



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	1 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

Sistema di gestione per la qualità

Norma UNI EN ISO 9001:2015

MANUALE DELLA QUALITÀ



Istituto di Istruzione Superiore di Ceccano

Il presente documento è stato stampato in una sola copia che viene conservata presso l'ufficio del Dirigente scolastico. Inoltre è stato pubblicato nel sito internet dell'istituto.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma UNI EN ISO 9001:2015
Codice MQ Rev 12
Autore JSP
Data 09/02/2017
Pagina 2 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

Stato delle revisioni del presente documento

Rev	Data	Descrizione delle modifiche
0	12/01/2005	Prima emissione
1	07/04/2005	/
2	09/05/2005	/
3	24/11/2005	/
4	18/04/2006	/
5	27/10/2007	/
6	08/11/2008	/
7	09/04/2010	Modifica nel form, adeguamento alla riorganizzazione dell'intero SGQ e adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2008
8	17/01/2011	Modifica del form, correzioni ed adeguamenti
9	01/10/2011	Revisione del format e correzioni varie. Aggiornamenti normativi. Modifica identità dell'istituto.
10	22/03/2013	Estensione SQ a IIS Ceccano
11	13/04/2014	Descrizione IPSSCOA
12	09/02/2017	Aggiornamenti normativi

Proposto

RdQ _____

Verificato

Consulente _____

Approvato

DS _____

Lista di distribuzione

DS

RdQ

FS

Docenti

ATA

Altro Sito web istituto

Data di applicazione

09/02/2017



Il Dirigente scolastico
Prof.ssa Alessandra Nardoni



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	3 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

Sommario

0	INTRODUZIONE	5
0.1	Generalità.....	5
0.1.1	L'identità dell'istituto	5
0.2	Approccio per processi e compatibilità con altri sistemi di gestione	8
0.2.1	Schema di interazione tra i processi	9
0.2.2	Tabella sequenza dei processi.....	10
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	12
1.1	Generalità.....	12
1.2	Applicazione	12
1.3	Esclusioni	13
2	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	14
3	TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI.....	19
3.1	Termini e definizioni	19
3.2	Abbreviazioni e acronimi	21
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	23
4.1	Requisiti generali.....	23
4.1.1	Interazione tra i processi.....	23
4.2	Requisiti relativi alla documentazione.....	25
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	26
5.1	Impegno della direzione.....	26
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	26
5.3	Politica per la qualità	28
5.4	Pianificazione.....	28
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	29
5.6	Riesame della direzione	29
6	GESTIONE DELLE RISORSE.....	31
6.1	Risorse umane	31
6.2	Infrastrutture	31
6.3	Ambiente di lavoro	31
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	32
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio	32
7.2	Processi relativi al cliente	32
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	33
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	33
7.2.3	Comunicazione con il cliente	33
7.3	Progettazione e sviluppo	33
7.3.1	Riesame della progettazione.....	34
7.3.2	Verifica della progettazione e dello sviluppo	34
7.3.3	Validazione della progettazione e dello sviluppo	34



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	4 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

7.4	Approvvigionamento.....	35
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	35
7.5.1	Destinazione delle risorse.....	36
7.5.2	L'accesso dello studente al servizio.....	36
7.5.3	Programmazione delle sequenze operative.....	37
7.5.4	Erogazione del servizio.....	38
7.5.5	I servizi accessori	39
7.6	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.....	41
7.7	Identificazione e rintracciabilità	41
7.8	Proprietà del cliente.....	42
7.9	Immagazzinamento e conservazione.....	42
7.10	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.....	43
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	44

 <p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p>IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	5 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

0 INTRODUZIONE

0.1 Generalità

Dall'analisi dei territori dei comuni di Ceccano e Ceprano risulta un contesto socio-economico caratterizzato da piccole e medie imprese, laboratori artigianali, attività agricole, edili, di ristorazione e di agriturismo.

Dal punto di vista socio culturale, nei territori sopracitati è presente una modificata qualità della vita, problematiche sociali e relazionali; risultano tuttavia presenti sul territorio strutture pubbliche legate alla cultura, al recupero e al tempo libero.

L'IIS CECCANO offre agli utenti tutte le possibilità e gli strumenti per sviluppare la capacità critica necessaria per orientarsi nella complessa realtà odierna; inoltre vuole incoraggiare gli studenti all'acquisizione di nuove conoscenze, favorire l'attitudine alla collaborazione ed all'assunzione di responsabilità per consentire loro di avere una formazione adeguata per accedere con successo al mondo universitario e/o a quello del lavoro.

0.1.1 L'identità dell'istituto

La sede amministrativa è ubicata in Ceccano, via Gaeta 105, presso l'edificio dell'Istituto Tecnico Economico.


L'edificio è tra i più moderni e funzionali del territorio per struttura, ampiezza e luminosità, per le più moderne attrezzature dei laboratori, della palestra e delle aule speciali.

Nella costruzione sono state rispettate le norme circa l'abbattimento delle barriere architettoniche, in modo da agevolare la frequenza da parte degli alunni diversamente abili. In particolare l'istituto è dotato di ascensore e rampe di accesso carrabili.

Al piano terra sono ubicati la presidenza, gli uffici amministrativi, l'aula magna, la sala professori e le aule per la didattica.

Al primo piano sono presenti, oltre alle aule didattiche, i laboratori di scienze, il laboratorio di lingue multimediale, la biblioteca - aula multimediale (lingue, audiovisivi, approfondimento), l'aula attrezzata per gli alunni diversamente abili.

Nei locali seminterrati sono collocati i laboratori di informatica, la palestra dotata dei più moderni attrezzi ginnico sportivi, l'archivio. L'istituto dispone di ampio parcheggio e campi esterni per attività sportive.


 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	6 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

La sede di Ceprano è ubicata in Piazza Martiri di Via Fani ed è comodamente raggiungibile dai paesi limitrofi.

L'IPSSEOA, tenuto conto dell'elevato numero di iscritti, è distribuito su due sedi nel comune di Ceccano: la principale in via Paolo Borsellino e la secondaria presso la sede centrale dell'IIS CECCANO.

L'istituto ha nel tempo attuato sperimentazioni didattiche di rilievo, finalizzate all'attuazione di una migliore qualità dell'offerta formativa e della organizzazione scolastica, mantenendo un dialogo con le forze economiche del territorio.

