiglie, la collettività, gli enti della pubblica amministrazione e gli altri soggetti che utilizzano direttamente i risultati delle azioni di formazione
- i docenti, il personale amministrativo

I bisogni e le aspettative dei portatori di interesse sono tenuti sotto continua attenzione in modo da assicurare sempre la completa soddisfazione verso il servizio fornito.

Questo controllo viene effettuato sistematicamente basandosi sulla registrazione dei bisogni e delle aspettative, sul monitoraggio dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente.

Tutta la documentazione raccolta in questo senso è oggetto di periodico riesame da parte della direzione.

### 5.2.2 Esigenze ed Aspettative

La Direzione ritiene che la conoscenza e la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del territorio e del bacino di utenza siano fondamentali per il successo della mission dell'Istituzione Scolastica.

Pertanto nella fase di definizione delle aspettative

- individua i propri clienti, reali e potenziali
- stabilisce per ogni fascia di utenti i requisiti
- analizza i propri processi in funzione dei requisiti espressi dagli alunni e dalle loro famiglie in conformità delle norme vigenti.
- pone attenzione alle esigenze e alle aspettative dei collaboratori, in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze.
- pone attenzione alle aspettative dello Stato, delle Istituzioni e del sociale e le traduce in Requisiti.

### 5.2.3 Requisiti di tipo cogente

Tutti gli operatori dovrebbero essere a conoscenza dei regolamenti e degli statuti interni. La direzione si impegna in questo senso ad elaborare un piano di comunicazione interno esplicitato in una specifica procedura "gestione delle comunicazioni"

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

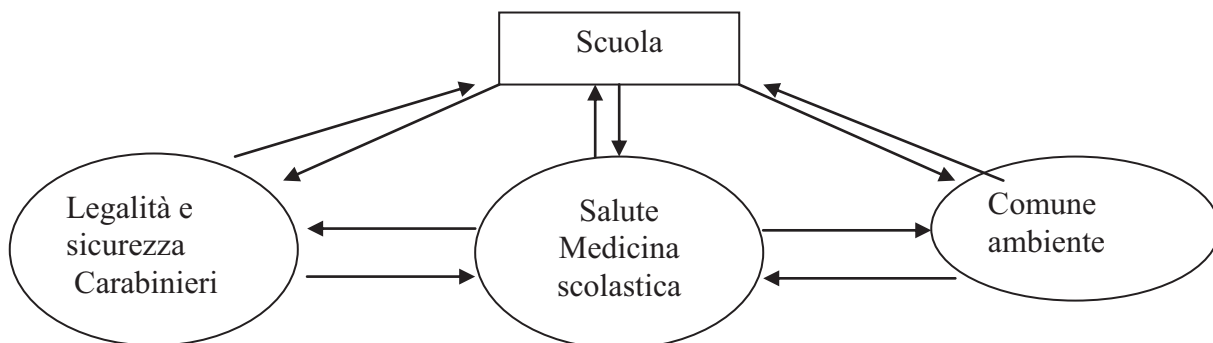
La DIREZIONE ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la qualità dell'Istituto "G.Rossi Vairo"

La politica per la qualità scaturisce da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

Nella fase di programmazione per espletare la funzione di direzione del processo pianificatorio ed in particolar modo della lettura dei bisogni e delle opportunità, nell'individuazione delle priorità su cui intervenire e nelle proposte in merito a tali interventi, si sono organizzati tavoli di concertazione con il Sindaco, il Direttore Generale dell'ASL, il Responsabile della Medicina Scolastica, il Comandante della stazione dei carabinieri, il DSGA, il Presidente del Consiglio di Istituto, il Gruppo di Miglioramento.

Da tali incontri sono emersi non solo i bisogni ma anche le risorse umane, strumentali e strutturali, in una logica di lavoro sinergico e di rete. Gli incontri hanno evidenziato le problematiche e le risorse del territorio, trasmettendo proposte e suggerimenti al "Gruppo di progettazione" e prendendo atto, successivamente, della stessa progettazione.

#### Tavolo di Concertazione



La politica per la qualità nel nostro Istituto è improntata al miglioramento continuo pianificando, sviluppando, coordinando e tenendo sottocontrollo tutti i processi dell'organizzazione, predisponendo dei correttivi volti a prevenire l'insorgere di potenziali anomalie o a sanare irregolarità.

La DIREZIONE valuta se i contenuti della Politica della Qualità sono adeguati al raggiungimento degli obiettivi prefissati entro tempi prestabiliti.

La DIREZIONE e tutte le persone che assumono incarichi di responsabilità, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la politica della qualità a tutti i livelli

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 5.4 PIANIFICAZIONE

La Direzione evidenzia il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia,

1. comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente
2. stabilendo la politica per la qualità
3. effettuando il riesame da parte della direzione
4. assicurando la disponibilità delle risorse

### 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La Politica per la Qualità dell'Istituto viene assicurata con la concretizzazione dei seguenti obiettivi:

- Potenziare il funzionamento dei dipartimenti disciplinari
- Intensificare lo svolgimento di percorsi di ricerca – azione nelle discipline scientifiche e letterarie
- Rendere flessibile l'offerta formativa nel rispetto dei fini istituzionali e del POF
- Interpretare e soddisfare le esigenze in risposta alle richieste dei clienti e delle parti Interessate
- Rendere visibile il fare quotidiano, per essere condiviso e migliorato
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Tutelare la salute e la sicurezza
- Migliorare la qualità delle prestazioni tramite l'adozione di un SGQ secondo quanto descritto dalla normativa ISO 9004:2000
- Sensibilizzare il personale della scuola nei confronti della cultura del SGQ

Gli obiettivi riguardano l'intera struttura e per ognuno di essi, dove necessario, vengono attribuite le responsabilità per il loro raggiungimento. Gli obiettivi vengono comunicati e per la loro realizzazione sono attribuite le responsabilità ai vari livelli organizzativi

La struttura organizzativa dell'Istituto è rappresentata nell'organigramma allegato.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>			INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO			
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.		

Le responsabilità individuate nell'assetto organizzativo, in riferimento ai processi sono indicate nella seguente **Matrice delle responsabilità**:

Responsabili / Processi	D.S	CdD	CdI	DSGA	Docenti	Coll.ri DS	FF. SS	G.Q.	RGQ	Ass. amm.	Pers. ATA	Doc.ti Comm.ni	Comm.ne Sic.zza	Ref.ti Prog.ti	Comm Tec
Progettazione P.O.F.	R	X	X				R	X	X			X		X	
Insegnamento-apprendimento	R	X	X		R	X		X	X					X	
Progetti delle Commissioni	R		X				R	X	X			X		X	
Gestione Personale	R			R		X		X	X	X					
Gestione Studenti	R		X		X	X		X	X	X				X	
Gestione Fornitori	R		X	R				X	X	X					X
Gestione Ambienti-Infrastrutture	R			X				X	X		X		R		
Gestione Documenti	R			X				X	R	X					
Controllo e Miglioramento	R			R			X	X	R						
Processo Direzionale	R	X	X	X	X	X		X	X						

In allegato l'Organigramma

## 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La Direzione ha il compito di portare a conoscenza dell'intera organizzazione gli obiettivi misurabili, che annualmente definisce. La trasparenza consente di operare per il raggiungimento degli stessi relativamente ai propri compiti, ai propri ruoli e alle proprie funzioni.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITÀ'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

La Direzione ne declina le fasi operative secondo la seguente scansione:

- descrizione dettagliata in fasi misurabile
- processi di riferimento
- responsabile dell'attuazione
- funzioni coinvolte nell'attuazione
- risorse disponibili
- tempi di attuazione

la Direzione indica, a questo scopo di:

- redigere annualmente il Piano dell'Offerta Formativa
- redigere piani annuali riguardanti le verifiche ispettive interne, l'addestramento e la formazione del personale, la rilevazione della Customer Satisfaction
- identificare e acquisire le risorse ritenute necessarie a conseguire la qualità richiesta
- preparare tutti i documenti di registrazione della qualità e predisporli, per la loro archiviazione, nel luogo ad esso destinato

## **5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE**

### **5.5.1 RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ**

Il Dirigente deve tenere sempre in considerazione tutti i livelli del personale a disposizione (DSGA, docenti, assistenti amministrativi, collaboratori scolastici). Le competenze devono essere mappate con regolarità, per :

- la valorizzazione del personale interno
- la maggiore soddisfazione del personale interno
- meno spreco di risorse verso l'esterno

il Dirigente

- a) individua e valorizza le risorse umane, orientandole verso forme di collaborazione, che risultano più consone alla personalità dei diversi attori .
- b) distribuisce le responsabilità di leader fra un team di "delegati"(collaboratori di presidenza -funzioni strumentali - coordinatori di dipartimento - coordinatori di classe – responsabile della sicurezza - responsabili di laboratori....)
- c) predispone un valido organigramma di collaborazioni "dirigenziali", senza le quali risulta impossibile migliorare la qualità del servizio.

La Direzione comunica agli interessati, tramite lettera d'incarico, le responsabilità e autorità.

La struttura organizzativa della Scuola Secondaria di 1° Grado "G.Rossi Vairo" è rappresentata graficamente nell'organigramma Allegato

Le responsabilità di tipo generale delle varie Funzioni sono riportate di seguito; mentre le responsabilità di dettaglio sono riportate nelle specifiche procedure.

Tali documenti sono illustrati ai responsabili e da questi analizzati, discussi e condivisi.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITÀ'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## FUNZIONIGRAMMA DI ISTITUTO

### **(DIR ) DIRIGENTE SCOLASTICO**

**Riferimenti normativi: legge 59/97.art. 25 del D.L. 165/01**

Ha la responsabilità di garantire il buon funzionamento dell'Istituto tutelando i diritti sanciti dalla Costituzione.

#### **Piano d'azione:**

- valuta le priorità strategiche, operative sulle quali lavorare in una prospettiva immediata.
- È promotore di una scuola di qualità e ne indica l'attuazione come scopo fondamentale dell'organizzazione, dando vita a strutture e prassi operative ad essa ispirate, sostenendole e difendendole.
- Coinvolge i docenti ed il personale ATA nella comunicazione e nella relazionalità, stimola gli studenti alla responsabilità e alla partecipazione, sollecita i genitori al confronto e alla collaborazione.
- Promuove, sostiene, socializza i risultati.
- Impartisce direttive per l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi amministrativi.
- Predisporre un programma di bilancio annuale al fine dell'adozione da parte del C.d.I.
- Approva gli ordini di acquisto

### **(DV) DOCENTE VICARIO**

**Riferimenti normativi: art. 25 bis del D.L. 29/93 art. 31 CCNL2003**

Nello svolgimento delle sue funzioni è esonerato in parte ( 9 h ) dall'insegnamento.

#### **Mansioni:**

- Affianca il Dirigente scolastico nel ruolo di vigilanza, coordinamento e razionalizzazione dei vari momenti della giornata scolastica, ed ha il compito di:
  - sostituire il Dirigente in caso di sua assenza;
  - gestire le comunicazioni
  - rilevare le assenze dei docenti e predisporre le supplenze, coadiuvato, qualora necessario, da un assistente amministrativo indicato dal D.S.G.A.
  - organizzare le attività connesse alla convocazione dei Consigli di classe e degli Organi Collegiali
  - giustificare assenze degli alunni non rientranti nella competenza del docente della I ora
  - autorizzare le entrate in ritardo straordinario e le uscite anticipate degli alunni
  - organizzare le modalità più rapide di smistamento e notifica di circolari e avvisi da parte del personale ATA
  - accogliere e gestire le istanze dei genitori
  - dare supporto / consulenza ai Consigli di classe e ai docenti
  - dare supporto / consulenza alle attività delle Commissioni interne, delle RSU, delle Funzioni Strumentali e dei Responsabili di settore

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### **RESPONSABILE DELLA SEDE STACCATA DI GIUNGANO**

Assicura un adeguato funzionamento generale della sede staccata.

#### **Mansioni:**

- rilevazione assenze dei docenti e predisposizione delle supplenze.
- gestione dell'orario con controllo e firma del registro delle presenze e delle supplenze
- giustifica le assenze degli alunni, -autorizza le entrate in ritardo straordinario ed le uscite anticipate
- organizza variazioni dell'orario in occasioni particolari quali attività connesse all'ampliamento dell'offerta formativa (proiezione film, teatro, visite sul territorio etc.)
- organizzazione delle modalità più rapide di smistamento e notifica di circolari
- predisposizione modalità efficienti incontri scuola famiglia
- supervisione vigilanza alunni
- coordinamento rapporti con i genitori
- coordinamento e vigilanza delle diverse fasi della giornata scolastica.

