

MANUALE QUALITA'

**Progettazione ed erogazione di servizi formativi:
 Istruzione secondaria superiore, Formazione superiore
 Formazione continua e Orientamento**

Copia N. _____

- Controllata
 Non controllata

REV	DATA	MOTIVAZIONE	Verifica		Approvazione	
00	23/09/04	1 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
01	09/06/05	2 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
02	05/09/07	3 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
03	09/05/08	4 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
04	10/06/09	5 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
05	30/06/10	6 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
06	06/06/11	7 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
07	20/06/2012	8 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
08	15/05/2013	9 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
09	15/05/2014	10 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
10	03/06/2015	11 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
11	20/05/2016	12 ^a Edizione Manuale Qualità	UD (firma RSQ)		DS	
12	15/06/2017	13 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione completa	UD (firma RSQ)		DS	
13	26/06/2018	14 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale: sez.2/par.3 Revisione sez.4/cap.4 Revisione sez.5/cap.4 Revisione sez.5/cap.5	UD (firma RSQ)		DS	
14	4/06/2019	15 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale: contesto Revisione formale: sez. 3	UD (firma RSQ)		DS	
15	18/04/2020	16 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale e aggiornamento dati	UD (firma RSQ)		DS	
16	4/02/2021	17 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale e aggiornamento dati	UD (firma RSQ)		DS	
17	6/02/2022	18 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale e aggiornamento dati	UD (firma RSQ)		DS	
18	1/02/2023	19 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale e aggiornamento dati	UD (firma RSQ)		DS	
19	20/02/2024	20 ^a Edizione Manuale Qualità Revisione formale e aggiornamento dati	UD (firma RSQ)		DS	

INDICE MQ

Sezione 1 CONTESTO		
1.	Scopo della sezione	pag. 4
2.	Contesto della scuola	pag. 4
3.	Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	pag. 6
4.	Sistema di Gestione per la Qualità e Processi	pag. 6
5.	Abbreviazioni e acronimi	pag. 9
6.	Normativa di riferimento	pag. 9
7.	Terminologia e definizioni	pag. 10
Riferimento: Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione (MROXX)		
Sezione 2 PROCESSI DI GOVERNO		
1.	Scopo della sezione	pag. 13
2.	Responsabilità della Direzione	pag. 13
3.	Politica per la Qualità	pag. 14
4.	Ruoli e responsabilità nell'organizzazione	pag. 15
5.	Pianificazione della Qualità	pag. 18
Riferimento: Procedura/Analisi dei rischi (PVRXX)		
Sezione 3 PROCESSI DI SUPPORTO		
1.	Scopo della sezione	pag. 21
2.	Gestione delle risorse	pag. 21
3.	Informazioni documentate	pag. 24
4.	Segreteria	pag. 26
5.	Logistica	pag. 26
6.	Approvvigionamento	pag. 26
7.	Sicurezza	pag. 27
Riferimento: Procedura/Formazione del personale (PFPXX) Procedura/Controllo dei documenti e delle registrazioni (PCDXX) Procedura/Gestione fornitori (PGFXX) Procedura/Servizi di supporto (PSAXX) Istruzione/Valutazione fornitori (IVFXX) Istruzione/Acquisti (ACQXX)		
Sezione 4 PROCESSI OPERATIVI		
1.	Scopo della sezione	pag. 29
2.	Processi relativi al cliente	pag. 29
3.	Progettazione e sviluppo	pag. 30
4.	Insegnamento/Apprendimento	pag. 31
Riferimento: Procedura/Orientamento (PROXX) Procedura/Progettazione attività formative (PPFXX) Procedura/Insegnamento Apprendimento (PIAXX) Istruzione/PCTO (ASLXX)		
Sezione 5 PROCESSI DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO		
1.	Scopo della sezione	pag. 39
2.	Analisi dei dati e valutazione	pag. 39
3.	Audit interni	pag. 40
4.	Riesame della Direzione	pag. 41
5.	Miglioramento	pag. 42
Riferimento: Procedura/Audit interni (PVIXX) Procedura/ Gestione non conformità e azioni correttive (PNCXX)		
ALLEGATO A: Politica per la Qualità ALLEGATO B: Organigramma		

Sezione 1

CONTESTO

INDICE

1. SCOPO DELLA SEZIONE
2. CONTESTO DELLA SCUOLA
3. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E PROCESSI
5. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI
6. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
7. TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

Riferimento: **Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione (MROXX)**

1. SCOPO DELLA SEZIONE

Scopo della presente sezione è fornire tutte le informazioni necessarie per comprendere il contesto e il campo di applicazione dell'organizzazione.

2. CONTESTO DELLA SCUOLA

La storia dell'ITT "Eugenio Barsanti" inizia quando nell'anno scolastico 1963/64 si insedia a Castelfranco Veneto la sezione staccata dell'ITIS "E. Fermi" di Treviso ed è avviata l'attività didattica per due classi prime di Meccanica. In conseguenza dell'incremento degli iscritti, nel 1974 l'Istituto ottiene l'autonomia da Treviso e nel 1976 è inaugurata la nuova sede unica in via dei Carpani a Castelfranco Veneto. Le specializzazioni istituite dalla scuola rappresentano la risposta alle richieste del territorio e per questo si sono susseguiti negli anni nuovi indirizzi:

- 1974/75 indirizzo Meccanica
- 1982/83 indirizzo Informatica
- 1995/96 indirizzo Elettrotecnica
- 1998/99 indirizzo Termotecnica
- 2010/11 indirizzo Logistica

L'Istituto tecnico statale del settore tecnologico "E. Barsanti" offre percorsi afferenti agli indirizzi di Meccanica – Meccatronica (Meccanica ed Energia), Elettronica ed Elettrotecnica (Automazione ed Elettrotecnica), Informatica e Telecomunicazioni (Informatica) e Trasporti e Logistica (Logistica).

Il contesto sociale ed economico in cui è inserito l'istituto è abbastanza avanzato e dinamico, in particolare in ambito alla progettazione di prodotti e servizi. Si tratta di una vasta area, alla confluenza delle province di Treviso, Padova e Venezia, che vede persistere lo sviluppo del manifatturiero. Sono diffuse la piccola e la media azienda dove, prevalentemente, si inseriscono con successo i diplomati della scuola. Le aziende presenti nel territorio costituiscono una risorsa in termini di competenze trasferibili e di collaborazione, in particolare per i percorsi PCTO e l'educazione all'imprenditorialità. La popolazione scolastica proviene da un bacino ampio che interessa molti comuni delle province di Treviso, Padova e Venezia. In istituto non vi sono gruppi di studenti con situazioni di particolare svantaggio, l'incidenza degli studenti stranieri è pari a 12,2% (un trend in aumento rispetto all'anno precedente) e la presenza femminile è pari a 6,9% (in aumento rispetto all'anno precedente).

Lo status socio-economico e culturale delle famiglie di provenienza degli studenti è di livello medio-alto, in linea con le caratteristiche dei tecnici in Italia. Molti studenti provengono da territori limitrofi a Castelfranco Veneto e raggiungono la scuola con mezzi pubblici, mediante treno o autobus e successivo bus navetta dalla stazione dei treni o degli autobus che distano entrambe circa 2,5 km dalla scuola.

I dati dimostrano che i diplomati esercitano professioni sempre più coerenti con il loro profilo in uscita e sta aumentando l'inserimento in attività commerciali e nei servizi. Gli studenti iscritti all'università, prevalentemente nell'area tecnologica, economica e scientifica, ottengono i crediti degli esami previsti nel primo anno di corso.

L'Istituto progetta e realizza attività coerenti con il profilo in uscita con lo scopo di rafforzare il raccordo sinergico tra gli obiettivi educativi della scuola, le innovazioni della ricerca, le esigenze del territorio e i fabbisogni professionali espressi dal mondo produttivo. Particolare attenzione è rivolta alla progettazione didattica disciplinare, ai percorsi PCTO, al potenziamento della lingua inglese, all'educazione civica e al benessere dello studente, nella consapevolezza che la competenza si esercita in situazioni reali complesse che richiedono conoscenze sicure, rispetto delle regole e capacità di lettura critica e autonoma delle situazioni.

Il raggiungimento di obiettivi formativi, di gestione e collaborazione è il risultato di un lavoro di ricerca, progettazione e sviluppo che l'istituto ha voluto scegliere per superare l'autoreferenzialità, per offrire un sistema d'istruzione efficace e conforme ai requisiti cogenti, capace di soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti coinvolte.

L'istituto è dotato di:

• 22 laboratori con collegamento ad internet
• 2 palestre, impianti sportivi esterni
• Biblioteca e Aula magna
• Aula multimediale, proiettori in tutte le classi, circa 500 computer, LIM e SmartTV 40
• 45 aule dedicate alla didattica (copertura 100% dalla rete Wi-Fi)

Il servizio di istruzione tecnica erogato dall'ITT "Barsanti" è così strutturato:

I Biennio	II Biennio	V Anno
	Indirizzo	Articolazione
Unico	Meccanica, Meccatronica ed Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Meccanica, Meccatronica • Energia
	Elettronica ed Elettrotecnica	<ul style="list-style-type: none"> • Elettrotecnica • Automazione
	Informatica e Telecomunicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Informatica
	Trasporti e Logistica	<ul style="list-style-type: none"> • Logistica

Il servizio di Formazione continua, Orientamento e Formazione superiore erogato dall'ITT "Barsanti" prevede la promozione e l'attuazione di percorsi di:

- Formazione continua
- Orientamento
- Formazione superiore.

La scuola è Local Academy per CISCO, promuove incontri con le scuole medie del territorio, con le università e con le aziende, è partner della rete inter-istituzionale per l'orientamento "Orione" e opera attraverso progetti dedicati, in coerenza con la sua specificità. La scuola è "Italian Preparation Centres" per le certificazioni in lingua inglese ed è Test center per la certificazione ECDL.

- ❖ Il contesto dell'organizzazione e le esigenze e aspettative delle parti interessate sono esplicitati nel documento:

Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione (MROXX)

3. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il Sistema di Gestione Qualità descritto in questo manuale è applicato alla pianificazione, progettazione ed erogazione di servizi formativi di istruzione secondaria superiore, di formazione superiore, di formazione continua e di Orientamento.

La scuola ha implementato un SGQ fedele ai requisiti della norma ISO 9001:2015 allo scopo di:

- dimostrare la sua capacità di fornire servizi conformi ai requisiti delle parti interessate, ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili
- incrementare la soddisfazione del cliente in un'ottica di miglioramento continuo, in conformità alle esigenze e aspettative delle parti interessate, delle leggi e regolamenti.

Nell'applicare la norma ISO 9001:2015 sono state considerate le seguenti esclusioni (7.1.5.2):

- tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione
- non vengono effettuate misurazioni sui prodotti

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E PROCESSI

L'ITT "E. Barsanti" ha predisposto un sistema documentato di gestione per la Qualità, in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015. Il SGQ è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente gestione delle azioni. Sono individuati e determinati i seguenti processi, applicati a tutta l'organizzazione:

▪ Processi di Governo
▪ Processi di Supporto
▪ Processi Operativi
▪ Processi di valutazione delle prestazioni e Miglioramento

Il Manuale Qualità si applica a tutti i processi e funzioni coinvolte nei servizi di formazione erogati dall'ITT "E. Barsanti" (servizi di istruzione scolastica, di formazione superiore continua e orientamento). Il documento rappresenta la guida e permette la correlazione dei processi a tutti i livelli. Lo scopo del Manuale di Gestione Qualità è quello di:

- fornire a tutte le funzioni coinvolte nel servizio erogato dall'ITT "E. Barsanti" le linee guida di comportamento e permettere la correlazione di tutti i suoi processi
- fornire a tutte le parti interessate visibilità sul modo di operare dell'ITT "E. Barsanti".