- a) Nell'anno scolastico 1991-1992 è stato attivato il corso sperimentale *Piano nazionale informatica*;
- b) Nell'anno scolastico 1992-1993 è stato attivato il corso sperimentale Brocca;
- c) Dall'anno scolastico 1994-1995 all'anno 1998-1999 gli alunni hanno partecipato a seminari di formazione in capitali europee;
- d) Dall'anno scolastico 1996-1997 è attivato il corso sperimentale ad *Indirizzo Giuridico Economico Aziendale IGEA* che fornisce allo studente competenze e professionalità immediatamente spendibili nel mondo del lavoro;
- e) Dall'anno scolastico 1999-2000 è attivato il corso sperimentale di *Programmatore* che fornisce ampie competenze nel campo informatico, nell'analisi e sperimentazione di problematiche gestionali organizzative aziendali;
- f) Nell'anno scolastico 1999-2000 è stato attivato il corso sperimentale *Corrispondenti in lingua estera*;
- g) Nell'istituto è avviata l'attività di scambio con le scuole europee e sono tenuti i corsi pomeridiani delle lingue straniere ed è stata istituita nell'anno 1996-1997 la cooperativa "Fabrateria";
- h) Rilevante attenzione è posta all'attività di orientamento che avvicina la scuola al mondo del lavoro, pubblico e privato, attraverso la partecipazione a "stage" in Italia ed all'estero e attraverso il progetto alternanza scuola-lavoro, al termine dei quali lo studente acquisisce esperienze dirette in termini di conoscenza e di professionalità. L'istituto raccoglie informazioni sulle competenze richieste dalle aziende, necessarie all'inserimento del cliente nel mondo del lavoro, oltre che nel prosieguo universitario;
- i) I percorsi formativi dell'istituto sono svolti in sinergia con le diverse realtà territoriali: scuola, università, centri di formazione professionali, aziende, unione industriale, enti pubblici;

	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
		DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
		Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 7 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>			

- j) È istituito il corso per il conseguimento della certificazione *EIPASS*, che consente agli alunni ed agli utenti del territorio una formazione relativa alle tecnologie dell'informazione;
- k) A seguito dell'entrata in vigore della riforma Gelmini 1 settembre 2010 sono stati istituiti presso le sedi dell'istituto tecnico economico i corsi di *Amministrazione, finanza e marketing* e *Sistemi informativi aziendali*;
- l) A partire dall'anno scolastico 2012-2013 l'ITE di Ceccano è divenuto IIS (Istituto di Istruzione Superiore) con l'accorpamento della scuola superiore ad indirizzo professionale alberghiero;
- m) Dall'anno scolastico 2013-2014 è stata istituita ,presso l'Istituto Tecnico Economico sede di Ceccano, l'articolazione *Relazioni internazionali per il marketing*.

L'IIS di Ceccano può vantare da sempre anche l'attenzione alla formazione umanistica dei propri studenti. La specificità dei singoli indirizzi è sostenuta da attività di alto valore formativo che potenziano le capacità e la professionalità, integrandosi in maniera razionale con le conoscenze strettamente tecniche.


Tutte le iniziative che caratterizzano l'IIS Ceccano, la sua identità ed i valori sono dettagliatamente descritte nel PTOF.

Il numero degli alunni annualmente iscritti in entrambe le sedi, come media degli ultimi tre anni, è di poco superiore agli 800.

L'Istituto Professionale Statale Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera prepara il personale addetto alle attività turistiche e alberghiere sia a livello esecutivo, che direttivo.

Il percorso educativo didattico ha la durata di cinque anni e si articola:

- a) in un primo biennio comune a tutti gli indirizzi e finalizzato al raggiungimento dei saperi e delle competenze relativi agli assi culturali dell'obbligo di istruzione;
- b) un secondo biennio che si articola in due distinte annualità nel quale assumono caratteristiche specifiche le discipline dell'Area di indirizzo; al termine del terzo anno del corso di studio, in regime di sussidiarietà e di intesa con la Regione Lazio e la Provincia di Frosinone, è previsto il conseguimento dell'esame di qualifica professionale e il successivo rilascio della qualifica professionale che consente allo studente l'immediato accesso al mondo del lavoro;
- c) un quinto anno nel quale si completa il percorso scolastico con l'obiettivo di far raggiungere agli studenti un'adeguata competenza professionale di settore spendibile direttamente sia nel mondo del lavoro, sia nel proseguimento degli studi anche universitari.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 8 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

Le qualifiche presenti sono:

- a) Operatore dei servizi di ristorazione - settore cucina;
- b) Operatore dei servizi di ristorazione - settore sala bar,
- c) Operatore dei servizi di ricevimento.

La qualifica prepara il personale per i livelli sia esecutivi che direttivi delle aziende turistico alberghiere; si può lavorare presso agenzie turistiche, alberghi, compagnie marittime ed aeree, strutture ristorative di vario livello e di diversa tipologia (ristorazione classica, collettiva, fast-food, pizzeria, rosticceria, etc.), enti pubblici per il turismo.

Al termine del primo biennio, l'indirizzo di studio presenta le seguenti articolazioni:

- a) Enogastronomia con opzione prodotti dolciari ed artigianali;
- b) Servizi di sala e di vendita;
- c) Accoglienza turistica.

Il diplomato nell'indirizzo "Enogastronomia" sa intervenire nella valorizzazione, produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti enogastronomici; sa operare nel sistema produttivo promuovendo le tradizioni locali, nazionali ed internazionali e sa individuare le nuove tendenze enogastronomiche.

Il diplomato nell'indirizzo "Servizi di sala e di vendita" è in grado di svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici; è in grado di interpretare lo sviluppo delle filiere enogastronomiche al fine di adeguare la produzione e la vendita alla richiesta dei mercati ed alla richiesta della clientela.

0.2 Approccio per processi e compatibilità con altri sistemi di gestione

L'IIS Ceccano è consapevole del fatto che, per assicurare con successo l'effettuazione efficace delle proprie attività, deve definire e gestire correttamente numerosi processi tra loro correlati. Da tale consapevolezza deriva la scelta di organizzare gli stessi processi conformemente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*.

Il modello di processo stabilito dalla norma di riferimento consente di costruire un sistema di gestione per la qualità concettualmente compatibile con altri sistemi di gestione, come il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione per la sicurezza.