### **DIRETTORE SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI (D.S.G.A.)**

#### **Riferimenti normativi:**

#### **art. 25 comma 6 D.L.vo 165/2001 – CCNL 24/07/2003**

Sovrintende, con autonomia operativa ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti. Dirige, controlla, organizza il personale di segreteria, il personale ATA, nell'ambito delle direttive del Dirigente Scolastico.

#### **Mansioni:**

- coordina, promuove attività e verifica i risultati conseguiti dal personale ATA posto alle sue dirette dipendenze
- formula, all'inizio dell'anno scolastico, una proposta di piano di lavoro in coerenza con gli obiettivi deliberati dal POF
- conferisce al personale ATA, dopo l'adozione del piano di lavoro da parte del Dirigente scolastico incarichi di natura organizzativa nell'ambito del piano delle attività contrattate tra Dirigente e RSU, stabilendo autonomamente eventuali prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro
- svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta attività di istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili
- è funzionario delegato, ufficiale rogante e consegnatario dei beni mobili

### **FUNZIONI STRUMENTALI AL POF (FS)**

#### **Riferimenti normativi:ART.30 CCNL 24/07/2003 -Verbale N°1 02/09/08 del CdD- Verbale N°3 29/09/08 del CdD**

Le funzioni strumentali( n°5) sono identificate con delibera del CdD in coerenza con il piano dell'offerta formativa e in relazione alle concrete esigenze del POF

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

Il DOC incaricato della FS, su indicazione del DIR , sostituisce il DIR in caso di contemporanea assenza sua e dei due collaboratori.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	
<p><b>FSA1</b> Compiti: -coordina il lavoro dei colleghi -Coordina la valutazione delle attività del POF -recepisce istanze e relazioni sullo stato delle attività del POF -mantiene costanti rapporti con il DIR -cura il monitoraggio delle delle attività artistiche ed extracurricolari in collaborazione con FSA5 -mantiene costanti rapporti con il DIR</p> <p><b>FSA2</b> Compiti: -coordina il G d M e cura il progetto "qualità" -recepisce i bisogni dei DOC -promuove e cura progetti di aggiornamento -cura il coordinamento delle attività didattiche della scuola -mantiene rapporti con la stampa locale e nazionale -collabora con la FSA1 per monitorare gli interventi educativi - mantiene costanti rapporti con il DIR</p> <p><b>FSA3</b> Compiti: -cura e organizza i bisogni segnalati dagli alunni -cura e organizza le azioni di orientamento -organizza visite guidate e viaggi di istruzione in collaborazione con la commissione nominata -cura il monitoraggio delle attività con la FSA5 - organizza manifestazioni -raccoglie i risultati dei consigli di classe per i problemi degli alunni</p> <p><b>FSA4</b> Compiti: -coordina la programmazione e l'organizzazione oraria interna dell'area sostegno -coordina in collaborazione dei docenti interessati i processi evolutivi degli alunni diversamente abili -cura in collaborazione cn il DIR particolari problemi di natura contenziosa con gli EELL -mantiene rapporti con Istituzioni private per realizzare attività inerenti ai progetti didattici della scuola -cura i rapporti con la Motorizzazione Civile e le famiglie per il conseguimento del Patentino -cura la consegna e il ritiro dei registri dei singoli docenti all'inizio e alla fine dell'anno scolastico</p> <p><b>FSA5</b> Compiti: -responsabile del plesso dalle ore 13.00 alla chiusura -coordina la continuità musicale e le attività artistiche ed extracurricolari in collaborazione con l'area 1 -cura e organizza le azioni di orientamento degli alunni dell'orchestra "Ragazzi Insieme" -coordina lo stato di attuazione della programmazione curricolare delle materie artistiche -raccoglie istanze e analisi dei CdC per i ragazzi iscritti allo strumento musicale e al laboratorio teatrale</p>						



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITÀ'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### **RESPONSABILE DELLA SICUREZZA**

#### **Riferimenti normativi: D.L.vo 626/94 Decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008**

Ha il compito di coordinamento, guida, supporto ed indirizzo per potenziare le misure di sicurezza e la cultura della prevenzione e della protezione.

E' coadiuvato dal DIR e da RSPP e da una commissione mansioni:

- coordina la strategia e la diffusione delle norme di sicurezza
- organizza il "piano di esodo" informando tutta la comunità scolastica sulle sue modalità
- presiede alle "simulazioni di esodo forzato" coinvolgendo i Vigili del fuoco e la polizia municipale
- controlla gli edifici per evidenziare eventuali pericoli derivanti da strutture o materiale di consumo

### **COMITATO DI VALUTAZIONE**

Il Comitato per la valutazione del servizio degli insegnanti, è formato dal Dirigente Scolastico, che ne è il Presidente, e da quattro docenti "membri effettivi" e da due docenti quali "membri supplenti".

I membri del Comitato sono eletti dal Collegio dei docenti e rimangono in carica per un anno scolastico.

Il Comitato provvede alla valutazione del servizio dei docenti che ne facciano richiesta ed esprime un parere obbligatorio sul "periodo di prova" dei docenti.

Il Comitato è convocato dal D.S.:

- in periodi programmati per la valutazione del servizio richiesto dai singoli docenti interessati alla conclusione dell'anno prescritto agli effetti della valutazione del periodo di prova degli insegnanti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato
- ogni qualvolta se ne presenti la necessità

### **CONSIGLIO DI ISTITUTO**

#### **Riferimenti normativi: D.P.R. 416/74 art. 10 D.L.vo 16 aprile 1994, n. 297**

E' la sede della sintesi fra la domanda e l'offerta formativa, il luogo della decisione sugli indirizzi generali di tutte le forme di autonomia. Esplicita criteri generali per scelte educative, didattiche, organizzative e di gestione della scuola, esprime pareri e suggerisce forme di coinvolgimento delle famiglie e del territorio, gestisce le risorse e ne delibera l'impiego a sostegno del progetto di formazione.

E' così composto:

- Il Dirigente Scolastico,
- otto rappresentanti dei genitori,
- otto docenti,
- due rappresentanti del personale A.T.A., eletti dalle rispettive componenti;
- è presieduto da un genitore, eletto Presidente del Consiglio d'ISTITUTO;

Il C.d.I. viene rinnovato di norma ogni tre anni

- Elegge la Giunta Esecutiva.
- Delibera in materia di bilancio.
- Dispone in ordine ai mezzi finanziari relativi al funzionamento amministrativo e didattico dell'Istituto.
- Delibera sull'organizzazione della vita scolastica: orario di apertura, regolamenti interni, uso delle strutture e delle attrezzature, vigilanza degli alunni, acquisto e rinnovo di attrezzature, sussidi didattici e materiali di consumo, criteri per l'attuazione di attività integrative extrascolastiche, uscite didattiche.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### **GIUNTA ESECUTIVA**

#### **Riferimenti normativi: Decreto Interministeriale n. 44 dell'1 febbraio 2001, art. 2, comma 3**

È composta da un docente, un impiegato amministrativo o tecnico o ausiliario, un genitore. Di diritto ne fanno parte

il DIR, che la presiede ed ha la rappresentanza della scuola, il D.S.G.A che ha funzioni di segretario della Giunta stessa.

Essa rimane in carica per tre anni; i membri che nel corso del triennio perdono i requisiti di eleggibilità vengono sostituiti dai primi non eletti delle rispettive liste.

entro il 31 ottobre essa ha il compito di:

- predisporre il bilancio preventivo e le eventuali variazioni
- predisporre il conto consuntivo accompagnato da un'apposita relazione e dal parere di regolarità contabile del Collegio dei revisori; nella relazione, su cui il Consiglio dovrà deliberare entro il 15 dicembre dell'anno precedente quello di riferimento, sono illustrati gli obiettivi da realizzare e l'utilizzo delle risorse in coerenza con le indicazioni e le previsioni del Piano dell'offerta formativa, nonché i risultati della gestione in corso e quelli del precedente esercizio finanziario;
- adottare, su proposta del competente Consiglio di Classe, i provvedimenti disciplinari per casi particolarmente gravi;
- preparare i lavori del Consiglio di Istituto e curare l'esecuzione delle delibere

### **COLLEGIO DEI DOCENTI**

#### **Riferimenti normativi: art. 7 del D.P.R. 416/74 c.m. n. 205/2000,**

E' composto da tutti i docenti dell'Istituto ed è presieduto dal Dirigente Scolastico; svolge la sua attività mediante riunioni plenarie, di ordini di scuola e gruppi di lavoro.

-Delibera in ordine al funzionamento didattico e alla programmazione educativa.

-Valuta periodicamente l'andamento didattico.

-Adotta i libri di testo; formula proposte al Dirigente Scolastico e al Consiglio d'Istituto per quanto riguarda l'organizzazione e il funzionamento dell'Istituto.

-Elabora, attua e verifica il P.O.F. per gli aspetti pedagogici e didattici, adeguandone l'articolazione alle esigenze differenziate degli alunni e tenendo conto del contesto socio-economico - culturale del territorio.

### **CONSIGLIO DI CLASSE**

#### **Riferimenti normativi: art. 3 del D.P.R. 31 maggio 1974, n. 416 art. 5 del D.L.vo 16 aprile 1994, n. 297**

E' composto da tutti gli insegnanti della classe e dai genitori eletti; è presieduto dal Dirigente Scolastico o da un docente delegato

Si riunisce, di regola, ogni mese, con la partecipazione della rappresentanza dei genitori degli alunni.

I genitori sono membri di diritto e partecipano a pieno titolo alle riunioni, sono portatori delle esigenze di tutte le famiglie e sono tenuti alla massima riservatezza.

I coordinatori svolgono, di solito, anche la funzione di segretario del consiglio:

- Formula proposte al C. d. D. in ordine all'azione educativa e didattica.
- Agevola i rapporti tra docenti, genitori ed alunni.
- Mette in pratica le indicazioni del C. d. D. e del C. d. I..
- Si riunisce periodicamente.
- In fase di valutazione il Consiglio opera con la sola presenza dei docenti e ha potere deliberante in materia didattica.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

#### **COORDINATORE DI CLASSE**

Un docente per ogni classe

Il Docente Coordinatore di Classe, individuato dal DIR, coordina i lavori del CdC entro le direttive del P.O.F. nelle fasi di programmazione, di attuazione e di verifica.

- presiede, su delega del DIR, il CdC e ne cura la verbalizzazione;
  - cura i rapporti con i genitori degli alunni e con i rappresentanti dei genitori e degli alunni;-
  - ha facoltà di informare i genitori su qualsivoglia aspetto della vita scolastica dei figli, in particolare comunicherà casi di assenze prolungate e/o saltuarie, ritardi abituali, comportamenti non corretti. Potrà promuovere incontri tra i genitori e coordinare la discussione, informandone il Dirigente Scolastico e relazionando sugli esiti degli incontri tenuti.
  - Controlla settimanalmente il registro di classe, per verificarne firme, assenze e giustifiche, uscite anticipate e quant'altro significativo da segnalare alla Dirigenza.
  - controlla i ritardi degli alunni
  - cura i rapporti con la dirigenza;
  - a congrui intervalli, informa la Dirigenza dell'andamento didattico e disciplinare della classe, segnalando situazioni di particolare allarme di insuccessi diffusi in alcune discipline.
  - cura, su specifica indicazione della Dirigenza, le varie fasi relative all'adozione dei libri di testo della classe;
  - su specifica indicazione della dirigenza, cura le diverse fasi relative all'adozione dei libri di testo della classe.
  - conserva gli atti.
  - redige, con il contributo dei colleghi, la relazione da leggere in apertura del consiglio
  - promuove la collaborazione dei colleghi nel prevenire ed evitare danni all'arredo dell'aula da parte degli alunni
  - ritira eventuali autorizzazioni dei genitori degli alunni e li consegna al personale addetto alla segreteria alunni
  - verifica la situazione igienica degli ambienti frequentati dagli alunni e segnala al DIR eventuali disfunzioni
- Al coordinatore viene consegnata una cartella in cui saranno conservati tutti gli atti relativi alla classe di competenza. La cartella dovrà essere alla fine dell'anno riconsegnata in presidenza.

#### **COMMISSIONI**

Al fine di raccogliere e interpretare i bisogni orientativi degli alunni, di progettare situazioni formative coerenti, di individuare tempi-scuola flessibili in risposta a bisogni diversificati, il Collegio dei docenti si articola in commissioni, che hanno compiti di progettazione, programmazione e coordinamento, e in gruppi di lavoro, con compiti operativi all'interno delle commissioni.