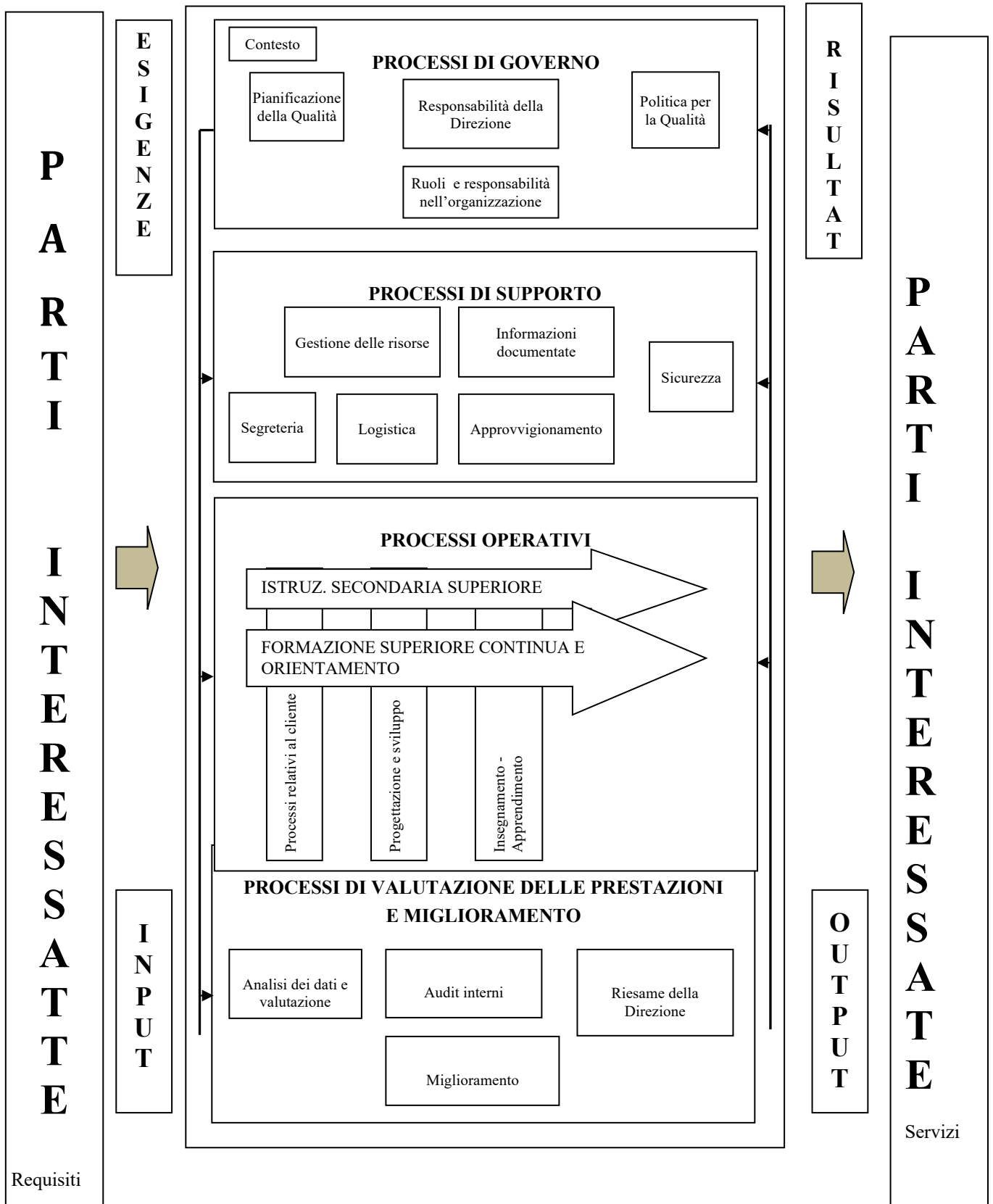
Il Manuale Qualità è suddiviso nelle seguenti 5 sezioni:

- ❖ Contesto
- ❖ Processi di governo
- ❖ Processi di supporto
- ❖ Processi operativi
- ❖ Processi di valutazione delle prestazioni e Miglioramento.

All'interno di ogni sezione del Manuale Qualità sono indicate le Procedure e le Istruzioni che descrivono le modalità con cui assicurare la qualità nello sviluppo dei processi. Esse definiscono regole di funzionamento di attività, comuni e condivise, relativamente ai processi influenti sulla qualità del servizio. Sono indicati: gli aspetti operativi e di metodo, le varie fasi di svolgimento delle attività, le responsabilità di applicazione di quanto indicato e le informazioni documentate da utilizzare nell'espletamento delle attività stesse. La modulistica rappresenta il supporto per la gestione operativa del Sistema Gestione Qualità.

Procedura Analisi dei rischi	PVRXX
Procedura Formazione del personale	PPFXX
Procedura Controllo dei documenti e delle registrazioni	PCDXX
Procedura Gestione fornitori	PGFXX
Procedura Servizi amministrativi e di supporto	PSAXX
Procedura Orientamento	PROXX
Procedura Progettazione attività formative	PPFXX
Procedura Insegnamento Apprendimento	PIAXX
Procedura Audit interni	PVIXX
Procedura Gestione non conformità e azioni correttive	PNCXX
Istruzione Valutazione dei fornitori	IVFXX
Istruzione PCTO	ASLXX
Istruzione Acquisti	ACQXX

I macro processi e l'interazione dei relativi sotto processi sono rappresentati nello schema.



5. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

Nelle successive sezioni saranno utilizzate le seguenti abbreviazioni:

AC	Azione correttiva	MAN	Manutenzione
AD	Adulti	MSQ	Manuale di Gestione per la Qualità
ASL	Alternanza Scuola Lavoro	NC	Non conformità
ATA	Personale non docente	OR	Orientamento
AUT	Attenzione all'Utenza	ORG	Funzione organizzazione/Collaboratori del Dirigente
AUV	Commissione Autovalutazione	PA	Programma Annuale di gestione
BIB	Biblioteca	PERS	Segreteria personale
CD	Collegio Docenti	PTOF	Piano Triennale dell'Offerta Formativa
CdC	Consiglio di Classe	PRO	Progettazione
CdI	Consiglio di Istituto	PROT	Segreteria Protocollo
CG	Comitato genitori	RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione
COM	Commissione	RPR	Responsabile di Progetto
CONT	Segreteria Contabilità/Finanza	RS	Rete Sicurezza
CS	Comitato studenti	RSE	Rapporti con soggetti esterni
CV	Comitato Valutazione	RSQ	Responsabile Sistema Qualità
DID	Segreteria Didattica	RSU	Relazioni Sindacali Unitarie
DIP	Dipartimento di disciplina/Indirizzo	SEGR	Segreteria
DOC	Docente	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
DS	Dirigente Scolastico	SIC	Sicurezza
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
FC	Formazione continua	TUT	Tutor
FSU	Formazione Superiore	UD	Ufficio di Dirigenza/Staff
FOR	Responsabile Formazione	UTEC	Ufficio Tecnico
FS	Funzione strumentale	A	Audit
GA	Gruppo di Auditors	AI	Audit Interno
LAB	Laboratori		
MAG	Magazzino		

6. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I riferimenti normativi indispensabili per l'applicazione del presente documento sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario"
- UNI EN ISO 9004:2018 "Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni".

In merito alla normativa tecnica, ci si riferisce alla norma vigente per la P.A., al MIM, al PNRR ed al relativo CCNL comparto scuola, nonché a tutte le altre norme cogenti.

7. TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

Nel presente MQ si applicano le definizioni date nella UNI EN ISO 9000:2015.
Altre definizioni utilizzate sono le seguenti:

Servizi di Istruzione secondaria superiore

Compito istituzionale del sistema scolastico è l'istruzione che ha lo scopo di far acquisire agli studenti le competenze, le abilità, le capacità, gli atteggiamenti e i contenuti che rendono possibile la costruzione di un sapere unitario finalizzato alla realizzazione del cittadino.

Servizi di Formazione Superiore, Formazione continua e Orientamento

Ogni tipo di attività formativa autofinanziata o finanziata con fondi comunitari e/o nazionali è realizzata dall'ITT "E. Barsanti" nel rispetto dei requisiti fissati dagli enti erogatori del contributo sulla base di un capitolato di fornitura e di un bando. Tali enti possono essere ad esempio: Unione Europea, Regioni, MIUR, Ministero del Lavoro, Associazioni di Categoria, Reti con altre scuole.

Corso

Termine utilizzato come sinonimo di attività formativa.

Attività formativa

Tutti i percorsi di istruzione/formazione attivati dall'istituto in base alle normative e ai progetti d'istituto, che si concludono con attestati di partecipazione o qualifiche o diplomi o certificazioni.

Materiale didattico

Si intende il materiale fornito dall'ITT "E. Barsanti" ad integrazione dell'attività di docenza (file, stampe, dispense, copie di slide, riviste o altro) richiesto/distribuito/accessibile in piattaforma prima o durante l'attività formativa.

Obiettivo formativo

Scopo definito che un'attività formativa si propone di raggiungere.

Progettazione di un'attività formativa

Descrizione degli argomenti trattati durante l'attività formativa, sequenza, modalità e durata dell'attività.

Parti interessate

Il termine indica tutte le parti interessate, coinvolte a vari livelli, nell'organizzazione.

Offerta Formativa

L'erogazione del servizio, nel rispetto delle norme di legge che regolano l'autonomia dei singoli istituti scolastici, si concretizza nel PTOF. Il documento è rielaborato con cadenza triennale e annualmente aggiornato tenendo conto delle esigenze espresse dalle parti interessate. Il PTOF è il documento fondamentale dell'istituzione scolastica perchè definisce gli obiettivi generali e le finalità educative, l'identità e la specificità culturale, esplicita le scelte metodologiche e didattiche, la progettazione educativa curricolare, extracurricolare e integrativa e le modalità organizzative e pedagogico-formative. Il PTOF è allineato agli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi e riflette le esigenze di tutte le componenti scolastiche e del contesto culturale,

sociale ed economico del territorio. E' elaborato e deliberato dal Collegio dei Docenti, previa emanazione delle Linee d'Indirizzo del Dirigente, è adottato dal Consiglio di Istituto.

Processo

E' un insieme di attività interconnesse relative all'area didattica, formativa, amministrativa, ausiliaria e tecnica svolte dall'istituzione scolastica.

Funzione Strumentale

Responsabili designati dal Collegio docenti, sulla base della valutazione sia di comprovate esperienze professionali e culturali, sia di specifici corsi di formazione, per la realizzazione dell'offerta formativa dell'Istituto.

Sezione 2

PROCESSI DI GOVERNO

INDICE

1. SCOPO DELLA SEZIONE
2. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
3. POLITICA PER LA QUALITA'
4. RUOLI E RESPONSABILITA' NELL'ORGANIZZAZIONE
5. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

Riferimento: **Procedura Analisi dei Rischi (PVRXX)**

1. SCOPO DELLA SEZIONE

Scopo della presente sezione è fissare gli obiettivi e impegni della Direzione, dichiarare la Politica per la Qualità dell'ITT "E. Barsanti", presentare la struttura organizzativa e le responsabilità attribuite alle principali funzioni/aree, nonché descrivere i processi di governo dai quali vengono generate decisioni.

Il contesto dell'Organizzazione è descritto in Sezione 1.



2. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico ha funzione di *leadership* e sottolinea l'impegno a caratterizzare l'organizzazione nella sua dimensione educativa; egli attua un processo di condivisione con tutte le parti interessate sulla *vision* e *mission* della scuola. E' in evidenza il fatto che la leadership di un istituto scolastico comporta il coinvolgimento di tutte le risorse umane per raggiungere obiettivi condivisi.

L'azione di governo si concretizza, dunque, anche nelle deleghe conferite allo svolgimento di compiti di coordinamento (ai collaboratori del DS, ai coordinatori di classe, alle funzioni strumentali, ai referenti di dipartimento) e di direzione in specifici ambiti (DSGA). Inoltre, vi concorrono gli organismi d'indirizzo (Consiglio di Istituto) e tecnici (Collegio Docenti e sue articolazioni).