0.2.1 Schema di interazione tra i processi

Il SGQ implementato dall'IIS prevede la seguente interazione fra i processi primari e secondari:

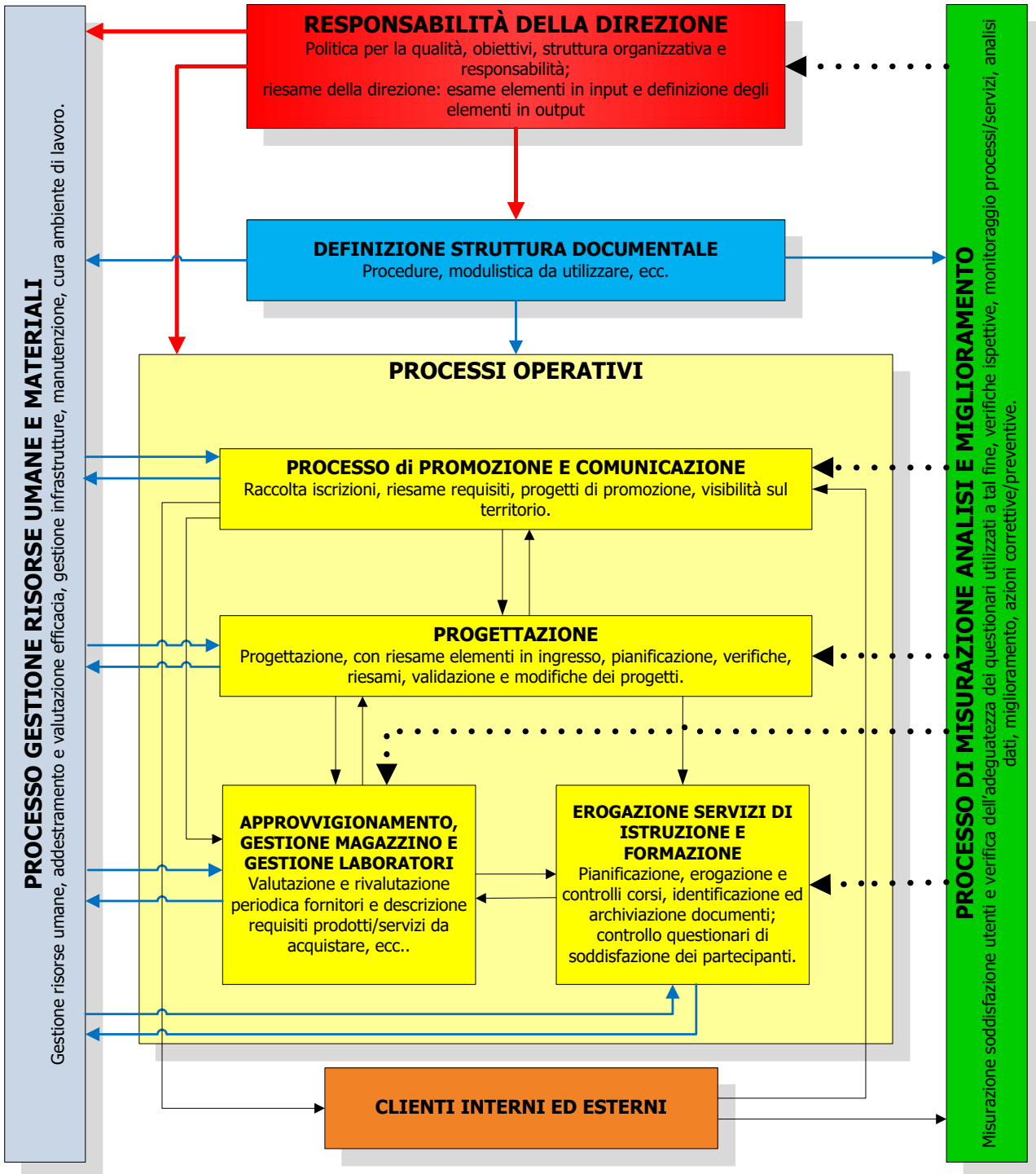


Figura 1



Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

0.2.2 Tabella sequenza dei processi

Legenda:

R = Responsabile

C = Collabora

Punto norma ISO 9001	PROCESSI DELL'ISTITUTO	Funzioni principalmente coinvolte ¹							
		DS	DSGA	RdQ VRdQ	Staff DS	FS	DOC	SEG	ATA
4	Processo relativo ai documenti del sistema di gestione per la qualità (gestione procedure, registrazioni, distribuzione controllata dei documenti, ecc.)	C	R	R	C	C	C	C	C
5	Processo di responsabilità della direzione (assunzione impegni, definizione politica per la qualità ed obiettivi, definizione delle autorità e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione, decisioni per il miglioramento, comunicazione interna)	R	C	R	/	/	/	/	/
5	Processo di responsabilità della direzione (riesame della direzione, analisi elementi in input e definizione elementi in output, verifica dati derivanti dal monitoraggio, adeguatezza politica, definizione azioni di miglioramento, provvedimenti relativi alle risorse, ecc.)	R	R	R	/	C	/	/	/
6	Processo di gestione delle risorse (definizione dei fabbisogni sia di risorse umane che infrastrutturali; definizione requisiti minimi delle funzioni, gestione addestramento e verifica efficacia provvedimenti; gestione attrezzature di lavoro; cura ambiente di lavoro)	R	R	R	C	C	C	C	C
7	Processi relativi all'area commerciale (contatto con il potenziale cliente, acquisizione del bando di gara, preparazione offerta, riesame dei requisiti del corso, emissione ordine, eventuali modifiche contrattuali, ecc.)	C	R	C	C	R	R	C	/

¹ Quando in un processo è indicato più di un responsabile significa, che ognuno è responsabile per un diverso aspetto.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma UNI EN ISO 9001:2015
Codice MQ Rev 12
Autore JSP
Data 09/02/2017
Pagina 11 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

7	Processi relativi alla progettazione dei corsi (raccolta elementi in ingresso, pianificazione delle attività di progetto, emissione dei documenti di output, verifiche, riesami e validazione)	C	/	C	R	R	R	/	C
7	Processi di approvvigionamento (valutazione dei fornitori di prodotti servizi (es. docenti, collaboratori), acquisizione dei prodotti/servizi e prestazioni necessari definendo le informazioni necessarie, esecuzione dei controlli in accettazione)	C	R	C	/	/	/	C	/
7	Processo di erogazione dei corsi (pianificazione attività, controllo delle attrezzature disponibili anche del cliente, conservazione ed identificazione del materiale didattico e della documentazione relativa al corso, esecuzione delle lezioni, controllo delle attività e validazione)	C	/	C	C	R	R	C	C
7	Processo di controllo dei questionari di monitoraggio soddisfazione partecipanti ai corsi (controllo adeguatezza questionari)	/	/	R	/	R	C	/	/
8	Processi di monitoraggio e misurazione (verifiche ispettive interne, monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti ai corsi, monitoraggio dei processi e dell'erogazione dei corsi, controllo delle non conformità) e analisi dei dati	/	/	R	C	R	/	/	/
8	Processo di miglioramento (azioni di miglioramento, preventive, azioni correttive)	C	/	R	C	R	/	/	/

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	12 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

1.1 Generalità

Il presente manuale descrive, documenta ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'IIS di Ceccano, comprendendo i rapporti con i propri clienti.

Il presente manuale costituisce un riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del sistema di gestione per la qualità in tutte le attività e processi previsti per l'IIS Ceccano.

Il manuale è voluto dalla direzione quale strumento che consente a tutto il personale di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti dalla politica della qualità dell'organizzazione.