Le commissioni operanti nell'anno scolastico 2006-2007 sono le seguenti:

P. O. F.

- Predisporre e aggiorna il Piano dell'Offerta Formativa.
- Predisporre le modalità di monitoraggio e di valutazione del P. O. F.
- Predisporre le tipologie di valutazione del servizio scolastico da parte dell'utenza.
- Elabora il regolamento d'Istituto.
- Interagisce con i responsabili di plesso, i referenti e le funzioni obiettivo.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

### **CONTINUITA'**

- Elabora e verifica progetti, con altri ordini di scuola.
- Individua e aggiorna gli obiettivi finali e i prerequisiti degli anni – ponte.
- Programma iniziative e attività che coinvolgano gli alunni dei diversi ordini.
- Programma attività di accoglienza per la conoscenza delle scuole di diverso ordine.

### **AGGIORNAMENTO**

I docenti incaricati:

- Seguono le varie fasi esecutive per l'elaborazione e la gestione dei corsi di aggiornamento deliberati dal piano annuale.
- Predispongono questionari di indagine per i docenti e strumenti di valutazione del corso.

### **SICUREZZA**

E' composta da un docente e dal R.S.P.P. (Responsabile dei Servizi di Prevenzione della Protezione).

- Individua e segnala i fattori di rischio di ogni singolo plesso.
- Diffonde la cultura della sicurezza.
- Predisporre e attua il piano di evacuazione degli edifici scolastici.

### **GRUPPI DI LAVORO:**

#### **DIPARTIMENTI**

La nostra scuola, per costruire un'offerta costantemente adeguata all'evoluzione della società e del mondo del lavoro, ha creato al suo interno un "luogo": i Dipartimenti Disciplinari (Linguistico, scientifico-tecnologico, artistico, di integrazione ) dove gli insegnanti della stessa area culturale fanno ricerca didattica e la traducono in contenuti e in metodi funzionali ai diversi stili cognitivi degli studenti, ai nuovi curricula e ai nuovi profili professionali. I dipartimenti:

- Sono costituiti dai docenti della stessa area disciplinare.
- Affrontano ed elaborano tematiche specifiche della materia.
- Si incontrano in relazione alle esigenze rilevate.

In particolare i coordinatori dei DD di scienze e tecnologia , in collaborazione con i responsabili dei relativi laboratori e con riguardo anche alle schede/esperienze dagli stessi predisposte, definiscono un minimo di ore di frequenza, per classe, degli stessi laboratori con l'indicazione delle possibili esperienze da realizzare.

Sono competenze specifiche del dipartimento:

- L'articolazione per unità di apprendimento delle attività scolastiche,
- La definizione delle metodologie,
- la scelta degli strumenti per le verifiche,
- la formalizzazione delle proposte per eventuali attività interdisciplinari extra-curricolari.
- la formalizzazione delle proposte per eventuali iniziative sperimentali relative all'insegnamento di una disciplina o coinvolgenti più discipline,
- la raccolta, la gestione e la diffusione di materiali didattici inerenti le discipline,
- la fissazione di obiettivi formativi da raggiungere nelle stesse classi di ogni corso.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	
<p><b>COORDINAMENTO DEI DIPARTIMENTI DISCIPLINARI</b></p> <p>Il coordinatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presiede le riunioni del dipartimento,</li> <li>-è punto di riferimento soprattutto per i nuovi docenti,</li> <li>-stende la relazione a consuntivo del dipartimento,</li> <li>-analizza l'andamento degli esiti rilevando situazioni di eventuali marcate differenze da sottoporre all'attenzione dei colleghi nelle riunioni di verifica per le necessarie decisioni in merito,</li> <li>-raccolge i testi delle verifiche scritte/orali e ne verifica la coerenza con il piano di lavoro di inizio d'anno per quanto riguarda contenuti e tempi di trattazione,</li> <li>-informa periodicamente il Dirigente scolastico sullo sviluppo della programmazione disciplinare nelle varie classi e sulla funzionalità del dipartimento.</li> <li>-Ogni dipartimento cura e coordina le attività curriculari ed extra – curriculari proprie dell'area di competenza e ne fa relazione al Collegio dei Docenti, per l'approvazione.</li> </ul> <p>G.L.H. (Gruppo di Lavoro sull'Handicap).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sono composti dai docenti di classe/sezione, dai genitori dell'alunno portatore di handicap, dal dirigente e dagli specialisti.</li> <li>-Individuano problematiche emergenti e le possibili strategie risolutive.</li> <li>-Discutono sui contenuti del P.E.I.</li> </ul> <p>Gruppo per la tabulazione dei risultati delle prove di ingresso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il gruppo è formato da un docente per disciplina ed è coordinata dalla FSA2</li> <li>-L'obiettivo che si propone tale gruppo è quello di avere dei dati leggibili sui livelli di prestazione degli alunni in fase di ingresso nelle tre classi. Pertanto esso:</li> <li>-Predispone una griglia per indicare le competenze degli allievi da rilevare in ogni disciplina</li> <li>-Raccoglie le griglie di rilevazione delle competenze degli allievi in entrata nelle varie classi</li> <li>-Tabula i dati su un foglio elettronico</li> <li>-Elabora i risultati e li analizza</li> <li>-Riporta le problematiche e le positività emerse</li> <li>-Raccoglie le prove strutturate proposte affinché possano diventare materiale di consultazione futura</li> </ul> <p><b>LA SEGRETERIA</b></p> <p>E' suddivisa in:</p> <p><b>UFFICIO DIDATTICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Svolge attività di registrazione e coordinamento per quanto riguarda la documentazione degli alunni.</li> <li>· svolge attività di coordinamento agli insegnanti per gli esami di stato.</li> <li>· Redige atti, dietro direttive, autonomamente, sia per stesura che per contenuti.</li> <li>· Partecipa al progetto di messa in rete della segreteria collaborando direttamente con i responsabili della rete informatica.</li> <li>· Svolge attività di informazione con l'utenza interna e esterna.</li> <li>· Svolge attività di coordinamento per gli stages degli alunni.</li> <li>· Collabora al processo di informatizzazione delle assenze, delle votazioni degli alunni, degli scrutini e quant'altro inerente la messa in rete della segreteria.</li> <li>· Svolge il protocollo della corrispondenza in entrata e in uscita.</li> </ul>						

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

- Scarica e stampa la corrispondenza Intranet e la posta elettronica.
- Svolge attività di coordinamento per la distribuzione di fax e circolari.

#### **UFFICIO AMMINISTRATIVO**

- Svolge attività di coordinamento dei Progetti d'Istituto curandone gli aspetti contrattuali.
  - Redige atti, dietro direttive, autonomamente, sia per stesura che per contenuti.
  - Svolge attività di coordinamento per quanto riguarda i corsi interni
  - Svolge attività di coordinamento degli addetti inseriti nel settore "personale" previsto dall'organigramma dell'istituto.
  - Cura tutti gli atti relativi all'immissione in ruolo e rilascia ampia informazione.
- Collabora con il DSGA.
- Avvia la procedura ministeriale SIDI per quanto concerne la parte relativa alla gestione del personale al fine di renderla operativa entro l'anno scolastico.
  - Partecipa alla procedura per la riconversione dei dati tra il software in dotazione ed il software ministeriale.
  - Svolge attività di coordinamento, curandone anche gli aspetti contabili, degli addetti inseriti nel settore contabile previsto dall'organigramma dell'Istituto.
  - Svolge attività inerenti la contabilità di bilancio collaborando direttamente con il Responsabile Amministrativo.
  - Redige atti, dietro direttive, autonomamente, sia per la stesura che per i contenuti.
  - Avvia la procedura ministeriale SIDI al fine di renderla operativa entro l'anno scolastico, per quanto concerne la parte contabile (stipendi e bilancio).
  - Gestione beni patrimoniali e degli acquisti.

#### **I COLLABORATORI SCOLASTICI**

Sono addetti ai servizi generali della scuola, con compiti di accoglienza nei confronti degli alunni e del pubblico; di pulizia degli spazi scolastici e degli arredi; di collaborazione con i docenti. In particolare: sorvegliano gli alunni in caso di momentanea assenza degli insegnanti; accompagnano gli alunni in occasione di loro trasferimenti dalla scuola ad altre sedi anche non scolastiche, comprese visite guidate e viaggi di istruzione; Sorvegliano gli ingressi, l'apertura e la chiusura degli stessi; aiutano gli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse; possono svolgere compiti di centralinista telefonico.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico nomina rappresentante della direzione il Responsabile Qualità con specifica autorità per:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un SQ conforme alla norma applicata e alle linee guida per la gestione dei processi emesse dalla Regione
- riferire alla direzione sull'andamento del SQ al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

## 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

L'IS ha definito ed istituzionalizzato un sistema di comunicazione tra le diverse funzioni scolastiche. Tale sistema di comunicazione utilizza i seguenti strumenti:

-**Riunioni periodiche**, documentate in appositi verbali (per es. riunioni del Collegio Docenti, del Consiglio di Istituto, di classe, di dipartimenti, di disciplina, di progetto ecc.);

-**Circolari e comunicazioni interne**

-**Bacheca posta nella sala professori**

L'IS per assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione si è dotato di una specifica procedura "**Gestione delle comunicazioni**", a cui si rimanda per la definizione delle responsabilità e delle modalità operative.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 5.6.1 GENERALITA'

La direzione della Scuola Secondaria di 1° grado "G. Rossi Vairo" effettua annualmente un riesame del SGQ, indicativamente nel mese di gennaio, al fine di valutare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione degli indicatori, utilizzando come riferimento la documentazione predisposta dal RGQ

Riesami più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

Il **RSQ** essendo un documento della qualità segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## 5.6.2 ELEMENTI IN ENTRATA PER IL RIESAME

I documenti del RSQ che vengono presi in esame sono:

- i reclami e i suggerimenti provenienti dai clienti;
- l'andamento dei processi di erogazione del servizio;
- l'andamento delle non conformità imputabili ai processi, alle procedure, al personale e ai fornitori;
- le azioni correttive e preventive avviate, in corso e concluse;
- le azioni avviate a seguito di precedenti riesami;
- le proposte per il miglioramento continuo;
- i cambiamenti del quadro istituzionale di riferimento le modifiche all'organizzazione, ai processi e a tutto quello che può influenzare il **SGQ** interno;
- gli indicatori e gli indici individuati quale monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

I documenti su indicati permettono al **RGQ** di analizzare in modo organico lo stato della qualità del servizio erogato, le aree e le attività che influenzano negativamente le prestazioni, il sistema di gestione per la qualità, i possibili obiettivi di lavoro.

## 1.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Gli elementi in uscita comprendono decisioni ed azioni relative:

- a) alle azioni di miglioramento
- b) al piano di formazione
- c) alla pianificazione di azioni future

Gli elementi in uscita dal riesame da parte della Direzione possono essere utilizzati come elementi in entrata per attivare il miglioramento

- dell'efficacia e dell'efficienza del SGQ
- dei processi di progettazione ed erogazione del servizio formativo

Viene redatto **un verbale di riesame**, a cura del RGQ, in cui sono definite le decisioni prese e le azioni di miglioramento da avviare, specificandone tempi e responsabili, che viene archiviato quale documento di registrazione della qualità.

Per tutte le non conformità rilevate e le migliorie decise vengono implementate azioni correttive o preventive, il monitoraggio delle quali è di competenza del Quality Assurance.



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 6	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 6

### GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 GUIDA GENERALE
- 6.2 PERSONALE
  - 6.2.1 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE
  - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO
- 6.5 INFORMAZIONI
- 6.6 FORNITORI E PARTNER
- 6.7 RISORSE NATURALI
- 6.8 RISORSE ECONOMICHE-FINANZIARI

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 6	PUNTO 1	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## 6.1 GUIDA GENERALE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di utilizzo, di gestione, di mantenimento in efficienza delle risorse della Scuola Secondaria di 1° grado "G. Rossi Vairo".

La Direzione, dopo attenta valutazione in sede del CdD e del CdI, sia in termini finanziari, di strutture di tecnologie, che di risorse umane, mette a disposizione risorse umane e materiali, per attuare e migliorare i processi del SGQ e per soddisfare le attese e i bisogni dei propri utenti.

Sono considerate risorse:

- Il personale e le relative competenze
- I mezzi economici e finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi
- Le attrezzature tecniche e didattiche
- Le infrastrutture
- Gli Enti locali e presenti sul territorio
- L'ambiente di lavoro.

## 6.2 PERSONALE

La Direzione pone attenzione costante a tutto il personale per la sua valorizzazione e promozione professionale, affinché si realizzi una corretta gestione di un SGQ orientato al miglioramento continuo. A tal proposito la Direzione, unitamente ai suoi collaboratori, valuta attentamente e costantemente il possesso delle competenze necessarie per tutte le attività e pone in essere gli interventi per colmare eventuali carenze.

Il personale necessario al funzionamento delle attività può essere:

- interno (personale docente ed ATA presente nell'organigramma istituzionale)
- esterno (professionisti impiegati per sopravvenute esigenze interne o per la realizzazione e l'esecuzione di progetti).