2.1 Impegno del Dirigente Scolastico

Il DS dell'ITT "E. Barsanti", quale rappresentante della Direzione per la Qualità, si impegna a mantenere e migliorare un Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- la soddisfazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate
- l'informazione e la motivazione del personale
- la definizione e divulgazione della Politica per la Qualità e degli Obiettivi per la Qualità con questa coerenti
- l'impostazione organizzativa e gestionale dell'istituto e la disposizione delle risorse necessarie per attuarla
- la definizione di un sistema di misura e valutazione delle prestazioni

- il controllo dei processi affidati all'esterno, la loro conformità alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate e alle norme cogenti
- il mantenimento delle prestazioni attuali e l'ottenimento del miglioramento continuo
- la conduzione del Riesame della Direzione con frequenza almeno annuale.

2.2 Focalizzazione sulle parti interessate

Il Dirigente Scolastico si adopera attivamente affinché le esigenze e le aspettative delle parti interessate vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate per garantire la soddisfazione del cliente, secondo un piano di priorità determinato, in coerenza con la Politica per la Qualità.

Il DS dell'ITT "E. Barsanti" garantisce che:

- le esigenze e le aspettative, presenti e future delle parti interessate, comprensive degli obblighi derivanti da leggi o regolamenti, sono determinate e convertite in requisiti misurabili e valutabili
- i requisiti identificati sono raggiunti, nei tempi e nei modi pianificati, al fine di garantire la loro piena soddisfazione
- le esigenze e le aspettative di tutte le altre parti interessate sono considerate con coerenza, assolvendo agli obblighi derivanti da leggi e regolamenti.

Nel definire le citate esigenze e aspettative delle parti interessate, l'Istituto:

- analizza le loro caratteristiche
- analizza e valuta l'offerta formativa sul territorio
- identifica opportunità e criticità ponendole in relazione con l'organizzazione attuale dell'istituto.

3. POLITICA PER LA QUALITA'

Il DS emette il documento che descrive la Politica per la Qualità, oggetto di revisione annuale e di conseguente delibera del CD.

Il DS garantisce che essa:

- è appropriata per le esigenze dell'organizzazione
- include l'impegno a soddisfare le esigenze e aspettative delle parti interessate e determina il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti/servizi
- fornisce il quadro di riferimento entro il quale si iscrivono gli obiettivi per la Qualità
- è diffusa e compresa a tutti i livelli interessati dell'organizzazione attraverso un'appropriata informazione
- è attuata in quanto condivisa
- è riesaminata, in sede di Riesame della Direzione, per verificarne la sua continuità e adeguatezza.

Ogni variazione negli obiettivi e negli impegni della politica per la Qualità verrà illustrata e diffusa dal DS attraverso apposite riunioni, mentre per i nuovi addetti sarà cura del DS, con la collaborazione del RSQ, illustrare i contenuti della politica per la Qualità.

Il testo integrale della Politica per la Qualità è allegato al presente documento (Allegato A) e presente nel sito della scuola.

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

L'ITT "E. Barsanti" garantisce un corretto governo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la concreta applicazione, da parte di tutte le funzioni, di quanto riportato nel presente Manuale Qualità. I ruoli individuati operano sulla base di procedure definite o di progetti formalizzati, illustrati e condivisi dagli organi collegiali competenti e da questi valutati in coerenza con gli obiettivi del PTOF e della Vision e Mission della scuola. L'attività svolta dai soggetti preposti alle diverse funzioni è oggetto di revisione e implementazione in un'ottica di miglioramento continuo. La struttura organizzativa dei settori di attività oggetto del presente Manuale Qualità è riportata nell'Allegato B – Organigramma per la Qualità dell'ITT "E. Barsanti".

L'Istituto ha individuato le seguenti responsabilità e autorità:

- **Dirigente Scolastico**

È il responsabile degli aspetti organizzativi e di gestione dell'istituto e della verifica dei risultati raggiunti nella realizzazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e di quello di formazione continua e di orientamento.

In quanto Dirigente è il rappresentante per la Qualità.

Ha autorità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è responsabile del suo periodico riesame e del miglioramento continuo.

- **Direttore dei Servizi Generale e Amministrativi**

È responsabile dei servizi amministrativi e contabili.

Ha in carico la gestione del personale addetto alle segreterie, alla pulizia e alla manutenzione dell'edificio scolastico e del personale assistente tecnico nei laboratori. Annualmente predisponde il piano per la gestione del personale ATA con l'indicazione delle aree di competenza di ciascun dipendente e degli obiettivi da raggiungere. Collabora con il DS per la predisposizione del programma annuale delle attività e per la realizzazione degli obiettivi della Qualità.

- **Collaboratori del Dirigente Scolastico**

Collaborano con il Dirigente ed hanno responsabilità sugli aspetti di programmazione, organizzazione e gestione dell'Istituto.

- **Collegio docenti**

COMPOSIZIONE: assemblea di tutti i docenti, presieduta dal DS

FUNZIONI: è l'organismo che ha competenze tecniche specifiche nell'area dell'insegnamento-apprendimento e nell'area dell'orientamento. Delibera l'approvazione del PTOF, del RAV, del Piano di Miglioramento, l'adozione dei libri di testo e, all'interno dei Dipartimenti che costituiscono una sua articolazione, delinea le linee di programmazione generali e specifiche, le proposte di formazione e di acquisti dei materiali per le esercitazioni di laboratorio. Ha competenza per la proposta di attivazione di nuovi indirizzi di studio.

- **Consiglio di Istituto**

COMPOSIZIONE: organismo elettivo di rappresentanza delle diverse componenti della scuola. Il DS è componente di diritto.

FUNZIONI: definisce gli indirizzi generali dell'organizzazione della vita scolastica, ne delibera le attività e gli impegni di spesa. Delibera le forme di autofinanziamento. Adotta e delibera il PTOF.

- **Giunta**

COMPOSIZIONE: scelta dal CdI, è composta da un docente, un impiegato amministrativo o tecnico o ausiliario, da un genitore e da uno studente.

Ne fanno parte di diritto il DS, che la presiede, e il DSGA che ha anche funzioni di segretario.

FUNZIONE: prepara i lavori del CdI, fermo restando il diritto di iniziativa del consiglio stesso, e cura l'esecuzione delle relative delibere.

- **Ufficio di dirigenza/Staff**

COMPOSIZIONE: è un gruppo di lavoro di supporto alle decisioni del DS.

I suoi componenti sono individuati dal DS sulla base delle funzioni assunte all'interno dell'organizzazione (con particolare riferimento ai docenti collaboratori del DS, docenti con funzione strumentale). I compiti assegnati sono riportati nella lettera di nomina.

FINALITÀ: rende operative, e nel caso promuove, le decisioni degli Organi Collegiali e del DS dando sistematicità e visione d'insieme agli interventi. Si riunisce sotto la direzione del DS con frequenza periodica e ogni volta che il DS ritiene opportuno. Il DS può riunire anche solo alcuni componenti dell'Ufficio di Dirigenza nei casi in cui si trattino argomenti specifici, come pure può invitare altri quando ne ravvede la necessità o l'opportunità.

FUNZIONI: Logistico/organizzativa, Benessere dello studente, Orientamento in entrata e itinere, Area didattica e Insegnamento-Apprendimento, Rapporti con il Territorio e Orientamento in uscita, Formazione personale, Formazione Sicurezza, Sistema Qualità e Autovalutazione.

- **RSU**

Organismo elettivo del personale della scuola, titolare delle relazioni sindacali a livello di istituzione scolastica sulle materie previste dal CCNL.

- **Comitato valutazione**

COMPOSIZIONE: è presieduto dal DS ed ha durata triennale. E' costituito da 3 docenti (2 individuati dal CD e 1 dal CdI), da 1 rappresentante dei genitori e 1 rappresentante degli studenti scelti dal CdI ed 1 componente esterno individuato dall'Ufficio Scolastico Regionale.

FUNZIONI: è istituzione che sta subendo modifiche rispetto alla legge 107. Esprime il proprio parere sul superamento del periodo di formazione e di prova del personale docente.

- **Funzioni strumentali**

COMPOSIZIONE: docenti designati dal CD in coerenza con le aree di sviluppo dell'istituto.

FUNZIONI: realizzazione del PTOF.

- **RSQ**

Il Responsabile del Sistema Qualità assicura che i processi necessari siano predisposti, attuati e aggiornati.

- **Dipartimenti**

Articolazioni del CD, con competenze delegate dallo stesso.

COMPOSIZIONE: partecipano i docenti della scuola suddivisi per aree disciplinari, indirizzo e articolazione.

FUNZIONE: rendere coerenti e funzionali al contesto le competenze, i contenuti e le abilità sviluppate all'interno della programmazione delle discipline d'insegnamento, adattare il profilo in uscita all'articolazione in coerenza con l'autonomia della scuola, selezionare gli argomenti da trattare e individuare il numero di ore da assegnare ai diversi moduli, elaborare i progetti coerenti

con il profilo in uscita, raccordare le programmazioni, definire le risorse umane, logistiche e strumentali.

- **Consigli di Classe**

COMPOSIZIONE: assemblea di tutti i docenti di una classe con i due rappresentanti degli studenti e dei genitori.

FUNZIONE: è l'organismo responsabile della programmazione didattica della singola classe e del patto formativo; con la sola componente docenti assume decisioni connesse al profitto dei singoli allievi e alla promozione o non promozione alla classe successiva.

- **Commissioni**

COMPOSIZIONE: gruppo formato da personale docente e individuato, sulla base dei requisiti necessari per il raggiungimento degli obiettivi, dal CD.

FUNZIONE: curano i progetti di istituto di loro competenza e sono approvate in Collegio docenti.

- **Responsabili di Progetto**

Docenti titolari di un singolo progetto di carattere curricolare o extracurricolare deliberato dai CdC e/o dal CD. Partecipano anche ai progetti di rete.

- **Comitato genitori**

Assemblea di tutti i genitori rappresentanti di classe. Ha funzioni consultive nelle attività scolastiche e di supporto ai genitori rappresentanti in CdI.

- **Comitato studentesco**

Assemblea di tutti gli studenti rappresentanti di classe. Ha funzioni consultive nelle attività scolastiche.

- **Responsabili di laboratorio**

Le attività dei responsabili dei laboratori consistono nel garantire la conduzione, l'efficienza e la funzionalità dei laboratori in relazione al progetto annuale di utilizzazione didattica. I laboratori sono, sotto il profilo logistico, una componente essenziale dell'istituto e hanno un rilievo particolare nella didattica. A fianco del docente responsabile del laboratorio vi è un assistente tecnico che predispone strumenti funzionanti e materiale secondo quanto richiesto dai docenti.

- **Ufficio Tecnico**

L'ufficio coordina le attività di laboratorio, utilizzando le risorse logistiche ed economiche dell'Istituto. Organizza le manutenzioni alle apparecchiature e interagisce con gli enti preposti per i fabbricati. Collabora con la Dirigenza per la gestione degli acquisti.

Coordina le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e garantisce il buon funzionamento delle reti informatiche e cura la manutenzione hardware e software didattica e gestionale.

- **Segreteria**

SEGRETERIA DEL PERSONALE:

Collabora con il DSGA nel predisporre, istruire e redigere gli atti amministrativi dell'Istituto relativi al personale docente e non.

SEGRETERIA DIDATTICA:

Collabora con il DSGA nella gestione delle attività relative all'organizzazione dell'attività didattica e cura i rapporti di tipo amministrativo con gli studenti.

UFFICIO PROTOCOLLO:

Assicura la registrazione di tutti i documenti della scuola.

UFFICIO CONTABILITA' E FINANZA:

Collabora con il DSGA nella gestione delle attività contabili. Collabora con l'Ufficio Tecnico per l'acquisto di materiali di consumo, la cancelleria e le esigenze specifiche dei reparti, cui assegna il materiale richiesto.

UFFICIO PROGETTI:

Coordina le attività relative allo svolgimento dei progetti relativi al PTOF o svolti in collaborazione con agenzie esterne.

- **Personale Tecnico**

Personale con specifica preparazione professionale, svolge attività di supporto tecnico alla funzione docente, con specifica responsabilità nel garantire l'efficienza dei laboratori assegnati.