Tale documento è il risultato del lungo lavoro del GdQ (Gruppo della Qualità) coordinato dal RdD (Responsabile della Qualità), supportato da un gruppo di consulenza esterna e racchiude le regole di gestione che la scuola si è voluta dare e alle quali tutto il personale è tenuto ad attenersi.

Il presente manuale di gestione per la qualità va letto ed utilizzato integrando ciascuna sezione con le procedure PP (Procedure di Processo) e PS (Procedure di Sistema) in esso richiamate.

Il sistema di gestione per la qualità dell'istituto risponde a tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015.

1.2 Applicazione

Il presente manuale della qualità descrive e documenta tutte le attività che regolano l'istituzione scolastica ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'istituto, relativamente alle attività di:

- a) Direzione dell'intera organizzazione;
- b) Progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione e formazione, con progettazione ed erogazione di servizi formativi extracurricolari.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	14 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La norma assunta dall'IIS di Ceccano come riferimento per la progettazione, l'attuazione, il mantenimento e per il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità è la norma UNI EN ISO 9001:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*.

Nell'attività di progettazione e attuazione del sistema qualità l'IIS di Ceccano tenuto conto della norma UNI EN ISO 9004:2009 *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*.

La terminologia utilizzata nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è quella della norma UNI EN ISO 9000:2015 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*.

La programmazione e la gestione degli audit tiene conto della norma UNI EN ISO 19011:2002 *Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale*.

Per altre definizioni specifiche utilizzate nel presente manuale si veda la Sez. 3.0.

È stata inoltre presa in considerazione la norma OHSAS 18001 per i sistemi di gestione della sicurezza.

Si riporta l'elenco seguente indica i principali riferimenti legislativi di interesse. Tale elenco è mantenuto aggiornato sotto la responsabilità della direzione dell'IIS Ceccano.

Legge 07/08/1990, n. 241	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
Legge 05/02/1992, n. 104	Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
Decreto del Ministro per la Funzione pubblica del 31/03/1994	Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni
Decreto Legislativo 16/04/1994, n. 297	Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado.
DLgs 626/94 e DM 81/2008	"Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42/CE, 98/24 e 99/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro"
D.P.C.M. 07/06/1995	Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	15 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

Legge n. 675/96	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
Legge 59/97, art. 17	"Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa".
Legge 425/97	"Disposizioni per la riforma degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore".
DLgs 06/03/1998, n. 59	"Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi di istituto delle istituzioni scolastiche autonome, a norma dell'articolo 21, comma 16, della legge 15 marzo 1997, n. 59".
DM 29/09/1998 n. 382	Regolamento recante norme per l'individuazione delle particolari esigenze negli istituti di istruzione ed educazione di ogni ordine e grado, ai fini delle norme contenute nel decreto legislativo 19/09/1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni.
Legge 18/12/1997 n. 440	Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi.
DPR 18/06/1998, n. 233	Regolamento recante norme per il dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche e per la determinazione degli organici funzionali dei singoli istituti, a norma dell'art. 21 Legge 16/07/1997, n. 59
DPR 24/06/1998, n. 249	Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 323/98	"Regolamento degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore".
Circolare Ministeriale 01/07/1998, n. 296	Elezioni scolastiche.
DPR 08/03/1999, n. 275	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15/03/1997, n. 59.
DLgs 11/05/1999, n. 135	"Disposizioni integrative della legge 31/12/1996, n. 675, sul trattamento di dati sensibili da parte dei soggetti pubblici".
Legge n. 144/99, art. 66-69	"Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali".
Legge 10/02/2000, n. 30	"Legge Quadro in materia di Riordino dei Cicli dell'Istruzione".



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	16 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

LEGGE 22/03/2000, n.69	Interventi finanziari per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta di integrazione scolastica degli alunni con handicap.
Decreto Interministeriale 01/02/2001, n. 44	Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche".
OM 21/05/2001, n. 90	Norme per lo svolgimento degli scrutini e degli esami nelle scuole statali e non statali di istruzione elementare, media e secondaria superiore - Anno scolastico 2000-2001.
Legge costituzionale 18/10/2001, n. 3	Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione.
DLgs n. 165/2001	Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.
Legge 28/03/2003, n. 53 prossimi decreti applicativi	"Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale".
Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali.
Legge 4/2004	Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".
Decreto del MPI 07/12/2006, n.305	Regolamento recante identificazione dei dati sensibili e giudiziari trattati e delle relative operazioni effettuate dal Ministero della pubblica istruzione, in attuazione degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 30/06/2003, n. 196, recante «Codice in materia di protezione dei dati personali».
DM 05/02/2007, n. 16	linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo.
Direttiva del MPI, 30/03/2007, n. 15307	Linee di indirizzo e ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, l'erogazione di sanzioni disciplinari, doveri di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti.
DM 22/05/2007, n. 42	Modalità di attribuzione del credito scolastico e di recupero dei debiti formativi nei corsi di studio di istruzione secondaria superiore.
Deliberazione del 14/06/2007, n. 23	Linee guida in materia di trattamento di dati personali di lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro in ambito pubblico.
Schema di decreto legislativo attuativo della delega di cui all'articolo 1, comma 2 della legge 03/08/2007, n. 123	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
DM 03/10/2007, n. 80	Attività di sostegno e di recupero.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	17 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

OM 05/11/2007, n. 92, Prot. n. 11075	Finalità della valutazione negli istituti di istruzione secondaria di II grado, attività di recupero, programmazione delle attività, scrutini intermedi e relativi adempimenti, verifiche intermedie, scrutinio finale. Interventi successivi allo scrutinio finale, verifiche finali e integrazione dello scrutinio finale, studenti dell'ultimo anno, utilizzazione del personale, risorse finanziarie, disposizioni transitorie e finali.
DPR 21/09/2007, n. 235	Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24/06/1998, n. 249, concernente lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria.
DPR 235/2007, art. 3	Patto educativo di corresponsabilità.
Decreto Interministeriale 29/11/2007	Criteri di accreditamento regionale.
Direttiva del MPI, 30/11/2007, n. 104	Linee di indirizzo e chiarimenti interpretativi ed applicativi in ordine alla normativa vigente posta a tutela della privacy con particolare riferimento all'uso dei telefoni cellulari ed altri dispositivi elettronici nelle comunità scolastica.
La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere gennaio 2008	La regolamentazione dell'obbligo di istruzione/diritto-dovere.
DLgs 09/04/2008, n. 81	Attuazione dell'articolo 1 della legge 03/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
DL 25/06/2008, n. 112	Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria.
DL n. 112/2008 convertito in legge n. 133/2008	"Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria" - art. 71 - assenze dal servizio dei pubblici dipendenti - ulteriori chiarimenti.
Legge 133/2008 art 64, 71 e 72	Contenimento della spesa per il pubblico impiego.
DL 01/09/2008	Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università.
Legge 30/10/2008, n. 169 - conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 01/09/2008, n. 137, recanti disposizioni urgenti in materia di istruzione e università	Testo del decreto- legge 01/09/2008, n. 137 (in gazzetta ufficiale - serie generale - n. 204 del 01/09/2008) coordinato con la legge di conversione n. 169 del 30/10/2008, recante " Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università".
DPR n. 80/2013 Direttiva 18/09/2014 n. 11	Rapporto di autovalutazione di Istituto.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	18 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

Legge 13/07/2015, n. 107

Riforma del sistema nazionale di istruzione
formazione e delega per il riordino delle disposizioni
legislative vigenti (GU Serie Generale 15/07/2015, n.
162)

PTOF

Documentazione interna.