Il personale esterno viene individuato in base alle competenze specifiche, alle esperienze professionali e alla verifica delle referenze

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 6	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>6.2.1 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE</b>					
<p>Per il personale interno il DIR. intraprende ogni anno iniziative affinché ognuno sia consapevole delle responsabilità e delle possibilità di miglioramento di cui può essere protagonista.</p> <p>Il DIR. favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente ed A.T.A attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti operative</li> <li>• L'individuazione delle competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione</li> <li>• L'attribuzione di incarichi secondo competenze, formazione, esperienza e caratteristiche Personali</li> <li>• La creazione di canali comunicativi efficaci, verso e dal personale, per valutarne le esigenze</li> <li>• La creazione di condizioni che incoraggino il miglioramento continuo e l'innovazione</li> <li>• Formazione continua</li> <li>• Interventi per l'accoglienza di personale di nuova nomina.</li> </ul>					
<b>6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO</b>					
<p>La Direzione ha la responsabilità della continua formazione del personale interno, pianifica ed attua annualmente programmi di formazione ed aggiornamento per fare acquisire al personale le conoscenze, le abilità, e le esperienze per accrescerne le competenze e per rispondere ad esigenze emerse e derivate da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive ministeriali</li> <li>• Approvazione da parte del CdD e ratifica da parte del Cdl del piano di formazione</li> <li>• Necessità di raggiungere competenze per la copertura di una funzione</li> <li>• Acquisizione di nuovo personale</li> <li>• Integrazione delle conoscenze, esperienze e capacità.</li> </ul> <p>La formazione è volta anche a sensibilizzare e coinvolgere il personale sull'importanza della qualità del servizio; infatti il perseguimento degli obiettivi e dei comportamenti previsti al livello del Sistema Gestione per la Qualità si basa sulla formazione, consapevolezza e motivazione del personale operativo.</p> <p>L'iter del processo seguito si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione delle esigenze di formazione ed aggiornamento.</li> </ul> <p>Approvazione da parte del CdD e ratifica da parte del Cdl del piano di formazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione interventi: raccolta di iscrizioni, individuazioni dei formatori, pianificazione dei tempi.</li> <li>• Valorizzazione delle competenze del personale interno</li> <li>• Monitoraggio e valutazione degli interventi mediante questionari.</li> <li>• Registrazione delle attività svolte: aggiornamento da parte della Segreteria del fascicolo</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>individuale del personale con gli attestati di partecipazione. L'adempimento di quanto pianificato viene verificato in sede di Riesame, anche in funzione della pianificazione per l'anno successivo.</p> <p><b>L'ampliamento delle competenze</b> riguarda i seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscenze e competenze tecniche,</li> <li>• conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche e normative,</li> <li>• relazione e comunicazione,</li> <li>• attenzione alle esigenze ed aspettative dei clienti,</li> <li>• documentazione necessaria per le varie attività e per effettuare i relativi controlli.</li> </ul> <p><b>I piani di formazione includono:</b> gli obiettivi, i programmi e le metodologie, le risorse necessarie, l'identificazione dei supporti necessari, la valutazione in termini di acquisizione di competenze, la misura dell'efficacia e le ricadute sul piano didattico, organizzativo e amministrativo.</p>					
<h3>6.3 INFRASTRUTTURE</h3> <p>Il nostro Istituto è dotato di tutte le infrastrutture con caratteristiche, funzioni, prestazioni, disponibilità, sicurezza, e protezioni idonee allo svolgimento delle attività programmate, Il DIR assicura il buon funzionamento degli impianti e delle strutture e, in caso di necessità, attiva gli interventi per la manutenzione ordinaria o straordinaria.</p> <p>L'Istituto è dotato delle seguenti infrastrutture:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aule ( video, sostegno, per progetto LARSA, ....)</li> <li>• Laboratori informatici, scientifici, linguistici</li> <li>• Uffici</li> <li>• Magazzini</li> <li>• archivi</li> <li>• Palestre</li> <li>• Biblioteca</li> <li>• Emeroteca</li> <li>• Ambienti utilizzati dagli insegnanti (aule speciali, sale di riunioni)</li> <li>• Servizi igienici.</li> </ul> <p>Gli interventi di manutenzione sui sussidi didattici si effettua su richiesta degli interessati ed è affidata a personale tecnico esperto interno o a fornitori esterni accreditati.</p> <p>Gli interventi di manutenzione della struttura scolastica sono a carico dell'Ente locale(Comune) proprietario dell'immobile.</p> <p>Tutti gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati e le relative registrazioni conservate dal DSGA.</p> <p>Inoltre nel rispetto del D.Lgs 626/94, ogni anno il DIR. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- designa i componenti del SPP</li> <li>- designa il RSPP e gli addetti al controllo</li> <li>- nomina il RLS.</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>6.4 AMBIENTE DI LAVORO</b>					
<p>La Direzione si impegna affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente e igienico, insieme al DSGA definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura operatività mediante la nomina di responsabili e l'adozione di criteri per il loro utilizzo, che vengono di seguito elencati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione di opportuni turni di servizio per le pulizie</li> <li>• nomina di responsabili per assicurare l'operatività</li> <li>• definizione dell'orario di apertura e chiusura degli edifici scolastici</li> <li>• definizione delle modalità di accesso agli edifici scolastici e ai locali speciali</li> <li>• controllo a norma degli arredi scolastici</li> <li>• definizione dei piani di sicurezza e antincendio.</li> </ul> <p>L'Istituto ha ottemperato agli obblighi del Decreto Legislativo 626 del 1994, ha provveduto a verificare il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro e a predisporre il progetto di evacuazione degli allievi in caso di calamità. Servizi igienici, sistema antincendio, porte antipánico e barriere architettoniche rispondono alle norme in vigore. All'interno della scuola vengono salvaguardate le condizioni igienico - sanitarie. In caso di infortunio o malore degli allievi viene valutata la gravità del caso, all'occorrenza si richiede l'intervento del pronto soccorso e vengono tempestivamente informati i genitori. In caso di infortunio o malore del personale viene valutata la gravità del caso, all'occorrenza si richiede l'intervento del pronto soccorso e vengono tempestivamente informati i famigliari diretti. Tutto il personale riceve una formazione di base sui rischi nei luoghi di lavoro. In sede di Riesame la Direzione passa in rassegna le eventuali anomalie riscontrate, proponendo AC e/o P</p>					
<b>6.5 INFORMAZIONI</b>					
<p>Un adeguato flusso informativo, sia per quanto attiene l'Istituto e i suoi processi interni, sia per l'ambiente esterno è risorsa fondamentale per il miglioramento continuo e per prendere decisioni basate sull'evidenza oggettiva dei fatti</p> <p>Ciascun responsabile gestisce nell'ambito della propria funzione le informazioni di proprio diretto interesse ed ha il dovere di trasferire alle altre funzioni e al DIR le informazioni di comune interesse. Sono considerate fonti di informazione interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le riunioni</li> <li>• i rapporti di NC</li> <li>• i reclami</li> <li>• le circolari interne</li> </ul> <p>sono considerate fonti di informazione esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la stampa locale e specializzata</li> <li>• la rete Internet</li> <li>• seminari e convegni</li> <li>• corsi di formazione</li> <li>• i reclami</li> <li>• comunicazioni e circolari del sistema scolastico</li> </ul> <p>La gestione delle informazioni è regolamentata dalla PQ02 (Comunicazione interna ed esterna).</p>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO GESTIONE DELLE RISORSE	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>6.6. FORNITORI E PARTNER</b>					
<p>Ai fini di una corretta gestione dell'attività di approvvigionamento, l'Istituto mantiene un rapporto collaborativo con fornitori e partner, attivando forme di comunicazione efficaci e tempestive per evitare ritardi nell'erogazione di beni e servizi. Il DIR condivide azioni di miglioramento con i fornitori per diminuire i rischi nei luoghi di lavoro.</p> <p>Nell'ambito dei fornitori e partner si tende ad instaurare rapporti consolidati e duraturi con i fornitori cosiddetti "storici", quando essi dimostrano concretamente di essere in grado di soddisfare i requisiti fornendo prestazioni prive di non conformità(indice di affidabilità).</p> <p>Nel caso si debba ricorrere a nuovi fornitori si procede ad una prima valutazione sulla base di una scheda di valutazione relativa a: curriculum vitae, informazioni di mercato, referenze, ecc. per verificare la reale capacità del fornitore di soddisfare esigenze e requisiti relativi al SGQ.</p>					
<b>6.7 - RISORSE NATURALI</b>					
<p>La Direzione dell'Istituto presta attenzione alla disponibilità di risorse naturali quando esse possono influire sulle prestazioni delle attività dell'Istituto. Anche rispetto alla prevenzione o al contenimento degli effetti negativi sulle stesse prestazioni, vengono predisposti piani per evitare gli effetti negativi sulle prestazioni</p>					
<b>6.8 - RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE</b>					
<p>Il Cdl individua ogni anno le fonti finanziarie che consentono sia l'espletamento delle attività curricolari che, in special modo, quello dei progetti extracurricolari qualificanti e condivisi.</p> <p>Il DIR in stretta collaborazione con il DSGA opera in maniera tale che le risorse finanziarie siano impiegate in maniera razionale e secondo criteri di efficienza, promuove rapporti con Enti esterni (E. locali, associazioni pubbliche e private) per il finanziamento di particolari iniziative. Della gestione e della rendicontazione assicura il massimo della pubblicizzazione e della trasparenza.</p> <p>Le risorse finanziarie dell'Istituto sono gestite attraverso il Programma Annuale.</p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQ 02 Comunicazione interna ed esterna</li> <li>• PQ 05 Formazione ed aggiornamento</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>Le modifiche apportate ai vari documenti devono essere evidenziate, per dare così a tutti gli operatori la possibilità di individuare immediatamente i cambiamenti avvenuti. Documenti esterni di modifica o integrazione di quelli preesistenti sostituiscono o affiancano, a seconda dei casi, quelli già presenti. Tutti i documenti di provenienza esterna sono protocollati a cura della segreteria e distribuiti agli interessati su indicazione del Dirigente Scolastico.</p>					
<p><b>1.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE</b></p> <p>L'istituzione Scolastica prevede una serie di documenti di registrazione atti a fornire evidenza delle attività svolte, dei risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del SGQ. La gestione dei documenti di registrazione della qualità è regolata dalla <b>P01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna</b> che definisce le modalità per l'identificazione, risultati conseguiti, dell'efficacia e dell'adeguatezza del sistema di gestione della qualità. Tutti i documenti di registrazione sono codificati in modo univoco e contraddistinti da data e stato di revisione</p>					
<p><b>4.3 UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'</b></p> <p>I principi generali del sistema di gestione della Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9004:2000 sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientamento al cliente: l'azione dell'I.S deve essere impostata in base alle esigenze e ai bisogni formativi del sistema cliente.</li> <li>2. Leadership: definire la missione e gli scopi dell'I.S. è compito delle persone che rivestono funzioni direttive e di coordinamento generale.</li> <li>3. Coinvolgimento del personale: per creare il clima e le condizioni di lavoro più adatte è necessario il coinvolgimento di tutti sugli obiettivi dell'I.S.</li> <li>4. Approccio basato sui processi: la gestione di risorse e attività come processi permette di raggiungere con efficienza e d efficacia un obiettivo.</li> <li>5. Approccio sistemico alla gestione: L'I.S deve essere vista come una rete di processi che interagiscono nel tempo.</li> <li>6. Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo rappresenta l'obiettivo permanente dell'I.S.</li> <li>7. Decisioni basate su dati di fatto: per le decisioni devono essere utilizzati dati e informazioni verificate.</li> <li>8. Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori</li> </ol>					
<p><b>PROCEDURE DI RIFERIMENTO</b></p> <p><b>PQ 01 Gestione dei documenti di origine interna ed esterna</b></p> <p><b>PQ 02 Gestione comunicazioni interne ed esterne</b></p>					
<p><b>ALLEGATI</b></p> <p>Quadro sinottico dei processi interni dell'Istituto</p>					



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	CAPITOLO N° 1	TITOLO <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	INDICE	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico nomina rappresentante della direzione il Responsabile Qualità con specifica autorità per:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un SQ conforme alla norma applicata e alle linee guida per la gestione dei processi emesse dalla Regione
- riferire alla direzione sull'andamento del SQ al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

## 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

L'IS ha definito ed istituzionalizzato un sistema di comunicazione tra le diverse funzioni scolastiche. Tale sistema di comunicazione utilizza i seguenti strumenti:

-**Riunioni periodiche**, documentate in appositi verbali (per es. riunioni del Collegio Docenti, del Consiglio di Istituto, di classe, di dipartimenti, di disciplina, di progetto ecc.);

-**Circolari e comunicazioni interne**

-**Bacheca posta nella sala professori**

L'IS per assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione si è dotato di una specifica procedura "**Gestione delle comunicazioni**", a cui si rimanda per la definizione delle responsabilità e delle modalità operative.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 5.6.1 GENERALITA'

La direzione della Scuola Secondaria di 1° grado "G. Rossi Vairo" effettua annualmente un riesame del SGQ, indicativamente nel mese di gennaio, al fine di valutare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione degli indicatori, utilizzando come riferimento la documentazione predisposta dal RGQ

Riesami più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

Il **RSQ** essendo un documento della qualità segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

SCUOLA SECONDARIA DI 1°  
GRADO "G.Rossi Vairo"  
Agropoli

CAPITOLO  
N° 1

TITOLO  
**RESPONSABILITÀ  
DELLA DIREZIONE**

INDICE

PARAGR.  
TITOLO

Pag di

MANUALE DI QUALITÀ'

RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000

GESTIONE DOCUMENTO

CAP. PUNTO PAR,

DATA EMISSIONE AGGIORNAMENTO  
DATA  
INDICE: rev.