- **Personale Ausiliario**

Personale addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza, sorveglianza degli alunni e accettazione degli esterni. Ha mansioni di pulizia, custodia e sorveglianza dei locali e spazi scolastici. Collabora con i docenti per questioni tecniche e organizzative.

- **Assemblea ATA**

È l'organo rappresentativo del personale ATA, che il DSGA consulta per la contrattazione di istituto.

L'organigramma è allegato al presente documento (Allegato B).

5. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

Per pianificare il SGQ l'Istituto ha elaborato, in prima istanza, il Rapporto di analisi di Contesto dell'organizzazione finalizzato a:

- definire il contesto e il territorio in cui la scuola opera
- determinare i fattori interni ed esterni che impattano sul sistema
- definire e considerare le esigenze e aspettative di tutte le parti interessate nella consapevolezza che il coinvolgimento e la motivazione del personale interno è centrale per accrescere i risultati, migliorare il sistema e prevenire effetti indesiderati. La stessa focalizzazione è rivolta ai fornitori di beni e servizi che, a vari livelli, permettono il raggiungimento dei risultati attesi in un'ottica di miglioramento dei processi
- stabilire i livelli di rischio, in termini di abilità dell'organizzazione a raggiungere gli obiettivi fissati. L'Analisi dei rischi dell'organizzazione è considerata per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema
- valutare i rischi e le opportunità
- gestire i rischi e le opportunità individuando le azioni da intraprendere, secondo gli indicatori e gli standard di riferimento.

Le eventuali variazioni organizzative e/o di processo vengono condotte in modo pianificato e controllato per garantire la continua operatività e conformità verso i requisiti applicabili del Sistema di Gestione per la Qualità.

- ❖ **Procedura Analisi dei rischi (PVRXX)**

5.1 Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi per la Qualità sono definiti annualmente in fase di pianificazione. I rispettivi contenuti programmatici, in termini di finalità, sono descritti nella Politica per la Qualità. Gli obiettivi per la Qualità sono riportati nel Verbale di Staff della Dirigenza e sono tenuti sotto controllo dal Dirigente, dal DSGA e dal RSQ.

Inoltre, gli obiettivi per la Qualità sono declinati nel Rapporto di analisi di Contesto dell'organizzazione e sono considerati nell'Analisi dei Rischi e delle Opportunità per essere misurati e valutati sulla base di indicatori e standard di riferimento.

Per definire gli obiettivi per la Qualità sono considerati:

- le aspettative ed esigenze presenti e future dell'istituto, del territorio e delle parti interessate
- il rispetto delle disposizioni normative cogenti
- gli impegni nei confronti del miglioramento continuo e dei requisiti di servizio
- gli elementi in uscita del Riesame della Direzione
- il grado di soddisfazione di tutte le parti interessate
- i processi e i sotto-processi individuati dalla scuola
- i documenti fondamentali della scuola

Attraverso un appropriato processo di divulgazione e di condivisione, sono assegnati a tutte le funzioni ai vari livelli organizzativi interessati.

Il raggiungimento degli obiettivi è verificato a compimento del processo dichiarato nell'Analisi dei Rischi e delle Opportunità e riesaminato in sede di Riesame della Direzione per determinare risultati e miglioramento.

5.2 Pianificazione delle modifiche

Le modifiche al Sistema di Gestione vengono pianificate con diverse modalità:

- in sede di Riesame della Direzione
- a seguito di audit, gestione di non conformità
- in conseguenza di cambiamenti di contesto dell'organizzazione

L'organizzazione valuta le potenziali conseguenze delle modifiche e mantiene l'integrità del sistema.

Il Dirigente Scolastico assicura la disponibilità di risorse e la delega della necessaria autorità per le modifiche di responsabilità necessarie.

Sezione 3

PROCESSI DI SUPPORTO

INDICE

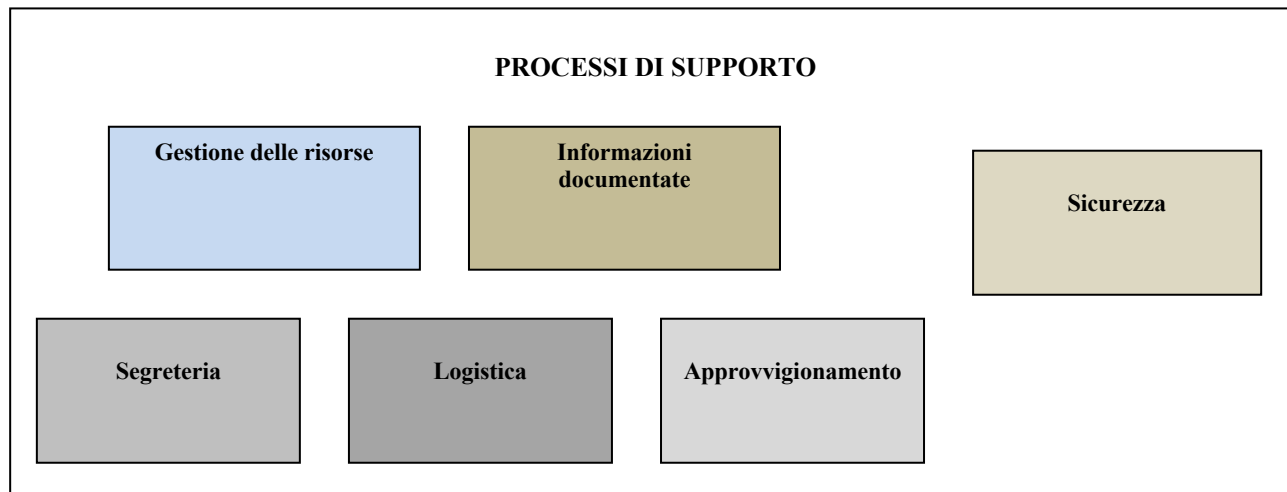
1. SCOPO DELLA SEZIONE
2. GESTIONE DELLE RISORSE
3. INFORMAZIONI DOCUMENTATE
4. SEGRETERIA
5. LOGISTICA
6. APPROVVIGIONAMENTO
7. SICUREZZA

Riferimento: Procedura/Formazione del personale (PFPXX)
Procedura/Controllo dei documenti e delle registrazioni (PCDXX)
Procedura/Gestione fornitori (PGFXX)
Procedura/Servizi di supporto (PSAXX)
Istruzione/Valutazione fornitori (IVFXX)
Istruzione/Acquisti (ACQXX)

1. SCOPO DELLA SEZIONE

Scopo della sezione è descrivere i processi di supporto, necessari per attuare e mantenere il SGQ, per migliorarne l'efficacia e per accrescere la soddisfazione delle parti interessate. Sono considerate le risorse necessarie (umane e infrastrutture) interne ed esterne (fornitori).

Sono in evidenza sia il ruolo della comunicazione interna ed esterna all'organizzazione che le informazioni documentate.



2. GESTIONE DELLE RISORSE

L'ITT "E. Barsanti" considera la gestione delle risorse umane centrale perché la conformità del servizio è determinata dal personale. A tal proposito l'ITT "E. Barsanti":

- promuove la partecipazione responsabile di tutto il personale al compito formativo dell'istituto e alla diffusione della cultura della Qualità
- assicura la capacità del personale in termini di abilità, addestramento, qualificazione, consapevolezza attraverso un'appropriata politica che prevede interventi di informazione, formazione, addestramento e misura dell'efficacia
- conserva adeguate registrazioni circa il grado di istruzione, di addestramento, di qualifica ed esperienza del personale.

2.1 Competenza, consapevolezza e formazione

La scuola ha un organigramma funzionale che definisce la mappatura completa dei principali profili di ruolo. Le competenze del personale sono riconosciute da graduatorie MIM e interne.

La necessità di formazione riguarda tutto il personale e ha come scopo l'acquisizione di competenze per gestire ruoli e responsabilità. Il piano di formazione dei docenti è predisposto dal DS e approvato dal CD all'interno del PTOF triennale. Il Piano è redatto tenendo conto di:

- ottemperanze normative
- esigenze/bisogni di formazione dei docenti
- priorità, traguardi, obiettivi di processo del RAV
- azioni del Piano di Miglioramento
- coerenza con il piano nazionale e con il PTOF
- coerenza con le proposte individuate dalla Rete di Scopo dell'Ambito territoriale 13 e dal PNRR.

La formazione per il personale ATA è discussa e adottata dal DS in sintonia con il DSGA.

Per la gestione di tutte le attività si fa riferimento alla Procedura.

Per i corsi di formazione superiore, continua e di Orientamento gestiti dalla scuola, ma promossi da altri enti, si fa riferimento a procedure specifiche richieste.

❖ **Procedura Formazione del personale (PFPXX)**

2.2 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Si considerano risorse per la Qualità tutte le elaborazioni statistiche derivanti dalle sintesi dei questionari, dai monitoraggi, dall'aggiornamento delle valutazioni dei fornitori e, in generale, tutti i dati di supporto utili per elaborare il Riesame della Direzione e il Miglioramento. I dati a disposizione provengono da fonti interne alla scuola e da fonti esterne e sono considerati centrali per monitorare e misurare la conformità dei servizi. Dati rilevanti sono disponibili anche in piattaforme specifiche utilizzate dalla scuola con funzione di inserimento dati, consultazione o forum.

2.3 Comunicazione

Le parti interessate sono aggiornate sulle azioni strategiche e organizzative della scuola. E' individuato il piano di comunicazione, aggiornato annualmente, che ha lo scopo di descrivere le modalità comunicative finalizzate ad assicurare la corretta e tempestiva circolazione delle informazioni a tutti i soggetti coinvolti, sia interni (personale docente e non docente, studenti) che esterni (famiglie e fornitori).

Il sito dell'Istituto riporta tutte le attività di interesse anche valorizzando le iniziative progettuali, i convegni, le manifestazioni e le azioni periodicamente pianificate.

Il DS riceve su appuntamento il personale esterno alla scuola e incontra il personale interno, in relazione alle richieste/necessità.

Piano di comunicazione

Parti interessate	Modalità di comunicazione
Docenti	Voce "Comunicati" in sito della scuola Bachecca web del Registro Elettronico Registro Elettronico E-mail istituzionali Sito della scuola Comunicazioni del DS: in riunioni collegiali e/o personali Questionari di soddisfazione Reclami Piattaforme dedicate
Studenti	Voce "Comunicati" in sito della scuola Bachecca web del Registro Elettronico Registro Elettronico Annotazioni sul libretto web personale per comunicazioni individuali del docente Invio sms della Segreteria Didattica per comunicazioni riguardanti uscite anticipate non previste Agenda del Registro Elettronico/dicitura evento Sito della scuola Questionari di soddisfazione Reclami Piattaforme dedicate
Famiglie	Voce "Comunicati" in sito della scuola Bachecca web del Registro Elettronico Registro elettronico Annotazioni tramite libretto web personale per comunicazioni individuali del docente Invio sms della Segreteria Didattica per comunicazioni riguardanti uscite anticipate non previste Sito della scuola E-mail in casi particolari Comunicazioni telefoniche Appuntamenti con Dirigenza Questionari di soddisfazione Reclami
Personale della scuola (Tecnico Amministrativo)	Bachecca web e-mail istituzionali Circolari e Comunicati Sito della scuola Questionari di soddisfazione Reclami
ATA	Calendario eventi Questionari di soddisfazione Reclami
Fornitori	E-mail istituzionali Sito della scuola Sito dei fornitori di riferimento (è prevista la consultazione dei dati e relativa diffusione alle parti interessate attraverso il Protocollo, dopo valutazione del DSGA) Comunicazioni personali/telefoniche con fornitori Reclami Piattaforme dedicate

3. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Sono tutti i documenti che danno evidenza dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e delle relative attività eseguite.