3 TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

3.1 Termini e definizioni

I termini di base e le definizioni di uso più comune utilizzate in questo manuale del sistema di gestione per la qualità sono state ricavate dalla norma ISO 9000: 2008 *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia*.

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

AFFIDABILITÀ	Attitudine di un prodotto ad adempiere la funzione richiesta dalle condizioni di impiego e per un periodo di tempo prefissato.
AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni in cui opera una persona.
AZIONE CORRETTIVA	Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
AZIONE PREVENTIVA	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
CARATTERISTICA:	Qualsiasi proprietà che può servire a differenziare qualitativamente o quantitativamente un prodotto o servizio.
CARTA DEI SERVIZI	Documento obbligatorio per gli uffici della pubblica amministrazione che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto.
CLIENTE	Organizzazione o persona che riceve un prodotto; nel caso della scuola, il cliente o utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie (nel caso di soggetti minori, e in ogni caso per quanto riguarda i corsi di scuola secondaria superiore).
CONFORMITÀ	Soddisfamento di un requisito.
DISPERSIONE SCOLASTICA	È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione T così definito: $T = \frac{\text{abbandoni} + \text{respinti}}{\text{totale}} \times 100$
FORNITORE	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITÀ	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito.
OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità, concretizzato in un indicatore misurabile.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	20 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTI INTERESSATE	Personale, mondo del lavoro, enti territoriali, università.
PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità.
POF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso interpreta le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale per armonizzarle con le indicazioni nazionali sui programmi e gli standard formativi.
POLITICA PER LA QUALITÀ	Gli obiettivi o gli indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
PRODOTTO	Risultato di un processo.
PROGETTAZIONE	
QUALITÀ	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
REQUISITO	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
RIESAME DELLA DIREZIONE	Valutazione formale, da parte del vertice dell'organizzazione, dello stato del sistema qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un oggetto o di un'attività (o di oggetti e attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente.
SISTEMA DI GESTIONE	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ


DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	22 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

NC	Non Conformità
OdQ	Obiettivi della Qualità
PdQ	Politica della Qualità
POF	Piano Offerta Formativa
PP	Procedura di Processo
PS	Procedura di Sistema
RACP	Rapporto di Azione Correttiva/ Preventiva
RdD/RdQ	Rappresentante della Direzione/Responsabile della Qualità
RESP	Responsabile
REV	Revisione
RIF	Riferimento
RNC	Rapporto di Non Conformità
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SEG	Segreteria
SEG.AMM	Segreteria amministrativa
SEG.DID	Segreteria didattica
SEZ	Sezione
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
UQ	Ufficio Qualità (RdQ e VRdQ)
VII	Verifiche Ispettive Interne
VRdD/VRdQ	Vice Rappresentante della Direzione/Vice Responsabile della Qualità

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 23 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

Il presente manuale descrive il sistema di gestione per la qualità adottato dall'IIS di Ceccano. Lo stesso sistema è stato sviluppato al fine di garantire che la qualità dei servizi forniti sia in linea con i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'IIS di Ceccano attraverso il sistema di gestione per la qualità si prefigge di:

- a) Identificare i processi svolti e le loro interazioni;
- b) Stabilire i criteri per assicurare il funzionamento efficace e il controllo dei processi;
- c) Assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per l'esecuzione ed il monitoraggio dei processi;
- d) Monitorare, misurare ed analizzare i processi;
- e) Attuare le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi pianificati e provvedere al continuo miglioramento dei processi.

I processi interessati dal sistema di gestione per la qualità dell'IIS di Ceccano, la loro sequenza logica, le funzioni principalmente coinvolte nello svolgimento, nonché la correlazione tra tali processi e i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono indicati nella tabella sequenza processi riportata nel seguito.


I processi relativi al punto 7 della norma interessano le attività legate alla progettazione ed erogazione di corsi di istruzione e formazione dell'IIS di Ceccano e della sezione in Ceprano.

4.1.1 Interazione tra i processi

L'interazione tra i processi è rappresentata nel relativo *Diagramma di Ishikawa* riportato nel documento di presentazione. Tale diagramma, in particolare, mette in evidenza le relazioni esistenti e la tipologia di legame tra i diversi processi.

L'interazione esistente tra le singole attività che compongono un processo con quelle relative ad altri processi sono rappresentate nel dettaglio nelle procedure di processo e di sistema.

La modalità di gestione delle risorse necessarie per lo svolgimento dei processi è illustrata al punto 6 del presente manuale.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	24 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		


I criteri ed i metodi utilizzati per l'efficace funzionamento e controllo dei processi sono illustrati al punto 7 del presente manuale.

La misurazione ed il monitoraggio dei processi sono illustrati al punto 8 del presente manuale.

I processi aziendali, pertanto, interagiscono tra loro nel modo seguente:

- a) DS definisce le politiche e gli obiettivi da raggiungere ed in particolare stabilisce gli investimenti in risorse, le politiche commerciali e degli approvvigionamenti, ed i processi operativi da sviluppare. DS, inoltre riceve dal processo di monitoraggio e misurazione i dati circa l'andamento dei processi.
- b) Il processo di approvvigionamento riceve le informazioni sui servizi/prodotti/attrezzature da acquistare dal processo direzionale, dal processo di gestione delle risorse, da quello commerciale, da quello di progettazione e da quello di erogazione dei corsi. Il processo di approvvigionamento, inoltre, riceve dagli stessi processi le informazioni necessarie per la valutazione e rivalutazione periodica dei fornitori e cede al processo di monitoraggio e misurazione i dati necessari per l'analisi.
- c) Il processo di erogazione dei servizi formativi offerti dall'IIS Ceccano interagisce con i relativi processi di progettazione, di approvvigionamento e di gestione risorse dai quali riceve il rispettivo fabbisogno necessario per l'erogazione dei servizi.
- d) Il processo di erogazione dei corsi, inoltre cede al processo di monitoraggio e misurazione i dati necessari per l'analisi.
- e) Il processo di monitoraggio, misurazione e miglioramento interagisce con i processi operativi suddetti (commerciale, progettazione, approvvigionamento, erogazione servizi) dai quali ricava i dati utili per il monitoraggio dei processi, per la gestione delle non conformità e gli spunti per azioni correttive, preventive e di miglioramento. Il processo, inoltre, acquisisce dati circa la soddisfazione dei partecipanti ai corsi. I monitoraggi e misurazioni effettuati vengono poi utilizzati nel processo di riesame della direzione come elementi in input.