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP.	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 7

### REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

- 7.1 GUIDA GENERALE
- 7.2 PROCESSI RELATIVI ALLE PARTI INTERESSATE
- 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
  - 7.3.1 GUIDA GENERALE
  - 7.3.2 ELEMENTI IN ENTRATA E IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO
  - 7.3.3 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO
- 7.4 APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
  - 7.4.2 PROCESSO DI TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI FORNITORI
- 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI
  - 7.5.1 ATTIVITÀ E REALIZZAZIONI
  - 7.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
  - 7.5.3 PROPRIETÀ DEI CLIENTI
  - 7.5.4 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI
- 7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## 7.1 GUIDA GENERALE

Il capitolo individua il modo in cui i processi necessari per la realizzazione dei servizi devono essere pianificati e sviluppati. Il DIR con lo Staff di Istituto e degli Organi Collegiali pianifica le attività necessarie e sviluppa i processi relativi alla realizzazione del servizio formativo conforme alle esigenze dei clienti e che tende ai più elevati standard di qualità possibili.

La scuola pianifica, organizza, realizza e tiene sotto controllo il proprio processo principale che consiste nella progettazione ed erogazione di servizi formativi volti al conseguimento della certificazione delle competenze a fine alla fine del ciclo di studi con conseguente rilascio del Diploma di Licenza di scuola secondaria di primo grado

A tale scopo viene predisposta una specifica documentazione che mira a definire:

- La pianificazione delle fasi di progettazione del Servizio Formativo
- Le Modalità operative per la realizzazione del Servizio formativo
- I controlli da effettuare con i relativi criteri di accettabilità
- Le necessarie registrazioni per attestare la conformità

## 7.2 PROCESSI RELATIVI ALLE PARTI INTERESSATE

Il DIR, con il supporto di tutto il personale dell'Istituto, pone particolare attenzione alla gestione e tenuta sotto controllo di tutti i processi relativi alle Parti Interessate, coinvolgendole attivamente in modo che se ne possano soddisfare pienamente le esigenze e le aspettative.

Le P.I. sono tutti i soggetti destinatari delle attività dell'I.S. e che con lo stesso interagiscono, quindi, gli studenti, le famiglie che rappresentano i "clienti" principali, ma anche il personale della scuola, le Istituzioni, gli enti locali

L'Istituto, preliminarmente al momento della definizione dell' Offerta Formativa, rileva con appositi monitoraggi le aspettative dei clienti, vale a dire degli studenti, dei genitori e del territorio, nonché le esigenze e le osservazioni espresse dai docenti.

Successivamente determina :

- l'elaborazione del POF sulla base dei requisiti previsti dai programmi ministeriali e delle aspettative rilevate
- alcuni requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'erogazione del servizio specificato o per quello atteso (orario, scansione quadrimestrale, organizzazione degli spazi, uscite, viaggi di istruzioni).
- i criteri per la formazione delle classi e i vari aspetti organizzativi
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dalla scuola stessa.

Il contratto tra scuola e famiglia è formalizzato al momento dell'iscrizione con la compilazione della scheda relativa e la consegna dell'opuscolo "Patto Educativo Scuola Famiglia".

Gli impegni contrattuali sono fissati nel Regolamento di Istituto, nella Carta dei Servizi, nel POF

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>L'Istituto riesamina annualmente i requisiti relativi al servizio formativo; il riesame del POF viene effettuato dalla FFSS e dal DIR; fondamentali per il riesame sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le relazioni finali del DIR, delle FFSS, dei Referenti e dei Responsabili;</li> <li>▪ i risultati dei dati statistici.</li> </ul> <p>Come esito del riesame l'Istituto assicura che :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ i requisiti del servizio formativo siano definiti e documentati</li> <li>▪ siano risolte le eventuali divergenze tra requisiti del servizio erogato rispetto a quelli dichiarati</li> <li>▪ abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.</li> </ul> <p>Il DIR considera la comunicazione con le PI, soprattutto studenti e relative famiglie, uno strumento fondamentale per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mantenere aggiornate le PI in merito alle attività svolte e ad eventuali modifiche dell'organizzazione</li> <li>▪ acquisire informazioni sulle esigenze e sul livello di soddisfazione delle PI stesse.</li> </ul> <p>La comunicazione è garantita attraverso molteplici canali e strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la Carta dei Servizi</li> <li>▪ l'opuscolo informativo "Patto Educativo Scuola Famiglia".</li> <li>▪ il POF</li> <li>▪ il Regolamento d'Istituto</li> <li>▪ gli avvisi scritti sul diario degli studenti</li> <li>▪ brochure predisposte per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi</li> <li>▪ incontri con le famiglie stabiliti negli orari di ricevimento o, in altri orari su richiesta delle famiglie e in funzione della disponibilità dei docenti</li> <li>▪ riunioni degli OOCC che prevedono la partecipazione dei genitori</li> <li>▪ contatti telefonici laddove particolari situazioni lo richiedano</li> <li>▪ analisi dei reclami delle PI e la tempestiva risposta da parte del DS o del Personale dell'Istituto coinvolto.</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>					
<b>7.3.1 GUIDA GENERALE</b>					
Le attività di progettazione e di sviluppo del Servizio Formativo vengono pianificate dall'I.S. e sono tenute sotto controllo individuando:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fasi in cui si sviluppano tali attività, le responsabilità e i livelli di autorità nell'ambito delle fasi stesse</li> <li>• Gli elementi d'ingresso</li> <li>• Gli elementi di uscita</li> <li>• I controlli, le verifiche e i riesami della progettazione e sviluppo che attestino la conformità del Servizio Formativo ai requisiti per esso specificati</li> <li>• I documenti con i quali registrare l'esecuzione delle fasi</li> </ul>					
<b>7.3.2 ELEMENTI IN ENTRATA E IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>					
Gli elementi in ingresso alla progettazione del servizio formativo, nonché delle attività relative alla progettazione curricolare ed extracurricolare che il DIR, il CdD e gli OOCC prendono a riferimento sono prevalentemente quelli relativi alle esigenze delle PI.					
In particolare, per quanto riguarda il servizio formativo, il Gruppo di Lavoro e le FFSS coinvolte, secondo le indicazioni del DPR n° 275 del 08.03.1999, considerano quali elementi in ingresso alla progettazione:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bisogni espressi e impliciti degli Studenti e delle Famiglie;</li> <li>▪ i bisogni espressi e impliciti dei Docenti;</li> <li>▪ i requisiti cogenti applicabili;</li> <li>▪ i requisiti espressi e impliciti delle realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti sul territorio;</li> <li>▪ le risorse dell'Istituto;</li> <li>▪ le risorse del territorio;</li> <li>▪ le risultanze derivanti dall'analisi dei questionari di soddisfazione sottoposti agli Studenti;</li> <li>▪ le risultanze derivanti da esperienze precedenti dell'Istituto in merito alla erogazione del proprio servizio formativo</li> </ul>					
Per quanto riguarda, invece, la progettazione curricolare ed extracurricolare si considerano quali elementi in ingresso:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ i requisiti definiti nella Carta dei Servizi e nel POF</li> <li>▪ il territorio in cui opera l'Istituto al fine di identificare il contesto di riferimento;</li> <li>▪ gli obiettivi didattici ed educativi in relazione alla situazione di partenza delineata;</li> <li>▪ le competenze necessarie per affrontare i vari argomenti che si propongono attraverso i progetti;</li> <li>▪ le risorse tecnologiche, informatiche e organizzative disponibili;</li> <li>▪ le modalità e i tempi di sviluppo e realizzazione;</li> <li>▪ le modalità di verifica e comunicazione dei risultati.</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>Effettuata la raccolta dei suddetti dati, è cura del Personale Docente e/o degli Organi collegiali interessati, riesaminarli al fine di verificare che siano completi, non ambigui e non in conflitto tra loro, nonché adeguati ed efficaci a raggiungere gli obiettivi generali definiti dal Consiglio d'Istituto nella Carta dei Servizi.</p> <p>Il Personale Docente e gli Organi Collegiali interessati nel predisporre la documentazione necessaria per la progettazione e lo sviluppo del servizio formativo, nonché delle attività per la progettazione curricolare ed extracurricolare, caratterizzano ogni fase progettuale attraverso documenti nei quali riportare gli elementi in uscita, ossia i risultati, che la fase è chiamata a produrre nel rispetto degli elementi in ingresso e del criterio di accettazione predefinito. Scopo di questi documenti è dare evidenza degli elementi in uscita dalle fasi di progettazione e sviluppo, in modo da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ responsabilizzare in relazione al soddisfacimento degli elementi in ingresso e del criterio di accettazione predefinito;</li> <li>▪ consentire a coloro che sono chiamati a verificare una certa attività di progettazione di poterlo fare nel modo più efficace possibile, avendo a disposizione chiari documenti di riferimento;</li> <li>▪ rendere efficace ed inequivocabile il sistema di scambio delle informazioni tra le diverse responsabilità coinvolte nelle attività di progettazione;</li> <li>▪ facilitare l'introduzione e/o l'adozione delle eventuali modifiche alla progettazione che possono rendersi necessarie.</li> </ul> <p>Al riguardo, il risultato della progettazione del servizio formativo è costituito dal Piano dell'Offerta Formativa, mentre i risultati della progettazione delle attività curricolari ed extracurricolari sono rappresentati dai documenti di programmazione didattica, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione Didattica Disciplinare individuale e di dipartimento;</li> <li>• Programmazione Didattica Annuale;</li> <li>• Programmazione Didattica Individuale;</li> <li>• documentazione prodotta per la realizzazione di progetti curricolari ed extracurricolari.</li> </ul> <p><b>7.3.3 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b></p> <p>Il Personale Docente e gli Organi Collegiali interessati alla progettazione del servizio formativo, nonché delle attività di progettazione curricolare ed extracurricolare, effettuano appositi riesami della documentazione predisposta al termine di ogni attività significativa dello sviluppo della progettazione al fine di rendere sistematica l'analisi dei risultati ottenuti e per individuare ed anticipare le eventuali anomalie ed attuare le necessarie azioni correttive.</p> <p>Vengono utilizzati i seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ attuazione <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aderenza tra progettazione realizzazione dei progetti del POF</li> <li>○ progetti del POF realizzati/Progetti approvati x100</li> </ul> </li> <li>▪ operatività <ul style="list-style-type: none"> <li>○ destinatari partecipanti ai progetti/destinatari iscritti previsti x100</li> </ul> </li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ N° incontri con esperti esterni organizzati per gli alunni</li> <li>▪ Soddisfazione <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Destinatari partecipanti ai progetti del POF soddisfatti/n° questionari raccolti x100</li> </ul> </li> <li>▪ Collegialità <ul style="list-style-type: none"> <li>○ N° di riunioni di commissione/gruppo di lavoro</li> </ul> </li> </ul>					
<p>La realizzazione di quanto contenuto nel POF, con il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto, attraverso l'analisi delle verifiche finali e dei test sugli alunni, corrisponderà alla validazione dell'intero piano formativo proposto, con i relativi servizi complementari. E' cura dei Docenti e degli OOCOC interessati nella progettazione del servizio formativo, apportare le modifiche a quanto progettato ogniqualevolta le stesse siano ritenute necessarie. Tali modifiche possono rendersi necessarie in conseguenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ delle variazioni di requisiti specificati per il servizio formativo</li> <li>▪ delle variazioni dei bisogni e delle esigenze espresse e implicite delle PI</li> <li>▪ delle verifiche e valutazioni dei risultati ottenuti nell'ambito della progettazione</li> <li>▪ di richieste provenienti in fase di erogazione del servizio</li> <li>▪ dei reclami delle PI.</li> </ul>					
<p>Per quanto riguarda la progettazione curricolare, i Consigli di classe periodicamente verificano se ci sono i presupposti di modifica alla definizione del programma scolastico pianificato ad inizio d'anno per le singole discipline, in relazione all'andamento di apprendimento della classe e/o specifiche necessità di approfondimento ritenute didatticamente opportune.</p>					
<h2>7.4 APPROVVIGIONAMENTO</h2> <h3>7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO</h3>					
<p>Le attività di approvvigionamento nascono dall'esigenza dell'Istituto di acquistare apparecchiature, strumenti, attrezzature, arredo per ufficio, materiale didattico e da laboratorio, materiale di cancelleria e di consumo generico e servizi necessari ad assicurare la conformità ai requisiti determinati per il servizio formativo, nonché ad assicurare la corretta gestione dei processi gestionali e organizzativi dell'Istituto. Una volta analizzata tale esigenza e definiti i dati di acquisto, i criteri di selezione e i parametri di valutazione secondo la Procedura Operativa "Gestione Approvvigionamenti", l'Istituto ricorre a Fornitori che abbiano le capacità di realizzare forniture conformi ai requisiti specificati e alle proprie esigenze.</p>					