La documentazione comprende:

- **Manuale Qualità:** è il documento di riferimento per l'applicazione della Qualità poiché descrive il sistema in termini unitari e organici. Ciascuna delle 5 sezioni in cui il MSQ è articolato riporta sulla pagina iniziale, l'indice dei contenuti, le firme di verifica e approvazione rispettivamente da parte dell'UD nella figura del RSQ e del DS. Il MSQ è annualmente aggiornato dal RSQ.
- **Politica per la Qualità:** è rivista/aggiornata annualmente dallo staff di dirigenza. In caso di modifiche e/o integrazioni esse sono approvate dal Collegio Docenti. La Politica per la Qualità è sempre diffusa (Allegato A/MSQ);
- **Organigramma** indicante la struttura dell'organizzazione e le responsabilità (Allegato B/MSQ);
- **Procedure e Istruzioni:** le Procedure sono documenti che precisano condizioni, modalità e responsabilità con cui deve essere pianificata ed eseguita una data attività. Le Procedure descrivono con un adeguato livello di dettaglio le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le persone che governano, eseguono e verificano le attività rilevanti per la Qualità. Le Istruzioni descrivono le attività in termini operativi. Le Procedure e le Istruzioni riportano sulla pagina iniziale il titolo, l'indice dei contenuti, la codifica e lo stato di revisione (comprensiva della storia delle revisioni con la motivazione della modifica). Le procedure sono annualmente aggiornate dal RSQ.
- **Matrice delle informazioni documentate:** contiene i documenti di riferimento della Qualità
- **Matrice della modulistica e dei documenti d'Istituto:** contiene i modelli e i documenti utilizzati dalla scuola secondo SGQ. Essi riportano la codifica per la rintracciabilità e lo stato di revisione (comprensiva della storia delle revisioni con la motivazione della modifica). Per quanto concerne i documenti in formato digitale, prodotti ed inseriti all'interno di una piattaforma specifica, si precisa che essi mancano di codifica e sono identificabili con il link della piattaforma stessa.
- **Matrice dei documenti di origine esterna:** contiene i riferimenti dei documenti provenienti dall'esterno (bandi, norme, contratti, Regolamento SGQ ...).

3.1 Creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate

La documentazione relativa al SGQ è:

- **Identificata:** il Manuale della Qualità, composto di 5 sezioni, è identificato con la codifica MSQ, dove XX rappresenta l'ultima revisione apportata. Le altre informazioni documentate sono identificate con un codice alfanumerico di 5 cifre del tipo VZZXX dove:
V indica la tipologia del documento
ZZ è un gruppo di due lettere usate come acronimo per identificare il particolare documento
XX sono due numeri che indicano l'indice di revisione del documento.
- **Approvata** prima della sua emissione
- **Riesaminata e aggiornata**, se necessario, quindi riapprovata
- **Soggetta a chiara identificazione e rintracciabilità delle modifiche apportate:** ogni tipo di modifica al contenuto dei documenti assoggetta il documento stesso a revisione. Lo stato di revisione di ogni documento è indicato negli ultimi due numeri della codifica del documento stesso.

Alcuni documenti identificativi della scuola, nel riportare la codifica, sostituiscono gli ultimi due numeri con l'anno di emissione del documento stesso.

Eventuali variazioni all'aspetto grafico della modulistica non implicano revisione. I documenti revisionati sono verificati e approvati dal RSQ e/o DS. Le fasi di verifica e approvazione delle revisioni sono documentate mediante apposizione delle firme delle funzioni preposte nell'apposito spazio della pagina di intestazione del documento/sezione, così come la motivazione della modifica.

Per quanto concerne le modifiche a MSQ, Procedure e Istruzioni, la tipologia delle ultime modifiche apportate al documento è specificata nella pagina iniziale alla voce "motivazione". In realtà, sono in uso le seguenti diciture:

1. revisione: è indicata la sezione e il capitolo - si tratta di una revisione di contenuto del testo con valore sostanziale (REV)
2. revisione formale: si tratta di una modifica non sostanziale (uso linguistico, impostazione di pagina). (REV)

La dicitura "superato" indica che il documento non è più in uso.

- Disponibile e diffusa: la modulistica è disponibile in file sul sito della scuola e in segreteria. Le procedure e le istruzioni vengono distribuite alle Funzioni/Persone coinvolte in file e/o cartaceo. Il RSQ garantisce che le procedure siano sempre disponibili presso gli utilizzatori.
- Controllata: le registrazioni predisposte per dare evidenza della conformità e dell'efficacia del funzionamento del sistema vengono tenute sotto controllo. In particolare, nell'elenco della documentazione "Matrice informazioni documentate", "Matrice modulistica d'Istituto" e "Matrice dei documenti di origine esterna" sono riportati tutti i documenti di registrazione, per i quali sono state definite le regole di identificazione, archiviazione, rintracciabilità, conservazione e registrazione
- Archiviata e conservata in Ufficio Progetti: i documenti sono conservati, per tipologia di documento, a cura della funzione RSQ e DSGA.
- Distribuita: il MQ è distribuito in copia controllata, soggetta all'obbligo di aggiornamento, oppure in copia non controllata, non soggetta all'obbligo di aggiornamento, previa autorizzazione scritta del DS. Il documento può essere trasmesso in file.

Per quanto concerne i documenti in formato digitale, prodotti ed inseriti all'interno di una piattaforma specifica, si precisa che, mancando di codifica, fa fede l'ultima data utile di pubblicazione.

I documenti di origine esterna, che l'organizzazione stabilisce necessari per la pianificazione e il funzionamento del proprio SGQ, sono costituiti da:

- Normativa cogente
- Norme del SGQ
- Bandi emessi dagli Enti che erogano contributi.

Il controllo su tali documenti riguarda essenzialmente la verifica affinché essi siano sempre quelli dell'ultima edizione e, nel caso di modifica, tale informazione raggiunga tutte le funzioni interessate alla gestione di tali tipi di documentazione.

Il DS e il DSGA assicurano che venga mantenuto un aggiornamento quotidiano mediante il collegamento al sito del Ministero e della Direzione Regionale.

L'elenco di tutte le disposizioni legislative cogenti per la scuola viene garantito dal quotidiano controllo di quanto riportato nei siti www.istruzione.it (per le norme di carattere nazionale) e www.istruzioneveneto.it (per i provvedimenti di competenza regionale) nei quali sono messe in evidenza le norme necessarie all'Istituto per la conduzione dei suoi processi.

❖ **Procedura Controllo dei documenti e delle registrazioni (PCDXX)**

4. SEGRETERIA

Le modalità operative messe in atto dalla Segreteria sono riferibili ai seguenti sotto-processi:

- trattamento dati del personale: Ufficio personale
- acquisizione e trattamento dati degli studenti, supporto alle attività di istruzione e formazione scolastica, di formazione superiore, continua e di orientamento previste dal PTOF: Segreteria Didattica
- registrazione in entrata di tutta la documentazione che proviene tramite posta, e-mail, a mano e via fax, registrazione in uscita di ogni documentazione che parta dalla scuola verso interlocutori esterni e interni, diffusione delle informazioni provenienti dall'esterno e dall'interno: Ufficio Protocollo
- formalizzazione degli incassi e pagamenti: Ufficio contabilità e finanza. L'Ufficio gestisce anche l'attività di PCTO e cura la documentazione di "Scuola e Territorio"
- gestione dei progetti del PTOF e attività documentale: Ufficio Progetti.

5. LOGISTICA

Il processo di logistica riguarda il governo delle infrastrutture del Barsanti. Esse sono considerate un elemento portante per ottenere la conformità ai requisiti dei propri servizi formativi.

Si distinguono a tal proposito i seguenti sotto-processi:

- Magazzino: gestione dei materiali di consumo
- Ufficio tecnico: effettua la manutenzione degli impianti e delle attrezzature inventariate utilizzate nei servizi formativi. Tale attività viene condotta in modo preventivo e viene registrata. Gestisce gli acquisti e la logistica.
- Laboratori: ogni laboratorio è gestito dal docente consegnatario, nominato dal DS, con il quale collabora un assistente tecnico. Sono comprese le aule speciali.
- Palestre e impianti sportivi
- Rete di istituto: è uno strumento fondamentale per economizzare il tempo e l'utilizzo delle risorse umane ai fini della trasmissione delle informazioni. L'incarico di gestione della rete è assegnato a un responsabile, coadiuvato da un collaboratore. Il responsabile della rete copre anche l'incarico di amministratore di sistema. Al fine di assicurare il corretto trattamento dei dati è stato nominato un Responsabile Protezione Dati esterno. Tale figura ha il compito di fornire un parere in ambito alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati e monitorare l'adeguamento della struttura al Reg. UE 679/2016.
- Biblioteca: luogo finalizzato a favorire la maturazione e la crescita culturale dei partecipanti alle attività di istruzione e formazione. All'interno sono custoditi libri e riviste consultabili su richiesta e disponibili al prestito o all'utilizzo in classe, secondo regolamento. La catalogazione del materiale facilita la ricerca di chi intenda usufruire del servizio. Ogni prelievo viene registrato e viene tenuta sotto controllo la consegna del prestito.

6. APPROVVIGIONAMENTO

L'ITT "E. Barsanti" gestisce e aggiorna l'elenco che permette di identificare e selezionare i fornitori che producono impatto sulla qualità dell'Istituto, in base alla tipologia di prodotti forniti e in base al loro grado di affidabilità. Gli acquisti avvengono secondo modalità definite dalla vigente normativa del settore scolastico. In base all'impegno di spesa, viene identificata la procedura per la scelta del contraente. Il criterio di selezione per nuove forniture di aziende (viaggi e visite d'istruzione) è determinato dalla valutazione elaborata in relazione a medesimi servizi già forniti in

precedenti occasioni e in relazione alle risultanze dei bandi di gara. Il DS provvede a selezionare i consulenti e i docenti esterni per le specifiche attività programmate dall'Istituto in relazione a:

- risultanze di bandi di gara
- valutando i rispettivi "curriculum vitae"
- operando valutazioni sull'eventuale servizio fornito dagli stessi in precedenti occasioni
- attraverso colloqui individuali.

Nel caso di fornitori di servizi di PCTO, l'inserimento dell'azienda all'interno dell'"Elenco fornitori qualificati di PCTO", avviene ad opera dell'ufficio competente, a seguito di segnalazione dei Responsabili di Dipartimento di indirizzo o dei tutor di classe, in base alle esigenze-disponibilità.

Il DS dell'ITT "E. Barsanti" si riserva di acquisire da terzi attività formative o parti di attività formative (progettazione, docenza, raccolta delle iscrizioni dei partecipanti, ecc.) a condizione che vengano soddisfatti i seguenti requisiti:

- le attività siano valutate, approvate e documentate dal DS
- tutti i dettagli relativi alle parti acquisite siano gestiti attraverso convenzioni.

Il rispetto della convenzione e l'efficacia dell'intervento sono tenuti sotto controllo dall'istituto mentre l'erogazione del servizio è tenuta sotto controllo dall'ente esterno. Per ogni tipologia di fornitura vengono acquisiti e sono oggetto di valutazione informazioni che, oltre a descrivere i prodotti da acquistare, ove necessario riportano i requisiti richiesti (es. marcatura CE, dati di controllo/collauda, rispetto norme tecniche o di sistema, certificazione del personale...). I documenti (offerte, preventivi, capitolati, contratti, convenzioni ...) prima della loro comunicazione al fornitore vengono approvati dal DS garantendo l'adeguatezza dei dati e dei requisiti d'acquisto. Tutti i prodotti approvvigionati vengono controllati per assicurare il rispetto ai requisiti di fornitura. Le forniture considerate critiche per la qualità dei servizi didattici sono sottoposte a un processo di valutazione e sorveglianza. Le responsabilità di tale attività sono attribuite al DS, DSGA e RSQ.