Al fine di tenere sotto controllo tutti i processi suddetti, l'IIS Ceccano si è dotato di regole interne definite nelle procedure di processo e di sistema ed ha stabilito le modalità di pianificazione e di registrazione delle attività critiche che compongono gli stessi processi.

 <p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p>IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	25 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione del sistema di gestione per la qualità comprende il presente manuale, le procedure di processo e di sistema, le eventuali istruzioni operative, la documentazione di registrazione, la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, gli eventuali piani della qualità e qualsiasi altro documento necessario per effettuare la pianificazione e controllo dei processi.

L'IIS di Ceccano dispone di una matrice di controllo dei documenti del sistema di gestione per la qualità attraverso la quale RdD tiene sotto controllo gli indici di revisione e la distribuzione dei documenti del sistema. L'emissione dei documenti viene effettuata da RdD previa approvazione di DS.


Ogni responsabile di funzione gestisce in forma controllata attraverso apposito elenco i documenti di riferimento per lo svolgimento delle attività di propria competenza.

Le modalità di gestione dei suddetti documenti e di quelli di origine esterna utilizzati come riferimento per lo svolgimento delle attività sono definite in apposita procedura operativa.

L'elenco delle procedure di processo e di sistema è riportato in annesso al presente manuale.

DSGA gestisce la documentazione in entrata ed in uscita dall'IIS di Ceccano.

RdD, infine, mantiene aggiornata apposita matrice per il controllo delle registrazioni nella quale sono specificati tra l'altro gli archivi, le responsabilità ed i tempi di conservazione dei documenti di registrazione.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	26 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della direzione

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

- a) coordina e promuove, definisce e documenta la politica, gli obiettivi, e gli impegni per la qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'istituto;
- b) effettua il riesame del sistema qualità in collaborazione con RdD, sollecita gli organismi collegiali competenti a garantire la disponibilità delle risorse necessarie;
- c) provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal cliente o dal sistema di norme e regolamenti vigente.

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

Il dirigente scolastico si adopera attivamente affinché le esigenze e le aspettative del cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del cliente, secondo un piano di priorità determinato in armonia con la politica per la qualità decisa dagli organi collegiali e conforme alle norme cogenti.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate le attività di gestione dei reclami trasmessi all'istituto dal cliente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e di tutte le altre parti interessate.


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

Clienti propriamente detti dell'istituto sono:

- a) gli allievi (iscritti e potenziali);
- b) le famiglie degli allievi.

Sono individuabili ulteriori clienti e dunque parti interessate:

- a) i professionisti coinvolti nell'attività (in particolare i docenti);
- b) la collettività;
- c) le scuole medie inferiori dei distretti scolastici vicini;

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	27 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- d) i partner in iniziative formative e culturali;
- e) le istituzioni universitarie.

Tutti questi soggetti esprimono bisogni ed esigenze differenti, talora anche in contrasto, e sono portatori di una specifica domanda di servizi.

Rispetto ai referenti sopra elencati, è necessario fare opportune distinzioni.

Il cliente primario per l'istituto è l'allievo e la sua famiglia, fruitore concreto e diretto dei servizi formativi erogati, cui la comunità educativa della scuola si impegna a far conoscere diritti e doveri, norme e requisiti, criteri di valutazione e strumenti didattico - educativi nel modo più ampio e partecipato possibile. Per il raggiungimento del cliente primario e per la sua efficace formazione opera il processo dell'orientamento in entrata e uscita (che coinvolge le scuole medie di primo grado e l'università).

Tra le parti interessate significativo per la realizzazione della qualità del servizio è in primo luogo l'insieme degli operatori dell'attività didattica e amministrativa in servizio nell'istituto. Docenti, personale amministrativo, tecnico e collaboratore sono portatori di un diritto alla formazione e al miglioramento professionale così come del dovere della sua puntuale e precisa effettuazione con soddisfazione del cliente primario.

Nei confronti della collettività e delle sue istituzioni sopra indicate, come parti interessate, l'attenzione si esercita nella forma della pubblicizzazione delle attività svolte e nella ricerca di sinergie con altre strutture del territorio (scuole, committenti privati, istituzioni interessate, etc.) presso cui o con il concorso di cui determinate attività formative possano aver luogo, nell'interesse della differenziazione dell'esperienza dello studente e della presenza attiva dell'istituto nella vita sociale.

Le relazioni con le istituzioni si svolgono al livello ufficiale previsto specificamente dalle modalità amministrative in vigore. Di specifiche esigenze delle istituzioni che possano incidere sullo standard dell'erogazione del servizio si tiene conto nel riesame della politica della qualità.

L'IIS Ceccano possiede requisiti organici e strutturali che gli permettono di espletare le attività e soddisfare le esigenze, in quanto i servizi realizzati, rispondono oltre che ai requisiti espressi esplicitamente, anche alle aspettative implicite dei committenti e dei partecipanti ai corsi.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	28 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

Tale intento ha indotto l'IIS di Ceccano a definire un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che pone la massima attenzione all'accrescimento della soddisfazione dei committenti e dei partecipanti ai corsi.

5.3 Politica per la qualità

Per l'anno scolastico corrente, l'istituto, oltre a garantire le proprie peculiarità di istituzione scolastica tecnico-professionale, intende perseguire nello specifico le seguenti finalità:

- a) **Offrire** una buona cultura di base e competenze tecniche che agevolino l'immediato inserimento nel mondo del lavoro.
- b) **Curare** la formazione della persona nella sua integralità ed offrire una preparazione idonea per l'accesso a qualsiasi facoltà universitaria.

Precisa, inoltre, che le linee orientative si articolano sui seguenti quattro obiettivi:

- a) Qualificare ed ancorare la didattica alla realtà sviluppando la dimensione collegiale dell'azione docente.
- b) Promuovere la continuità formativa in entrata, in itinere ed in uscita progettando percorsi organici in modo tale da consentire agli studenti di conseguire capacità di scelte consapevoli.
- c) Educare alla cittadinanza, alla cultura costituzionale, alla pace, alla cura della cosa pubblica ed al rispetto delle diversità.
- d) Migliorare i servizi erogabili e fruibili mediante il potenziamento delle strutture presenti e l'ampliamento della fruibilità del sito.