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<p>Le attività eseguite per l'approvvigionamento delle suddette risorse, sono sostanzialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione dei dati di acquisto delle forniture;</li> <li>• utilizzazione di Fornitori che abbiano le capacità di realizzare forniture conformi ai requisiti per esse definiti;</li> <li>• verifica della conformità delle forniture ai requisiti per esse definiti e il mantenimento delle capacità dei Fornitori stessi.</li> </ul> <p>L' Istituto definisce Fornitori qualificati quelli a cui si riconoscono le capacità di realizzare forniture conformi alle sue esigenze. Al riguardo, il DSGA gestisce l'Albo Fornitori nel quale sono riportati tutti quei Fornitori con i quali l'Istituto trattiene rapporti.</p> <p>L'approvvigionamento avviene tramite gara d'appalto, con richiesta di preventivo; il fornitore viene individuato in base a criteri di economicità, affidabilità e qualità.</p> <p>Il processo di approvvigionamento prevede due metodologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli acquisti fino a 2000 € sono condotti direttamente dal DIR, in quanto rappresentano normali attività di approvvigionamento</li> <li>▪ acquisti di valore superiore sono eseguiti autorizzati dal CdI</li> </ul> <p>in ogni caso devono chiaramente specificare le caratteristiche del prodotto, le modalità di fornitura, la documentazione a supporto richiesta.</p> <p>Per la fornitura di servizi la scuola si rivolge a ditte specializzate in regola con tutte le normative di legge, sicurezza, fiscali e contributive.</p> <p>Per forniture quali consulenze, conferenze, progettazioni particolari, corsi , laddove non si possa ricorrere a personale interno, la scelta avviene sulla base di valutazione di curricoli, referenze o per chiara fama/notorietà, conoscenza diretta.</p> <h4>7.4.2 PROCESSO DI TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI FORNITORI</h4> <p>L'Istituto opera un controllo sulle forniture in sede di accettazione e, comunque, prima di immetterle nel proprio ciclo di erogazione del servizio. I prodotti sono verificati e collaudati, da parte del responsabile del processo, il collaudo tende a verificare l'esistenza delle condizioni inserite nell'ordine di acquisto, quali la congruità del prezzo, la piena efficienza dei materiali, rispondenza quantitativa dell'ordine, assenza di vizi, difetti che ne possano pregiudicare l'utilizzo. Nel caso di forniture di servizi o collaborazioni la verifica potrà avvenire attraverso questionari di gradimento effettuati tra i fruitori.</p> <p>I fornitori sono soggetti ad una periodica valutazione che prende in esame:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la qualità delle forniture</li> <li>▪ i prezzi</li> <li>▪ il rispetto dei termini di consegna</li> <li>▪ la capacità di risposta ai problemi</li> <li>▪ le capacità logistiche, la localizzazione e le risorse.</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI</b>					
<b>7.5.1 ATTIVITÀ E REALIZZAZIONI</b>					
<p>Le attività di realizzazione ed erogazione del servizio formativo sono poste in essere dal personale Docente e dagli Organi Collegiali che utilizzano la documentazione predisposta per rilevare sia quanto è stato realizzato sia i risultati delle attività.</p> <p>Nel caso dovessero verificarsi degli scostamenti rispetto alle attività programmate, sarà cura del personale docente degli organi collegiali interessati predisporre azioni correttive.</p> <p>Per quanto riguarda il servizio formativo e quindi la realizzazione di tutte le attività previste nel Piano dell'Offerta Formativa, il Personale Docente e gli Organi Collegiali interessati ritengono validato il processo di erogazione del servizio stesso nel momento in cui verificano il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattiche ed educative stabilite nello stesso.</p> <p>In particolare, è cura del Collegio dei Docenti valutare se l'azione educativa e didattica è stata efficace nel raggiungere gli obiettivi generali e specifici della programmazione didattica e nel soddisfare le esigenze e le aspettative degli Studenti, delle Famiglie, delle Istituzioni e della Collettività, al fine di individuare le eventuali modifiche da apportare alla programmazione stessa e le eventuali esigenze di adeguamento del Piano dell'Offerta Formativa per l'anno scolastico successivo. In tale valutazione il Collegio dei Docenti prende a riferimento tutte le segnalazioni pervenute dagli Studenti, dalle Famiglie, dalle Istituzioni e dalla Collettività.</p> <p>Per quanto riguarda la validazione dei progetti, sia curricolari, sia extracurricolari, a conclusione di ogni progetto, è cura del Responsabile del Gruppo di Progetto redigere una Relazione sul Progetto in cui esprime una valutazione complessiva del progetto stesso in termini di efficacia ed efficienza, sulla base del raggiungimento degli obiettivi e delle finalità previste dal progetto. Qualora, il Gruppo di Progetto e i componenti del Consiglio di classe dovessero ritenere che il progetto abbia conseguito con efficacia ed efficienza gli obiettivi specificati, il progetto si ritiene validato, e quindi viene riproposto per il successivo anno scolastico.</p>					
<b>7.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ</b>					
<p>L'identificazione e la rintracciabilità delle attività poste in essere per l'erogazione del servizio formativo e della progettazione curricolare ed extracurricolare, è garantita da tutto il Personale dell'Istituto per le attività di propria competenza.</p> <p>Al riguardo, tutta la documentazione predisposta per la realizzazione de servizio formativo sia da parte del Personale Docente, sia del Personale Amministrativo, sia degli Organi Collegiali, è sempre identificata attraverso tutte le informazioni necessarie a definirne la tipologia, i contenuti, i soggetti che l'hanno predisposta e anche eventuali destinatari della documentazione stessa, secondo le modalità stabilite nella Procedura Operativa "Gestione Documenti e RegISTRAZIONI".</p>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

Inoltre, l'identificazione è assicurata anche per gli spazi e gli ambienti adibiti alle varie attività scolastiche ossia, i laboratori, le palestre, le aule speciali, le bacheche, gli uffici.

Per quanto riguarda la rintracciabilità, essa è assicurata dalle precise modalità di identificazione della documentazione che in qualunque momento consentono di risalire all'origine del documento, ossia al momento in cui lo stesso è stato predisposto e alla responsabilità della predisposizione. Inoltre, anche le modalità di archiviazione e conservazione garantiscono la rintracciabilità della documentazione predisposta per l'erogazione del servizio formativo.

In ogni caso, le specifiche modalità di identificazione e rintracciabilità sono indicate nella Procedura Operativa "Gestione Documenti e RegISTRAZIONI", Procedura Operativa "Gestione Progettazione Servizio Formativo".

### 7.5.3 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

E' cura del Personale dell'Istituto provvedere alla conservazione di tutta la documentazione prodotta nell'ambito della realizzazione del servizio formativo in modo da assicurarne la reperibilità, l'integrità, la conformità all'uso e la protezione provvedendo ad evitare l'accesso a quanti non siano autorizzati, secondo le modalità previste dalla Procedura Operativa "Gestione dei Documenti di Registrazione", Procedura Operativa "Gestione Progettazione Servizio Formativo" e Procedura Operativa "Gestione Programmazione Curricolare ed Extracurricolare e Realizzazione".

### 7.5.4 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi, l'Istituto gestisce documenti atti a certificare le attività svolte. Il processo, di competenza della Segreteria, sotto la responsabilità del DSGA, è regolato da disposizioni e norme che definiscono responsabilità e modalità per:

- assicurare il corretto svolgimento delle attività di movimentazione, archiviazione e consegna dei documenti della Scuola, al fine di garantire il non smarrimento e deterioramento.
- identificare e tenere sotto controllo apposite aree per lo smaltimento di quella documentazione di cui la scuola può disfarsi ai sensi delle disposizioni di legge vigenti.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE</b>					
<p>La scuola non dispone di strumenti che richiedono attività di taratura e controllo; tuttavia il concetto di strumento può essere allargato a tutto ciò che è utilizzato per misurare le caratteristiche del servizio e la performance dell'organizzazione.</p> <p>Sono identificati come strumenti di misura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ i test di ingresso per valutare la preparazione degli studenti delle classi iniziali</li> <li>▪ le griglie di valutazione utilizzate per la valutazione didattica</li> <li>▪ questionari di customer satisfaction.</li> </ul> <p>È cura del RGQ coordinare il PI affinché gli strumenti utilizzati per il controllo qualitativo delle attività necessarie all'erogazione del servizio formativo siano verificati e mantenuti aggiornati, in modo da garantire sia la loro costante adeguatezza nel tempo, sia il conseguimento delle informazioni di ritorno necessarie per apportare gli opportuni miglioramenti ai servizi offerti alle PI.</p> <p>Possono essere predisposti numerosi strumenti allo scopo (questionari di gradimento del POF, griglie di valutazione, ecc.): particolarmente interessante è la creazione di indicatori per la Qualità, che permettono di monitorare e valutare in maniera quantitativa aspetti dell'organizzazione altrimenti difficilmente misurabili.</p> <p>Al riguardo è cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, con il supporto delle Personale dell'Istituto interessato verificare prima della loro utilizzazione l'adeguatezza di tali strumenti di monitoraggio e agire di conseguenza</p>					
<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQ 02 Gestione delle comunicazioni interne ed esterne</li> <li>▪ PQ 06 Piano dell'Offerta Formativa</li> </ul>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli		INDICE GENERALE	TITOLO REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'		RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
		CAP. 7	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
DATA PRIMA EMISSIONE			VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE	
PER RICEVIMENTO						
FIRMA: _____			DATA: _____			

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO		PUNTO N. TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. <b>8</b>	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.	

## CAPITOLO 8

### MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

#### 8.1 GUIDA GENERALE

#### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

##### 8.2.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONI DELLE PRESTAZIONI DEL SISTEMA

##### 8.2.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

##### 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

##### 8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE

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

#### 8.4 ANALISI DEI DATI

#### 8.5 MIGLIORAMENTO

##### 8.5.1 GENERALITÀ

##### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

##### 8.5.3 PREVENZIONE DELLE PERDITE

##### 8.5.4 MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'ORGANIZZAZIONE

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## 8.1 GUIDA GENERALE

Questo Capitolo ha lo scopo di descrivere come l'Istituto **pianifica, organizza, realizza e tiene sotto controllo** le misurazioni del servizio e i suoi processi per garantire il costante miglioramento del SGQ. L'Istituto individua strumenti di indicazione e misurazione del **"buon operare"** per organizzarsi. Conoscere e saper valutare i propri punti di forza è importante quanto conoscere e valutare i punti di debolezza per un'efficace distribuzione degli investimenti e delle risorse.

Mappare altresì la soddisfazione del cliente (gli studenti, le famiglie, il personale docente e il personale ATA) significa avere un quadro chiaro della qualità percepita dai diretti fruitori del servizio offerto.

L'Istituto usa il modello di autovalutazione **"Diametro"** organizzato e proposto dal **Polo Qualità di Napoli** a tutta la Rete Qualità della Campania. Il software ha il vantaggio di offrire una maggiore facilità di registrazione, codifica e confronto delle risposte, visto che si tratta di una indagine di tipo quantitativo, ed offre la possibilità di riportare, in relazione alle modalità di campionamento, i risultati dell'indagine su tutto il territorio regionale.