- ❖ **Procedura Gestione Fornitori (PGFXX)**
- ❖ **Istruzione valutazione Fornitori (IVFXX)**
- ❖ **Istruzione Acquisti (ACQXX)**

7. SICUREZZA

L'ITT "E. Barsanti" ha definito e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie a garantire la conformità ai requisiti richiesti nei servizi di istruzione e formazione. Nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 81/08, l'ITT "E. Barsanti" ha organizzato il Servizio di prevenzione e protezione e ha nominato un Responsabile che gestisce quanto previsto dal citato decreto. L'Istituto, secondo quanto previsto dall'art.6, comma 8, lettera m-quater e dall'art.28, comma 1bis del D. L.vo n.81/2008, procede alla valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato. La valutazione viene ripetuta ogni due-tre anni o annualmente in base al livello di rischio. L'Istituto è sottoposto a sorveglianza sanitaria periodica ad opera del medico competente designato. Le RSU interne hanno designato il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza. I partecipanti alle attività formative e in particolare gli allievi dei corsi di istruzione scolastica possono intendersi "prodotto fornito dal cliente" con precise responsabilità civili e penali. In particolare, l'art. 2 del decreto legislativo 81/08 ha definito la figura dello studente equiparandola ad un lavoratore quando fa uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali, limitatamente ai periodi in cui lo studente sia effettivamente applicato alla strumentazione o ai laboratori in questione. La scuola tiene sotto controllo la sicurezza informatica anche avvalendosi di esperti esterni.

- ❖ **Procedura Servizi Amministrativi e di Supporto (PSAXX)**

Sezione 4

PROCESSI OPERATIVI

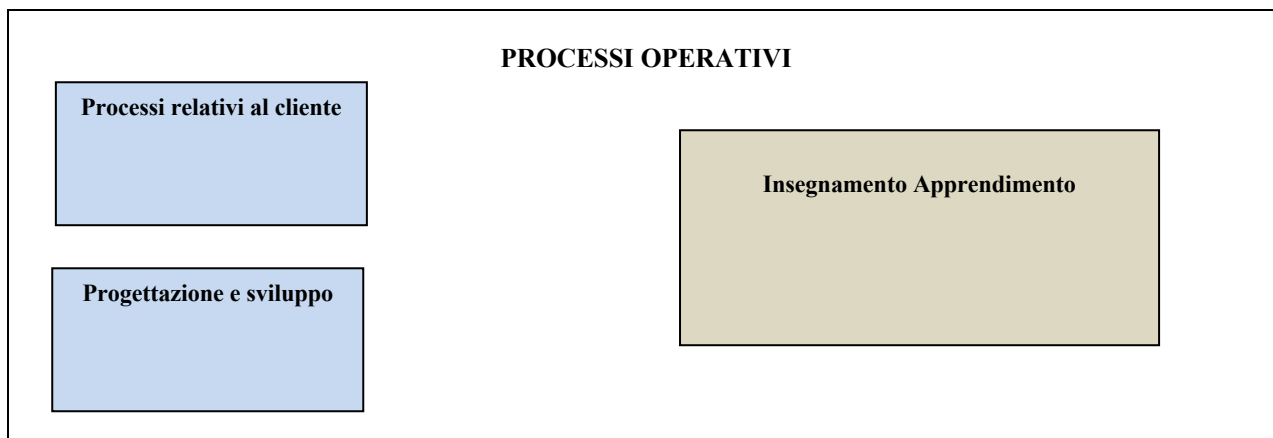
INDICE

1. SCOPO DELLA SEZIONE
2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO
4. INSEGNAMENTO/APPRENDIMENTO

Riferimento: **Procedura/Orientamento (PROXX)**
Procedura/Progettazione attività formative (PPFXX)
Procedura/Insegnamento Apprendimento (PIAXX)
Istruzione/PCTO (ASLXX)

1. SCOPO DELLA SEZIONE

Scopo di questa sezione è descrivere i processi operativi che, partendo dalla pianificazione e progettazione, producono l'erogazione delle attività formative esplicitate in insegnamento apprendimento.



2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

La realizzazione dei servizi formativi da parte dell'ITT "E. Barsanti" è costituita da una sequenza di azioni la cui pianificazione risulta coerente con tutte le attività previste nel MQ.

La pianificazione di queste attività si determina considerando:

- il Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione
- gli obiettivi per la Qualità relativi ai servizi formativi e ai prodotti associati
- l'individuazione di indicatori e standard riferibili agli obiettivi
- le risorse necessarie
- la verifica e validazione dei processi. Per quanto concerne la validazione dei processi, nel caso dell'Istruzione e formazione scolastica, essa avviene in Collegio Docenti quando si pianificano i progetti dell'offerta formativa, nei Consigli di Classe allargati alla rappresentanza quando si deliberano i progetti in coerenza con gli obiettivi individuati per la classe, nel Consiglio d'Istituto, quando si approvano progetti che richiedono impegno finanziario. La validazione di nuovi processi è comprovata dalla firma del DS.

- Per quanto concerne la formazione scolastica:

L'ITT "E. Barsanti" recepisce le esigenze e aspettative di possibili nuovi studenti attraverso gli incontri di orientamento nelle scuole medie, le giornate di "scuola aperta", gli incontri con i genitori, il servizio formativo, l'analisi delle relazioni della FS Orientamento, i questionari di soddisfazione del cliente e l'autovalutazione di istituto. Tenendo conto dei dati in entrata, delle normative ministeriali e del piano orario di studi è elaborata, approvata e diffusa l'offerta formativa della scuola. Il materiale illustrativo è approvato dal DS e viene distribuito al momento dell'iscrizione o a chiunque ne fa richiesta. La segreteria, operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, accetta le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Tale verifica riguarda la corretta compilazione del modulo che è previsto in modalità on-line.

- Per quanto concerne la formazione superiore, continua e orientamento:

L'ITT "E. Barsanti" gestisce i rapporti in ambito provinciale e regionale non solo con gli altri istituti scolastici, ma anche con organismi istituzionali, aziende, associazioni direttamente collegate al

mondo del lavoro e alla formazione. Da tali rapporti vengono individuate le esigenze formative idonee ai corsi per adulti, nell'ottica della formazione superiore, continua e dell'orientamento.

L'attività di gestione del contratto per le attività formative con contributi ha inizio con la ricezione del bando di gara e con l'analisi dei requisiti ivi contenuti. In tale attività il DS si avvale della collaborazione dei responsabili di progetto per verificare la possibilità di rispondere al capitolato.

In caso affermativo si procede con la progettazione dell'attività formativa, compilando la modulistica fornita dall'ente erogatore, secondo quanto previsto nella procedura di progettazione.

Per quanto riguarda gli adempimenti economici, il DSGA verifica il rispetto dei vincoli imposti dal bando. La verifica del contratto è testimoniata dalla firma del DS sul modulo di adesione al bando, prima dell'invio agli enti erogatori per attestare che l'ITT "E. Barsanti" è in grado di soddisfare i requisiti indicati nel progetto e che i vincoli contenuti nel bando di gara siano rispettati.

La gestione delle attività formative su commessa o svolte in collaborazione con altri Enti ha inizio con la stesura di un accordo di rete o di una convenzione.

Qualora intervengano variazioni nei requisiti contrattuali dei servizi, (es. mancato avvio di un corso di specializzazione) l'organizzazione procede secondo le norme che disciplinano l'evenienza.

La Direzione comunica ogni variazione dei requisiti contrattuali, anche lieve (es. modifica orario delle lezioni per proclamazione di sciopero del personale docente) alle famiglie, indipendentemente dall'età degli studenti, e procede alla pubblicazione nel sito.

Nei casi in cui le variazioni dei requisiti contrattuali riguardino, in particolare, la Formazione continua superiore e l'Orientamento, le modalità di gestione sono sviluppate nelle seguenti fasi:

- verifica della documentazione da parte del responsabile del progetto, individuato dal CD
- il responsabile di progetto, con l'avvallo del DS, riesamina le competenze specifiche individuate nella fase di progettazione e ridefinisce l'attività
- validazione del Progetto da parte del DS
- comunicazione delle modifiche apportate a tutto il personale coinvolto attraverso incontro verbalizzato o tramite documenti emessi dalla segreteria e firmati dal DS.

❖ **Procedura Orientamento (PROXX)**

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In questo capitolo è descritta la modalità con cui viene effettuata la progettazione di nuovi processi/attività formative. Per i progetti storici la procedura è semplificata.

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

- pianificazione della progettazione
- progettazione di dettaglio
- riesame della progettazione
- verifica di progetto
- validazione del progetto
- riesame in itinere – modifiche progetto

La progettazione è effettuata dall'Ufficio di dirigenza/Staff, sotto la direzione del DS che può seguire l'innovazione delle attività formative nelle diverse attività o può nominare un responsabile di progetto per le fasi di maggior dinamicità.

La necessità di progettare un servizio formativo nuovo può essere originata da esigenze emerse in seguito al riesame del contratto, all'analisi delle norme, bandi/circolari del MIM o per riesaminare procedure di programmazione didattica. I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportati

nella "Scheda progetto innovativo" in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza. Se tali dati e requisiti di base risultassero imprecisi e/o incompleti è compito del responsabile di progetto chiarirli.

Per le attività formative specifiche (in partnership o riferibili a Enti erogatori) si fa riferimento a modulistica specifica.

Il responsabile di progetto, da solo o in collaborazione con il team, provvede a determinare nella "Scheda progetto", oltre ai dati e requisiti di base, gli obiettivi, le risorse necessarie e disponibili, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica e valutazione dell'erogazione e il prospetto finanziario. Nella medesima scheda progetto sono previste le fasi di riesame, verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo.

Il riesame della progettazione ha lo scopo di verificare la coerenza interna della pianificazione, la completezza e la realizzabilità delle attività nei tempi stabiliti. Nel riesame sono coinvolti tutti i soggetti interessati. L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del DS.

La verifica della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione, i dati e requisiti di base al fine di assicurarne l'adeguatezza. Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze, il responsabile di progetto le chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto. L'avvenuta verifica è comprovata dalla firma del responsabile del progetto.

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione rispondano alle esigenze specificate nel contratto ed è elaborata prima dell'erogazione del servizio.

La validazione è comprovata dalla firma del DS.

Le modifiche o le varianti da apportare al progetto nella fase di attuazione sono proposte e verificate dalle funzioni competenti durante la continua attività di riesame. Esse vengono poi inoltrate al DS per essere approvate. Le modifiche sono evidenziate all'interno del modulo "Sviluppo progetto innovativo" e validate dal DS. Modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

❖ **Procedura Progettazione attività formative (PPFXX)**

4. INSEGNAMENTO APPRENDIMENTO

L'ITT "E. Barsanti" ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di Istruzione scolastica e di Formazione Superiore, Continua e Orientamento.

❖ **Procedura Insegnamento Apprendimento (PIAXX)**

▪ **Istruzione Scolastica**

Si tratta del sistema di istruzione e formazione proprio della scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo tecnico. E' un percorso quinquennale suddiviso in I Biennio, II Biennio e V anno finalizzato al conseguimento di un diploma di istruzione secondaria superiore.

Il percorso di studi fornisce allo studente strumenti culturali e metodologici per leggere la realtà, abilità, conoscenze e competenze culturali e tecniche per inserirsi con successo nel mondo del lavoro o per iscriversi all'università.