Sulla base degli enunciati precedenti **la direzione si impegna a:**

- a) Muoversi secondo i dettami della dirigenza condivisa.
- b) Definire, nel corso dei "Riesami della direzione", obiettivi misurabili, da raggiungere a breve/medio termine, e che siano in linea con la presente politica.
- c) Garantire, nell'ambito dei vincoli normativi, la programmazione e la gestione delle risorse umane, delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro, in modo tale da rendere il sistema di gestione per la qualità idoneo ad assicurare la soddisfazione degli utenti.
- d) Garantire, attraverso azioni mirate di formazione, che il tutto il personale dell'istituto operi costantemente in conformità al sistema di gestione per la qualità implementato dall'istituto, nel rispetto quindi del manuale della qualità, delle relative procedure e della modulistica che ne costituisce parte integrante.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	29 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- e) Monitorare periodicamente la soddisfazione degli utenti, anche attraverso la raccolta e l'analisi dei suggerimenti e dei reclami.

5.4 Pianificazione

La direzione assicura che la pianificazione del sistema di gestione per la qualità sia effettuata in modo da perseguire gli obiettivi e che in caso di modifiche, l'integrità del sistema sia mantenuta.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

L'istituto, affinché i processi aziendali siano pianificabili e controllabili, ha definito nel mansionario e nell'organigramma aziendale (quest'ultimo riportato nel Documento di presentazione) la struttura organizzativa e le responsabilità del personale coinvolto nei processi stessi.

Il DS ha nominato, con apposito incarico, il Rappresentante della Direzione (RdD,) ed il suo Vice (VRdD) con il compito di vigilare sulle attività svolte ed il coordinamento del sistema di gestione per la qualità attraverso l'assistenza alle funzioni coinvolte.


Il Rappresentante della Direzione (RdD) assicura che i processi siano attuati e mantenuti aggiornati.

5.6 Riesame della direzione

La direzione, infine, almeno una volta l'anno, organizza riunioni tra GDQ e UQ per il riesame del sistema di gestione per la qualità (a sua discrezione possono partecipare anche gli altri responsabili di funzione). Durante il riesame vengono descritte le azioni che si intende realizzare o che sono state realizzate per rispettare gli intenti dichiarati.

Nei riesami della direzione sono analizzati come elementi in ingresso, gli esiti delle verifiche ispettive interne, le informazioni relative alla soddisfazione dei partecipanti ai corsi, l'esito delle azioni correttive e preventive intraprese, le azioni derivanti da precedenti riesami, eventuali modifiche del sistema di gestione per la qualità, gli andamenti dei vari settori aziendali e dei relativi processi, i dati derivanti dall'applicazione del sistema di gestione per la qualità.


In base all'analisi di questi andamenti DS pianifica le idonee azioni di miglioramento relative all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, ai singoli processi ed alle risorse da

 <p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p>IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 30 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

impiegare. Tali riunioni sono opportunamente documentate a cura del responsabile qualità su apposito rapporto.

Per ulteriori dettagli circa la conduzione del riesame, gli elementi in ingresso e quelli in uscita, si veda la procedura di sistema relativa alla responsabilità della direzione PS-01 *Attività della direzione e gestione documentale*.

Le comunicazioni interne, infine, sono opportunamente diffuse tra le funzioni di competenza a cura dell'emittente secondo quanto definito nella procedura PP.GES-02 *Organizzazione dell'istituto e comunicazione*.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 31 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Risorse umane


Affinché le funzioni possano contribuire al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e del grado di soddisfazione cliente primario, il DS dell'IIS di Ceccano ha definito i requisiti minimi per il personale che ricopre le varie funzioni indicandoli nel mansionario. DS ed RdD, inoltre, provvedono annualmente alla pianificazione di adeguato addestramento per il personale. La verifica di efficacia dell'addestramento dopo l'attuazione, viene effettuata dagli incaricati secondo le modalità pianificate. RdD conserva apposite registrazioni della pianificazione, esecuzione, verifica di efficacia dell'addestramento ed apposite schede del personale che mantiene aggiornate con l'addestramento effettuato.

6.2 Infrastrutture

Affinché tutti i processi siano svolti con adeguate infrastrutture ed in particolare adeguate attrezzature HW e SW, RdD cura la manutenzione/controllo delle stessa.

6.3 Ambiente di lavoro

Il lavoro viene svolto in ambienti confortevoli con adeguata illuminazione. La cura delle aule viene garantita dal DS e monitorata mediante verifiche ispettive a cura di RdD.

 <p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p>IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
Titolo	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	32 di 45
MANUALE DELLA QUALITÀ		

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

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

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio

DS, alla luce delle attività di pianificazione del sistema di gestione per la qualità, ha identificato i processi ed i sottoprocessi necessari a conseguire la realizzazione del prodotto/servizio in accordo ai requisiti stabiliti.

La pianificazione dei processi realizzativi si basa, alla luce delle procedure di processo, su:

- a) obiettivi qualitativi,
- b) necessità di documentazione, validazione e criteri di accettazione,
- c) registrazioni necessarie ad offrire evidenza della conformità dei processi e dei prodotti/servizi.

7.2 Processi relativi al cliente

Come è chiaro, più che di "cliente" è opportuno parlare di sistema cliente.

Le attività di determinazione e di riesame dei requisiti del prodotto sono sostanzialmente svolte nell'ambito delle attività del processo di identificazione, analisi e riesame dei fabbisogni formativi:

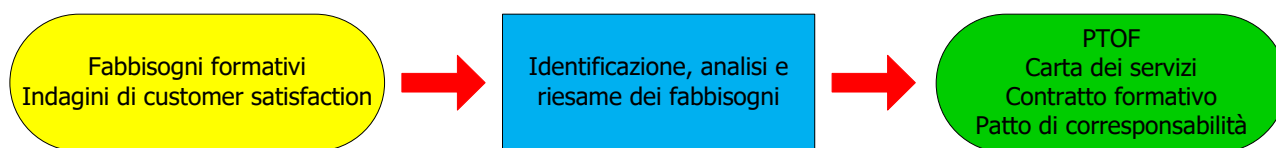


Figura 2

Tale processo, già sinteticamente descritto nel punto 5.2, è dettagliatamente regolato dalle procedure *PP.FOR-01 Progettazione didattica curricolare ed elaborazione del POF* e *PP.FOR-02 Progettazione didattica extracurricolare di ampliamento* la cui applicazione assicura:

- a) la completezza e chiarezza dei requisiti espressi dal cliente;
- b) i requisiti derivanti dall'idoneità all'uso, anche se non espressi;
- c) i requisiti dettati da leggi e regolamenti applicabili.