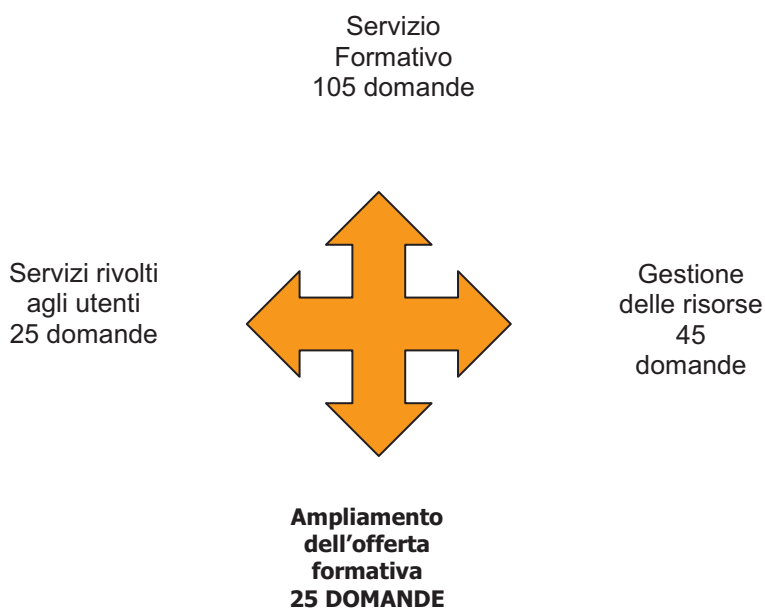
Il Polo Qualità di Napoli ha inteso valorizzare il check up come strumento per fornire utili informazioni all'Ufficio Scolastico Regionale sull'efficacia ed efficienza del servizio scolastico, sullo sviluppo dell'offerta formativa sul territorio, sui rapporti con il territorio, finalizzate allo svolgimento di alcune delle funzioni ad esso riconosciute dal D.P.R. 11. 08. 2003 n. 319 art 8.

### STRUMENTI DELLA MACRO ANALISI "DIAMETRO"



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

## Check up processi





MANUALE DI QUALITA'

RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000

GESTIONE DOCUMENTO

CAP.  
8

PUNTO PAR,

DATA EMISSIONE

AGGIORNAMENTO  
DATA  
INDICE: rev.

## **Analisi di efficacia e di efficienza Schede informative sul servizio scolastico**

### **CONTESTO**

SOCIO-  
ECONOMICO

CARATTERISTICHE  
STUDENTI IN  
INGRESSO

### **RISORSE**

UMANE

STRUTTURALI

ECONOMICHE  
FINANZIARIE

### **RISULTATI**

EFFICACIA

EFFICIENZA

MANUALE DI QUALITA'

RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000

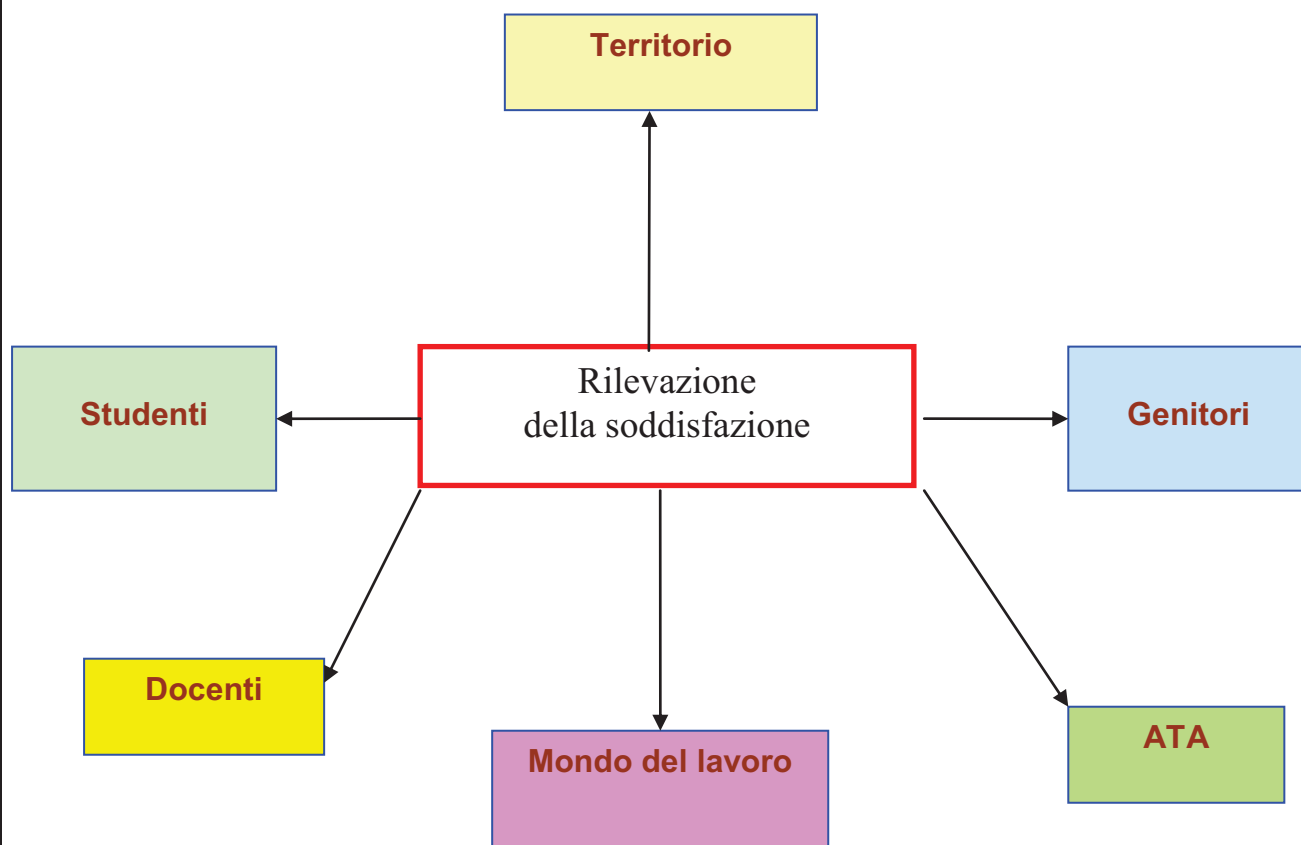
GESTIONE DOCUMENTO

CAP.  
8

PUNTO PAR,

DATA EMISSIONE

AGGIORNAMENTO  
DATA  
INDICE: rev.



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<h2>8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI</h2> <p>L'Istituto adotta metodi di monitoraggio adeguati per dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati. Nel caso questi risultati non siano raggiunti, vengono intraprese le opportune <b>Azioni Correttive</b> per assicurare la conformità dei prodotti.</p> <p>L'erogazione del processo è controllata attraverso il complesso delle registrazioni su registri personali, di classe e sui verbali degli Organi Collegiali.</p> <p>Nel corso dell'anno scolastico la verifica delle conoscenze degli alunni si accompagna alla continua valutazione dell'andamento dell'attività didattica ed educativa, nonché al continuo recupero e consolidamento delle competenze degli alunni</p> <p>Il processo di misurazione viene effettuato sulle seguenti aree tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ relazioni</li> <li>▪ comunicazione</li> <li>▪ area metodologico-didattica</li> <li>▪ area dei servizi e arricchimento offerta formativa</li> <li>▪ area delle strutture</li> </ul> <p>--Per docenti e personale ATA, si preferisce distribuire i questionari all'intera popolazione, lasciando poi a ciascuno la libertà di depositarli in uno specifico contenitore, in forma anonima, in un apposito punto di raccolta.</p> <p>--Per gli studenti si sceglie un campione rappresentativo (30%) in ogni classe. È possibile, in alcune situazioni, con la collaborazione dei docenti coordinatori di classe, nella fase di somministrazione e tabulazione parziale, mappare l'intera popolazione, al fine di rilevare dati più attendibili.</p> <p>--per la componente genitori, si sceglie un campione analogo a quello indicato per gli studenti.</p> <p>L'analisi dei dati ha l'unico scopo di riesaminare il SGQ, da parte della Direzione, promuovendo azioni di miglioramento e stabilendo nuove strategie e obiettivi.</p> <p>È importante che tutti gli attori siano a conoscenza dei dati rilevati. È importante predisporre incontri con le diverse componenti per compiere una analisi condivisa delle cause delle criticità emerse, nonché una valorizzazione dei punti di forza evidenziati.</p>					

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>Aree tematiche oggetto della misurazione</b>					
Area tematica	Aspetti da misurare				
Relazioni	-Accoglienza in Istituto -Disponibilità docenti, personale ATA, collaboratori, DIR, coinvolgimento dei docenti nella vita dell'Istituto				
Comunicazione	-Tempestività e chiarezza delle comunicazioni -Diffusione del piano di lavoro annuale -Diffusione dei regolamenti dell'Istituto -Diffusione delle norme di sicurezza -Informazione sulle attività previste dal POF -Informazione sul Funzionigramma di Istituto				
Metodologica - didattica	-Orario -Pianificazione attività CdC dipartimenti -Scelta materiale didattico -Esplicitazioni percorsi formativi -Esplicitazioni criteri valutativi -Attività LARSA -Attività di recupero -Attività orientamento e riorientamento				
Servizi e arricchimento Offerta Formativa	-Attività extracurricolari -Formazione realizzata dall'Istituto -Viaggi di istruzione e uscite didattiche -Biblioteca				
Strutture	Sicurezza, pulizia: -aule -laboratori -palestra -servizi igienici				

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

### 8.2.1 MONITORAGGIO E MISURAZIONI DELLE PRESTAZIONI DEL SISTEMA

l'insorgere di problemi e disservizi permette di intervenire tempestivamente laddove si verificassero delle non conformità. Un'apposita procedura **PQ 07 Verifiche Ispettive Interne** precisa le responsabilità, i requisiti per chi pianifica e conduce le verifiche, le modalità di registrazione e segnalazione dei risultati.

Ulteriori verifiche sulla formazione erogata, consentono l'acquisizione di dati concreti ai fini di una riprogettazione dell'azione formativa o della progettazione di servizi orientati al miglioramento continuo. Viene annualmente stilato un piano di Autovalutazione che stabilisce criteri e metodi per la valutazione dei principali processi formativi e che si avvale di opportuni indicatori di qualità.

#### Indicatori processi di miglioramento continuo

Cosa misuriamo?	Con quale parametro?
Soddisfazione del cliente	N° di reclami
Coinvolgimento del cliente	N° suggerimenti, n° osservazioni di miglioramento rilevate nelle VII
Efficienza sistema	N° non conformità rilevate nelle VII, numero guasti

### 8.2.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'IS effettua un'attenta misurazione e valutazione dei principali processi scolastici attraverso un'azione di monitoraggio pianificato in base agli obiettivi del POF e alle priorità che vengono individuate dalla stessa IS.

#### Indicatori processi di Direzione

Cosa misuriamo?	Con quale parametro?
Sviluppo del sistema	N° di studenti
Efficienza del sistema	N° obiettivi di qualità raggiunti/n° obiettivi di qualità previsti x100
Operatività	N° corsi di formazione attivati per il personale docente /ATA
Partecipazione del personale	N° personale docente/ATA partecipante ai corsi di formazione/n° personale docente/ATA x100
Soddisfazione del cliente	N° reclami ricevuti

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.

### 8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del servizio erogato per verificare se i relativi requisiti siano stati soddisfatti.

L'Istituto nel piano di autovalutazione tiene conto dell'efficacia dell'azione formativa nel processo di apprendimento- insegnamento, delle prestazioni, degli esiti formativi e della soddisfazione dei "clienti" (personale, collaboratori esterni, partner, istituti di istruzione superiore), della ricaduta sulla società e dei risultati percepiti dalle parti sociali interessate.

L'IS effettua misurazioni sui risultati dei processi formativi, ne verifica la conformità, i livelli di accettabilità di profitto degli studenti rispetto a un quadro di competenze disciplinari e trasversali condiviso e stabilisce:

- La periodicità e la collocazione nel tempo delle verifiche
- Il numero di verifiche scritte, orali e/o pratiche da condurre in relazione a ogni disciplina
- La tipologia delle verifiche da condurre, condivisa nei Dipartimenti disciplinari

### Indicatori di procedura

Cosa misuriamo?	Con quale parametro?
Tasso di successo	N° di studenti promossi N° alunni promossi all'Esame di Stato, N° alunni promossi con voto di Eccellenza 10 N° di alunni che hanno superato il ciclo di studi senza ripetenze N° alunni ritirati durante l'anno scolastico(esclusi trasferimenti) N° alunni che proseguono gli studi/n° totale alunni x100 N° alunni frequentanti IS superiore con profitto ( campione)
Soddisfazione del cliente	N° reclami ricevuti

Opportune registrazioni indicano la responsabilità di chi autorizza l'erogazione, documentandone la rispondenza ai criteri di accettazione.