In merito all'istruzione scolastica sono pianificate le seguenti fasi:

1. Destinazione delle risorse: questa azione si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione. Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale sistema troverà la sua perfezione ad agosto con il numero effettivo di iscritti e gli eventuali non ammessi, conseguentemente si può passare alla composizione dei team di docenti. Saranno pianificati: l'allestimento, la disponibilità delle aule e le dotazioni strumentali.
2. Accesso dello studente al servizio. Sono previste le seguenti fasi:
 - Informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi studenti potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza
 - L'iscrizione al primo anno deve essere perfezionata dai genitori a conclusione del percorso di istruzione di I grado. L'iscrizione agli anni successivi va presentata entro i termini previsti
 - Assegnazione a un gruppo classe. E' affidata al DS e si basa su criteri, vista la normativa vigente, stabiliti dagli Organi Collegiali competenti
 - Affidamento della classe a un team di docenti. E' compito del DS, vista la normativa vigente, in base ai criteri definiti dagli Organi collegiali competenti
 - A ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata con gli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico
 - Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, la biblioteca, l'aula magna, le palestre, gli spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso
 - Le modalità di accoglienza. Per le classi prime si sviluppano secondo le modalità indicate nel Progetto Accoglienza: è affidato ad un docente/i della classe il compito di presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, il servizio, la sicurezza e l'attività didattica
 - Il patto di corresponsabilità consegnato agli studenti di 1^a indicante gli ambiti di competenza e le relazioni intercorrenti tra i protagonisti dell'Istituzione (scuola, studenti e genitori)
 - Il patto formativo è l'esplicazione degli obiettivi programmatici della scuola, condivisi dalle diverse rappresentanze del Consiglio di Classe
 - Il docente registra nel Registro elettronico personale le assenze, i ritardi, i permessi, le note disciplinari, lo svolgimento dell'attività didattica, le valutazioni, le comunicazioni varie relative alla classe.
3. Programmazione delle sequenze operative. Essa prevede:
 - Definizione del calendario scolastico
 - Organizzazione dell'orario delle lezioni
 - Piano delle attività
 - Progettualità del Dipartimento, del CdC e del singolo docente
 - Pianificazione delle verifiche
 - Definizione delle modalità e tempi per il recupero e/o sostegno
 - Regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca, aule speciali...)
 - Progettazione dell'ampliamento dell'Offerta Formativa

4. Erogazione del servizio. La responsabilità è del docente che applica la progettualità dipartimentale, declinandola in ordine alla sua formazione e professionalità.

La funzione docente si esplica nella seguente modalità:

- Indicare gli obiettivi e i risultati da raggiungere
- Operare affinché gli studenti acquisiscano abilità, conoscenze, atteggiamenti e competenze
- Proporre modelli e stili di comportamento inseriti in una dimensione di cittadinanza e costituzione
- Pianificare le verifiche
- Organizzare le attività in classe e dare indicazioni operative per il lavoro personale
- Verificare il possesso, la capacità di organizzazione e l'acquisizione di competenze
- Esprime valutazioni analitiche e di competenza.

Lo studente è tenuto a pianificare il suo percorso scolastico per raggiungere gli obiettivi formativi ed educativi previsti dal profilo in uscita. Il processo di acquisizione di competenze è strettamente correlato all'esercizio della cittadinanza attiva. Particolare cura deve essere rivolta al processo di inclusione che richiede strumenti e progettualità dedicate.

L'erogazione del servizio si esplicita nelle attività di: lezione in aula, laboratorio, PCTO, viaggi di istruzione e visite guidate, incontri con personalità della cultura o del mondo imprenditoriale e politico, azioni definite dai progetti e attività di approfondimento.

La lezione è uno degli strumenti didattici più utilizzati dai docenti. Essa è rivolta all'intera classe o a un gruppo di studenti. E' esercitata con l'utilizzo di metodologie diversificate e deve prevedere: chiarezza dei traguardi formativi con focalizzazione dei nodi tematici da sviluppare e deve valorizzare gli interventi degli studenti per favorire l'acquisizione di competenze specifiche.

La lezione può svolgersi non solo nell'aula assegnata al gruppo classe, ma in aule speciali attrezzate con supporti didattici multimediali.

Le attività di lezione sono riportate nel Registro elettronico della classe unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche.

Il laboratorio è l'ambiente attrezzato in cui i docenti, con la collaborazione degli assistenti tecnici, hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per svolgere l'attività di insegnamento-apprendimento. La caratteristica dei laboratori è la presenza di apparecchiature e di strumenti il cui utilizzo richiede rispetto dei Regolamenti predisposti.

All'interno del processo insegnamento-apprendimento si inseriscono i Percorsi per le competenze trasversali e per l'Orientamento (PCTO). Si tratta di un progetto della scuola che valorizza le competenze tecniche, di orientamento e di cittadinanza all'interno dei percorsi formativi. Esso intende favorire il raccordo con il mondo del lavoro, dell'università e degli ITS, nella consapevolezza che l'esperienza in contesto rafforza la formazione, permette il conseguimento di competenze specifiche, ha valore orientante ed è gestita attraverso azioni di co-progettazione.

I PCTO si presentano, inoltre, come attività formative in contesto aziendale. Essi sono progettati dalla scuola, concordati con il mondo aziendale per quanto concerne obiettivi, aspetti organizzativi e risultati. Il progetto è attivato per le classi 4^e e 5^e e tutte le fasi sono programmate dalla scuola che, in primis, individua le aziende e le organizzazioni da coinvolgere accertandone la disponibilità. Il processo prevede diverse azioni (a scuola e in azienda) controllate e monitorate dalla scuola. I percorsi sono valutati dal tutor scolastico, dal tutor aziendale e dal C.d.C.. A conclusione del percorso di studi, sarà consegnata allo

studente la Certificazione di PCTO, atta a documentare le competenze acquisite dallo studente nel triennio. Sono considerati PCTO le attività di formazione/approfondimento della scuola, le visite aziendali, la formazione sulla Sicurezza generale e specifica (classe 2^a e 3^a), le iniziative di orientamento universitario ed eventuali progetti in collaborazione con le aziende o enti/associazioni specifiche.

❖ Istruzione PCTO (ASLXX)

Anche i viaggi d'istruzione e le visite guidate si inseriscono nel processo insegnamento-apprendimento perché sono strumenti utili a collegare l'esperienza scolastica all'ambiente esterno nei suoi aspetti fisici, paesaggistici, culturali e produttivi.

Tutte queste attività esigono una preventiva, adeguata programmazione didattica, culturale e organizzativa predisposta dalla scuola fin dall'inizio dell'anno scolastico. La programmazione è competenza del C.d.C. e riguarda i destinatari delle attività, la durata dei viaggi, la scelta delle località di viaggio, le procedure di autorizzazione, la scelta dei docenti accompagnatori e del mezzo di trasporto. La gestione organizzativa è demandata alla segreteria che acquisisce la documentazione necessaria e gestisce i rapporti con l'esterno.

5. Servizi accessori:

- Ambiente scolastico: la funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA organizzato dal DSGA. Fatta eccezione per competenze dell'Amministrazione Provinciale, la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dall'Ufficio di Dirigenza (Funzione Organizzativa). La reperibilità dei luoghi e degli strumenti, di materiale didattico è affidata a responsabili individuati per ogni reparto.
- Regole di funzionamento: definite dal Regolamento di Istituto con particolare riferimento al documento di valutazione dei rischi (D.Lgs 81/08, dal Regolamento "Visite guidate e viaggi d'istruzione" e dal Regolamenti dei laboratori.
- Partecipazione: la scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto organizza forme di incontro e di scambio atti a stabilire un rapporto di collaborazione per gestire incontri, interventi, conferenze, spettacoli.
- Servizio di consulenza psico-pedagogica e ascolto per studenti e genitori (C.I.C.)

Il servizio di Istruzione Scolastica è identificato attraverso la presenza di:

- Registro elettronico
- Verbali del CdC,
- Progettualità dei docenti
- Risultati degli scrutini
- Elaborati scritti eseguiti in classe
- Documenti relativi alla progettazione

Ai fini documentali ufficiali la scuola utilizza il gestionale "Classeviva" e "Scuola e Territorio".

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno del fascicolo personale dello studente (cartaceo e/o elettronico).

▪ **Formazione Continua, Formazione Superiore e Orientamento**

Il sistema di accreditamento della Regione Veneto utilizza la scelta operata nell'ambito del modello nazionale, distinguendo 3 ambiti di formazione. L'ITT "E. Barsanti" si attiene alla classificazione/descrizione formulata dalla Regione Veneto, in coerenza con il modello nazionale.

Formazione Superiore: comprende la formazione post Obbligo scolastico, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69 e l'alta formazione svolta all'interno dei cicli universitari e/o successivamente ad essi.

Nello specifico, rientrano in questo ambito: i PCTO, i percorsi post diploma, IFTS, e progetti specifici finanziati dalla Regione Veneto.

Formazione Continua: destinata a soggetti occupati, nonché ad apprendisti che abbiano assolto il diritto/dovere all'istruzione e alla formazione professionale. Rientrano in questo ambito a titolo esemplificativo: interventi di aggiornamento e riqualificazione, qualificazione sul lavoro, corsi per operatori del settore e formazione permanente.

Nello specifico, la scuola considera i percorsi di aggiornamento destinati al personale.

Orientamento: si tratta di interventi di carattere informativo, formativo finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e di sostegno all'inserimento occupazionale.

Nello specifico, la scuola considera i percorsi di orientamento in entrata, in itinere e in uscita destinati agli studenti. Rientrano in quest'ottica anche gli interventi di ri-orientamento gestiti da docenti esperti per gli studenti individuati dal DS o dai Consigli di Classe.

In ambito alla Formazione Continua, Superiore e Orientamento sono pianificate le seguenti fasi:

1. Destinazione delle risorse e assegnazione delle funzioni: viene formalizzata l'assegnazione dei docenti/tutor ai gruppi/classi/singolo studente. Il tutor ha il compito di dare supporto operativo ai partecipanti anche fornendo documentazione che di volta in volta può essere richiesta. L'ITT "E. Barsanti" inoltra agli Enti erogatori tutta la corrispondenza di natura amministrativa e di monitoraggio dell'attività formativa e ne archivia copia. Il tutor consegna ai partecipanti il materiale, l'ufficio competente archivia una copia, controlla l'esatta compilazione del registro delle presenze, mantiene i contatti con i partecipanti, supporta i docenti per le esercitazioni, distribuisce i questionari di gradimento ed elabora i risultati. E' compito del tutor mantenere i contatti con i docenti su aspetti organizzativi e programmatici.
2. Accesso del cliente al servizio: si sviluppa attraverso la comunicazione al cliente del programma del corso, dell'organizzazione e delle risorse messe a disposizione.
3. Programmazione delle sequenze operative: essa riguarda il calendario delle lezioni, la scadenza delle verifiche e adempimenti, la regolamentazione di accesso alle strutture.
4. Erogazione del servizio: l'insegnante utilizza le metodologie didattiche più adeguate alle tipologie del corso e dei corsisti. Lo strumento didattico più utilizzato è la lezione con metodologie diversificate in aule speciali attrezzate con supporti didattici o in laboratori.

Il servizio di Formazione continua, Formazione superiore e Orientamento è identificato e rintracciabile attraverso la presenza di:

- procedura per assegnazione del ruolo
- nomine/contratti docenti/tutor
- documenti relativi alla progettazione
- firme presenza corsisti
- registrazione attività
- risultati esami/verifiche se previste
- Questionari di gradimento

Per quanto concerne l'Orientamento, si precisa che esso riveste un ruolo centrale nell'organizzazione e si esplicita nelle fasi di:

- attenzione ai possibili clienti - orientamento in entrata
- ri-orientamento per i casi di disagio scolastico
- orientamento per la scelta del triennio di specializzazione - orientamento in itinere
- supporto e informazione per una scelta consapevole tra le opzioni riferibili al contesto del mondo del lavoro, agli ITS e all'Università - orientamento in uscita

Vengono coinvolti in questo intervento tutti i docenti con l'incarico di funzione strumentale, ciascuno per la parte di propria competenza, la commissione specifica/gruppo di lavoro e i C.d.C.

4.1 Preservazione

Data la natura del servizio erogato, la conservazione in modalità elettronica e/o cartacea è applicabile a:

Istruzione e formazione scolastica:

- libri dei verbali dei CdC
- tabelloni dei risultati degli scrutini
- registri personali dei docenti
- fascicoli personali allievi
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni
- documenti degli esami di idoneità ed integrativi
- documenti relativi agli Esami di Stato.

Formazione continua, Formazione superiore e Orientamento:

- risultati selezione
- elenchi iscritti
- materiale didattico
- modulistica enti
- questionari

Tale attività è effettuata direttamente dal personale della segreteria.

4.2 Rilascio del servizio

L'Istituto ha applicato le azioni pianificate per rendere il servizio conforme ai requisiti. Sono mantenute le informazioni documentate per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione. La consegna dei diplomi agli studenti è sempre preceduta dal superamento dell'Esame di Stato.

La segreteria didattica si occupa della conservazione della documentazione relativa e successiva consegna del documento cartaceo del diploma solo a seguito di pagamento di bollettino postale.

Per quanto riguarda la Formazione superiore e Continua, è rilasciato un attestato che dichiara il percorso effettuato (in coerenza con la tipologia di attività e di percorso).

Sezione 5

PROCESSI DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO

INDICE

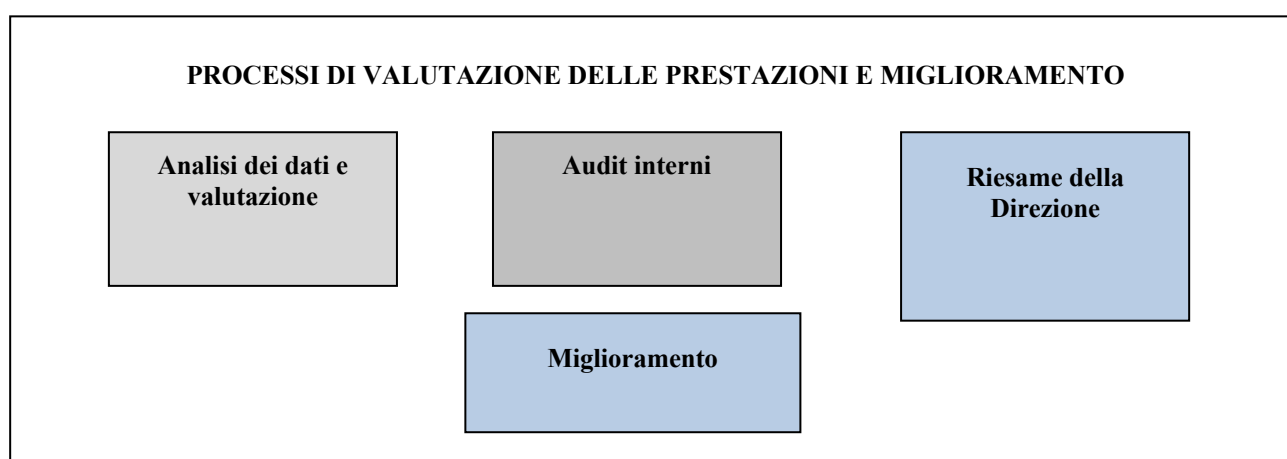
1. SCOPO DELLA SEZIONE
2. ANALISI DEI DATI, VALUTAZIONE E AUDIT
3. RIESAME DELLA DIREZIONE
4. MIGLIORAMENTO

Riferimento: **Procedura/Gestione non conformità e azioni correttive (PNCXX)**
Procedura/Audit interni (PVIXX)

1. SCOPO DELLA SEZIONE

Scopo della sezione è descrivere i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi dei dati, di valutazione e di miglioramento pianificati e attuati dall'ITT "E. Barsanti" e necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi formativi
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- dimostrare l'efficacia della pianificazione e delle azioni messe in atto per a affrontare rischi e opportunità
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ.



2. ANALISI DEI DATI E VALUTAZIONE

L'ITT "E. Barsanti" attua periodicamente un monitoraggio relativo alla soddisfazione delle parti interessate stabilendo i metodi per ottenere e utilizzare le informazioni. Il monitoraggio sul servizio è operato tramite questionari e la costituzione di una banca dati. I modelli dei questionari sono realizzati dalla Commissione autovalutazione o dallo Staff di Dirigenza e i risultati vengono conservati a cura di RSQ tra i documenti del Sistema Qualità.

I questionari permettono di raccogliere dati sulla valutazione di:

- docenza e strumenti didattici
- strutture scolastiche
- relazione e interrelazione fra le parti (studenti, docenti, Dirigenza, fornitori)
- organizzazione scolastica
- orientamento e rapporti con il mondo del lavoro
- grado di soddisfazione personale e professionale.

La raccolta e l'analisi dei dati permette di valutare l'efficacia del SGQ e consente di individuare l'ambito per realizzare il miglioramento continuo del sistema.

L'ITT "E. Barsanti" ha individuato i seguenti indicatori statistici:

- media semplice e ponderata delle valutazioni delle attività formative
- percentuali relative alla frequenza (percentuale di assenze, abbandono...) e alle caratteristiche dell'utenza (età, sesso, provenienza, professione genitori e adulti...)
- percentuali relative alla soddisfazione del cliente
- percentuale di forniture conformi (valutazione dei fornitori)

- percentuali relative alle caratteristiche dei processi (esiti audit interni, numero non conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive, esiti azioni sull'analisi dei rischi e delle opportunità ...).

L'Istituto procede a una valutazione interna affidata alla Commissione di autovalutazione.

L'ITT "E. Barsanti" realizza i seguenti controlli sul servizio formativo:

1. Controlli preventivi: prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa la Segreteria verifica il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente o del partecipante. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria e l'effettuazione dei pagamenti ove previsti.
2. Controlli iniziali: verifica sullo stato delle aule e delle attrezzature. I controlli delle aule vengono compiuti dal DS accompagnato dal responsabile dell'Ufficio Tecnico, che ha funzioni organizzative-logistiche, e dal personale ATA. Il controllo delle attrezzature dei laboratori spetta al docente consegnatario e all'Assistente Tecnico che comunica la situazione all'Ufficio Tecnico. I controlli da effettuare vengono stabiliti prima dell'inizio dell'attività formativa, a seconda della tipologia del corso e della presenza di eventuali criticità, mediante comunicazione del DS. Eventuali non conformità vanno segnalate a DS.
3. Controlli in itinere: durante lo svolgimento delle azioni avviene un controllo sul rispetto degli obiettivi previsti dall'attività formativa mediante conduzione di verifiche/test. I risultati di verifiche/test per le attività di istruzione scolastica costituiscono la base per le valutazioni dei singoli periodi. E' controllata in itinere l'attività di PCTO, l'erogazione di progetti specifici e la progettualità docente.
4. Controlli al termine dell'erogazione: per le attività di istruzione scolastica, il controllo sul raggiungimento degli obiettivi avviene, come per le fasi in itinere, mediante momenti di verifica individuali e collegiali secondo criteri individuati dal PTOF, dai Dipartimenti e modalità stabilite per legge. Per le attività di formazione superiore, continua e di orientamento il controllo degli obiettivi avviene mediante momenti di verifica finale secondo criteri precedentemente individuati. Per le attività formative che prevedono un periodo di PCTO in azienda, il controllo avviene ad opera del C.d.C.
5. Controlli successivi all'erogazione: rientrano tra tali controlli i monitoraggi occupazionali e i dati utili derivanti da MIUR, Enti, "Scuola in chiaro", usati anche per la compilazione e l'aggiornamento del RAV. Per quanto riguarda i monitoraggi occupazionali, l'attività consiste nell'invio/consegna a tutti gli ex allievi, in un periodo compreso tra sei mesi e 1 anno dalla fine del corso, di una scheda che rileva la situazione occupazionale.

3. AUDIT INTERNI

Gli audit interni sono pianificati annualmente in modo da verificare le diverse aree del SGQ, in considerazione dei risultati degli audit precedenti, delle esigenze interne e dalle osservazioni dell'Ente Certificatore. La scelta degli auditor e la conduzione degli audit è stata fatta assicurando obiettività ed imparzialità. Tutti i risultati emersi sono registrati e tali registrazioni sono mantenute.

I responsabili dell'area sottoposta ad audit assicurano che ogni azione correttiva necessaria per eliminare le non conformità rilevate/le osservazioni/raccomandazioni e le loro cause vengano attuate senza indebito ritardo. Le attività richieste vengono comunque riverificate.

Gli audit permettono di determinare:

- se il SGQ è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della presente norma internazionale e ai requisiti stabiliti dalla scuola
- se il SGQ è efficacemente attuato e mantenuto.

❖ Procedura Audit interni (PVIXX)

4. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il SGQ viene sottoposto a riesame da parte del DS con una periodicità almeno annuale salvo non si verificano situazioni tali da richiedere interventi straordinari.

Il Riesame da parte della Direzione avviene alla chiusura dell'anno scolastico/a inizio dell'anno scolastico successivo contemporaneamente alla fase di autovalutazione del PTOF e di verifica del primo semestre dell'esercizio finanziario.

Oggetto del Riesame sono tutte le attività di formazione sia scolastica che continua, superiore e orientamento al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Preliminarmente all'incontro, l'ufficio di Dirigenza, composto dalle varie funzioni, ognuna per le proprie aree di competenza, redige il "Rapporto sullo stato della Qualità".

Gli input al Riesame della Direzione sono:

- Politica per la Qualità
- Il Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione
- La misura del grado di raggiungimento degli obiettivi definiti. Tale misura delle prestazioni avviene attraverso opportuni indicatori di qualità e riguarda i risultati del servizio formativo e la conformità dei prodotti
- Relazione di autovalutazione
- RAQ
- RAV
- Piano di miglioramento precedente
- Piano Annuale
- Relazioni delle F. Strumentali
- Relazione dei Responsabili progetti
- La formazione seguita dal personale
- Le prestazioni dei fornitori
- I processi di supporto
- Gli esiti dei questionari
- I risultati degli audit interni
- I risultati dell'audit dell'Ente certificatore
- Lo stato delle azioni correttive
- L'efficacia su eventuali azioni decise in precedenti interventi della Direzione
- Le modifiche tecniche o legislative/normative che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità
- Le opportunità di miglioramento.

Gli output del Riesame della Direzione considerano:

- ranking/scala delle priorità in merito a rischi/opportunità – Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione
- opportunità di miglioramento
- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi
- risorse necessarie.

Il documento è inserito nel verbale dell'incontro di Dirigenza/Staff. Il verbale conterrà inoltre tutte le informazioni relative alla data e ai partecipanti.

I risultati del Riesame sono archiviati da DS come registrazioni della qualità.

5. MIGLIORAMENTO

In un'ottica di miglioramento, focalizzata sulle aspettative ed esigenze delle parti interessate e sui processi, in ragione del ruolo di tutte le funzioni dedicate al raggiungimento delle opportunità individuate, si procede alla pianificazione delle azioni utili al trattamento dei rischi/opportunità che prevede interventi funzionali a controllarne/diminuirne l'impatto o a gestire l'opportunità. Sono individuate le opportunità di miglioramento, le responsabilità, le risorse e le azioni al fine di soddisfare i requisiti delle parti interessate e accrescerne la soddisfazione attraverso:

- il miglioramento dell'attività formativa
- la correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ

5.1 Non conformità, azioni correttive e gestione dei reclami

Le non conformità possono essere rilevate:

- durante il processo di erogazione delle attività formative
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati nel corso dell'erogazione delle attività
- a seguito di colloqui interni oppure tra personale e clienti/fornitori
- a seguito di reclami provenienti da clienti/fornitori
- a seguito della consegna di prodotti/attrezzature forniti dal committente
- a seguito di audit interni/esterni o dell'ente certificatore.

Una volta classificati i rilievi emersi, il DS gestisce le correzioni.

Il Responsabile della funzione incaricata della soluzione del rilievo ha il compito di:

- individuare l'origine e le cause della non conformità
- indicare la risoluzione più opportuna
- valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano
- determinare e attuare le azioni necessarie
- registrare i risultati delle azioni e effettuate

Il RSQ ha il compito di:

- esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate
- aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione
- modificare, se necessario, il SGQ.

❖ Procedura Gestione delle non conformità e azioni correttive (PNCXX)

5.2 Miglioramento continuo

Tutti processi descritti vengono gestiti in un'ottica di miglioramento. Il processo di miglioramento continuo, come gli altri, sarà consapevolmente gestito per ottenere nuovi standard più performanti affinché il sistema conservi e migliori la sua efficacia ed efficienza, soddisfi le esigenze e aspettative delle parti interessate creando valore aggiunto.

Sono utilizzati i seguenti presupposti:

- Politica per la Qualità
- obiettivi del miglioramento della Qualità
- responsabilità, ruoli e comportamenti
- piani di sviluppo sia strategici che operativi
- Rapporto di analisi di contesto dell'organizzazione
- disponibilità di risorse.