Il servizio erogato è monitorato periodicamente attraverso questionari di soddisfazione, relazioni finali dei docenti sulle attività svolte ( FFSS), valutazioni finali degli esiti degli alunni.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE</b>					
L'Istituto controlla periodicamente il grado di soddisfazione delle PI mediante indagini statistiche, consultazione delle parti negli OOCC, analisi dei risultati scolastici, reclami e l'andamento delle iscrizioni.					
In particolare sono effettuate delle indagini di soddisfazione presso:					
GLI STUDENTI	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">           Qualità dell'insegnamento            Rapporto con i docenti            Rapporto con i compagni            Rapporto con il DIR         </div>				
DOCENTI	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">           Qualità dell'insegnamento            Rapporto con gli studenti            Rapporto con i colleghi            Rapporti con le famiglie            Rapporto con il DIR            Attività collegiali            Valorizzazione professionalità            Gratificazione         </div>				
ATA	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">           Qualità del lavoro            Rapporto con gli studenti            Rapporto con i docenti            Rapporto con i colleghi            Rapporto con il DSGA/DIR            Valorizzazione professionalità            Gratificazione         </div>				

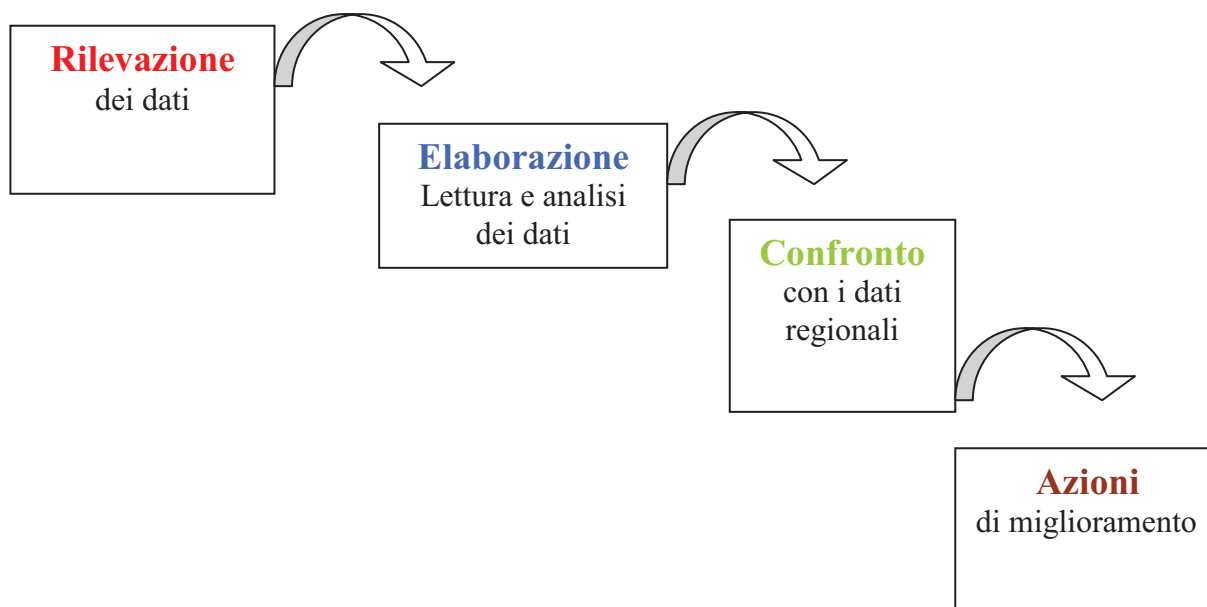
SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
GENITORI	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">           Qualità dell'insegnamento            Qualità dei servizi            Rapporto con la scuola (DIR,            docenti, personale, ATA)         </div>				
MONDO DEL LAVORO	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">           Preparazione dello studente            Qualità dei servizi            Rapporto con la scuola         </div>				
TERRITORIO	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">           Integrazione nella comunità            Immagine della scuola         </div>				
<p>I risultati sono pubblicati e resi noti a tutte le componenti della scuola e costituiscono oggetto del riesame del DIR, del RGQ e dello STAFF di Direzione.</p>					



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000		GESTIONE DOCUMENTO		
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI</b>					
<p>Tutto il personale dell'IS ha facoltà di segnalare le non conformità, in qualunque fase del processo, in particolare le risorse impiegate nel monitoraggio dei processi e nella verifica dei risultati. La segnalazione tempestiva delle non conformità permette l'adozione di opportune azioni correttive. Tali dati dovrebbero consentire un efficace processo per il riesame e per gli interventi collettivi.</p> <p><b>Una procedura documentata PQ 08</b> precisa le modalità, le responsabilità e l'autorità per esaminare e risolvere le non conformità.</p>					
<b>8. 4 ANALISI DEI DATI</b>					
<p>L'Istituto ha effettuato le rilevazioni utilizzando lo strumento di Check up Diametro e i risultati sono stati utilizzati per l'autovalutazione di Istituto e per la progettazione di azioni di miglioramento.</p>					
<b>Sistema di valutazione interna</b>					
<b>ANALISI DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA</b>	<b>ANALISI DEI PROCESSI</b>		<b>ANALISI DI SODDISFAZIONE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONTESTO</li> <li>▪ RISORSE</li> <li>▪ RISULTATI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SERVIZIO FORMATIVO</li> <li>▪ OFFERTA</li> <li>▪ PROGETTAZIONE</li> <li>▪ ORGANIZZAZIONE</li> <li>▪ EROGAZIONE</li> <li>▪ CONTROLLO</li> <li>▪ VALUTAZIONE</li> <li>▪ SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI</li> <li>▪ GESTIONE DELLE RISORSE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ STUDENTI</li> <li>▪ GENITORI</li> <li>▪ DOCENTI</li> <li>▪ PERSONALE ATA</li> <li>▪ TERRITORIO</li> <li>▪ MONDO DEL LAVORO</li> </ul>		
<b>ANALISI CLIMA ORGANIZZATIVO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ COMUNICAZIONE</li> <li>▪ COINVOLGIMENTO</li> <li>▪ RESPONSABILITA'</li> </ul>					

Dall'analisi dei dati sono state ricavate informazioni relative alla soddisfazione dei clienti, alla conformità dei prodotti e/o servizi, alle caratteristiche e/o andamento dei processi.

### Processo di valutazione e autovalutazione di Istituto



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "G.Rossi Vairo" Agropoli	INDICE GENERALE	TITOLO MISURAZIONI ,ANALISI E MIGLIORAMENTO	PUNTO N.1 TITOLO	PARAGR. TITOLO	Pag di
MANUALE DI QUALITA'	RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000			GESTIONE DOCUMENTO	
	CAP. 8	PUNTO	PAR,	DATA EMISSIONE	AGGIORNAMENTO DATA INDICE: rev.
<b>8.5 Miglioramento</b>					
<b>8.5.1 Generalità</b>					
L'IS si impegna con continuità a migliorare i propri processi per assicurare che vengano raggiunti gli obiettivi di <b>efficacia</b> e di <b>efficienza</b> dei processi stessi.					
Per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi di miglioramento, saranno presi in esame i processi di realizzazione e di supporto in termini di:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• effetti esterni (come modifiche a leggi e a regolamenti),</li> <li>• debolezze potenziali (come mancanza di capacità e di coerenza),</li> <li>• opportunità per adottare metodi migliori,-controllo delle modifiche, pianificate e non,</li> <li>• misurazione dei benefici previsti.</li> </ul>					
Le azioni di miglioramento vanno poi monitorate per assicurarsi che vengano raggiunti gli obiettivi desiderati. L'individuazione delle cause delle deviazioni può comportare modifiche al servizio, ai processi e anche il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.					
<b>8.5.2 Azioni correttive</b>					
Azioni correttive vengono adottate per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi e per eliminare le cause delle non conformità ed esse vanno opportunamente monitorate.					
<b>Un'apposita procedura PQ 09</b> precisa come esaminare le non conformità, individuare le loro cause, valutare l'esigenza di adottare azioni correttive, individuare le stesse e dar loro attuazione,registrare i risultati ottenuti e riesaminare le azioni adottate.					
<b>8.5.3 Prevenzione delle perdite</b>					
L'IS adotta misure preventive per eliminare le cause di non conformità potenziali ed evitare che queste possano verificarsi.					
<b>Un'apposita procedura PQ 10</b> precisa come identificare le non conformità potenziali e le loro cause, valutare l'esigenza di adottare azioni preventive, individuare e dare attuazione alle azioni preventive, registrare i risultati ottenuti e riesaminare le azioni adottate.					
<b>8.5.4 Miglioramento continuo dell'organizzazione</b>					
L'IS si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo. Il percorso sarà quello dei miglioramenti continui "a piccoli passi" attraverso le seguenti fasi:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ scegliere i problemi</li> <li>▪ risalire alle cause</li> <li>▪ isolare le cause modificabili</li> <li>▪ identificare gli interventi necessari</li> <li>▪ identificare gli interventi possibili</li> </ul>					
con le seguenti modalità:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>-- ricerca soluzioni già sperimentate</li> <li>-- riflettere su risorse e impatto</li> <li>    individuare fasi principali</li> </ul>					

MANUALE DI QUALITA'

RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000

GESTIONE DOCUMENTO

CAP.  
8

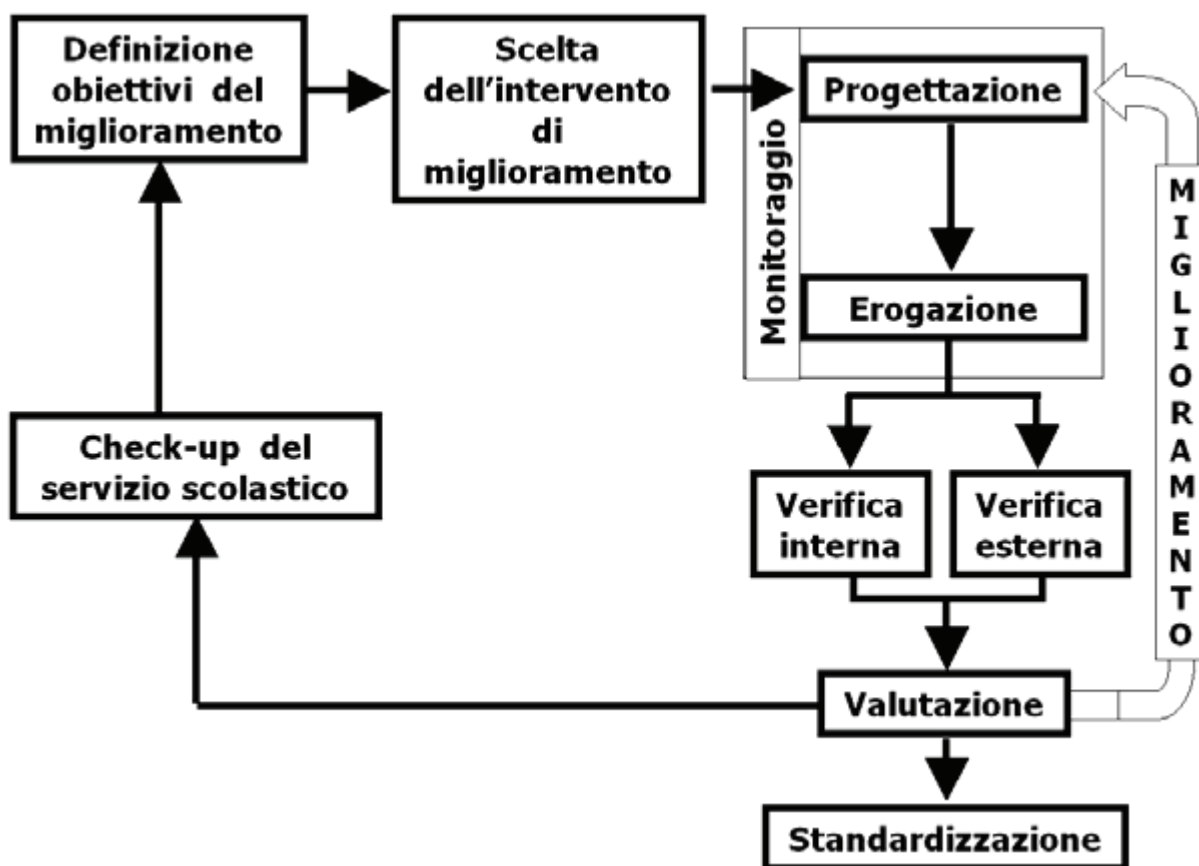
PUNTO PAR,

DATA EMISSIONE

AGGIORNAMENTO  
DATA  
INDICE: rev.

per, poi :

1. Progettare
2. Realizzare
3. Valutare i risultati
4. Standardizzare, riprogettare



MANUALE DI QUALITA'

RIFERIMENTI EN UNI ISO 9004/2000

GESTIONE DOCUMENTO

CAP.  
8

PUNTO PAR,

DATA EMISSIONE

AGGIORNAMENTO  
DATA  
INDICE: rev.



DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE

PER RICEVIMENTO

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_