 <p>ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p>IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ Rev 12 JSP 09/02/2017 33 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

L'IIS di Ceccano assicura l'applicazione delle già citate procedure di progettazione per una corretta e completa determinazione dei requisiti del prodotto/servizio e la chiara registrazione degli stessi nei vari casi possibili, sotto la responsabilità di DS, RdD e apposita FS insieme alla commissione di supporto.

I requisiti generali dei processi formativi e dei servizi di supporto sono descritti nel PTOF *Piano dell'offerta formativa* e nella *Carta dei servizi*.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

L'istituto attraverso il *PTOF* e la *Carta dei Servizi* esplicita i servizi erogati e i relativi livelli qualitativi.

L'attività di riesame consiste nella continua verifica da parte dell'organizzazione del mantenimento dei requisiti dichiarati nel *PTOF* e nella *Carta dei servizi*.

Nel caso emergesse la necessità di apportare modifiche ai servizi offerti, DS e RdD assicurano la condivisione ed il riesame della modifica a tutte le parti coinvolte.

7.2.3 Comunicazione con il cliente


L'IIS di Ceccano assicura, attraverso il coordinamento attuato da DS, l'istituzione di un adeguato canale di comunicazione con i vari attori del sistema cliente, allo scopo di mantenerne la soddisfazione.

7.3 Progettazione e sviluppo

L'attività di progettazione, le attività di pianificazione generale compresa l'individuazione delle risorse umane cui affidare i relativi incarichi, le attività di definizione dei dati in ingresso per la progettazione e gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo, sono ben definiti e descritti nelle già citate procedure del macroprocesso *Formazione* e ribaditi nei documenti *PTOF Piano dell'offerta formativa*.

La documentazione costituente il piano di progettazione è conservata quale documento di registrazione della qualità.

Più particolarmente i risultati dell'attività di progettazione e di sviluppo vengono documentati attraverso la preparazione ed emissione della documentazione richiesta, ovvero:

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
Titolo	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	34 di 45
MANUALE DELLA QUALITÀ		

- a) specifiche del servizio,
- b) specifiche di erogazione,
- c) specifiche di valutazione e controllo.

La citata documentazione deve essere accuratamente verificata prima del relativo rilascio; l'avvenuta verifica deve essere attestata mediante l'apposizione della firma di DS sulla documentazione.

7.3.1 Riesame della progettazione

Il DS in corrispondenza delle fasi più significative dell'attività progettuale e di sviluppo delle azioni formative, effettua e documenta riesami formali dei risultati della fase (verbali dei collegi docenti e delle riunioni per dipartimento), allo scopo di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi stabiliti (rispetto dei requisiti del sistema cliente).

Il riesame dei vari livelli progettuali viene condotto di volta in volta sotto la responsabilità della funzione strumentale *PTOF*, del coordinatore di dipartimento e del rappresentante del collegio docenti di ciascuna classe.

7.3.2 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica dell'attività di progettazione e sviluppo è effettuata per assicurare che i risultati dell'attività di progettazione e di sviluppo soddisfino i dati di ingresso.


In particolare l'attività di verifica comprende:

- a) esame della correttezza formale della documentazione prodotta,
- b) esame della rispondenza dei risultati ottenuti e già riesaminati, con quanto richiesto dal sistema cliente.

I risultati della verifica vengono registrati nei verbali.

7.3.3 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Una volta che la verifica ha dato esito positivo, DS procede alla validazione, che ha lo scopo di accertare che il prodotto/servizio progettato soddisfi gli specifici requisiti stabiliti come dati di ingresso della progettazione.

	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
		DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
		Norma	UNI EN ISO 9001:2015
		Codice	MQ Rev 12
		Autore	JSP
		Data	09/02/2017
		Pagina	35 di 45
Titolo		MANUALE DELLA QUALITÀ	

L'avvenuta validazione è attestata dall'apposizione della firma di DS sulla documentazione definitiva di progetto e sviluppo (*PTOF* e modelli di registrazione allegati alle procedure di processo).

7.4 Approvvigionamento


L'IIS Ceccano pone particolare cura al processo di approvvigionamento dei prodotti e servizi. La valutazione e rivalutazione periodica effettuata sui fornitori di prodotti e servizi gestita dal DSGA insieme al RdD in base a determinati criteri relativi alla qualità delle prestazioni professionali/servizi/prodotti, alla puntualità nella consegna/erogazione, ecc. e documentata su apposita modulistica. L'approvvigionamento di prestazioni professionali è curato da DS che gestisce gli incarichi professionali prestando particolare cura alla definizione dei termini di erogazione della prestazione, gli acquisti di beni di uso durevole e servizi sono curati da DS, mentre quelli di cancelleria sono curati dal DSGA con le informazioni di acquisto necessarie. I controlli in accettazione sui prodotti/servizi acquistati vengono opportunamente registrati a cura del DSGA secondo quanto definito nella procedura di riferimento, mentre i controlli sulle prestazioni professionali sono effettuati a cura del RdD sentito il responsabile di progetto e opportunamente registrati.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

L'erogazione del servizio di istruzione e formazione viene pianificata e sottoposta a controlli utilizzando apposita modulistica a cura del responsabile di progetto.

La documentazione relativa all'erogazione del corso (compresa quella del partecipante) viene opportunamente identificata e archiviata a cura del DSGA. I processi di erogazione del servizio formazione, processo i cui risultati non possono essere verificati prima dell'erogazione ai partecipanti, vengono validati grazie al fatto che per il loro svolgimento i docenti qualificati, secondo i requisiti minimi previsti nel mansionario, seguono le apposite procedure del sistema di gestione per la qualità, in condizioni predefinite (utilizzo della sede formativa preposta dotata di adeguate infrastrutture).

Quando le attività di erogazione dei corsi o di progettazione vengono svolte in outsourcing, l'IIS Ceccano richiede ai fornitori dei servizi di attenersi alle proprie indicazioni e ne effettua comunque la supervisione e controllo che documenta mediante la modulistica preposta. I

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	36 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

fornitori utilizzati per l'erogazione dei corsi o per la progettazione, sono qualificati in base a quanto previsto dalla specifica procedura.

L'istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, superiore e di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate. Per ulteriori dettagli vedere le procedure di riferimento.

Le fasi interessate sono:

- a) destinazione delle risorse,
- b) accesso dello studente al servizio,
- c) programmazione delle sequenze operative,
- d) erogazione del servizio,
- e) servizi accessori.

7.5.1 Destinazione delle risorse.

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


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

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

7.5.2 L'accesso dello studente al servizio

L'accesso dello studente al servizio si basa su una procedura tratta, in parte dal *Regolamento di istituto* e comprende questi momenti:


- a) l'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti (alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza,
- b) l'iscrizione al primo anno,

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	37 di 45	
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

- c) il versamento di quote di iscrizione,
- d) l'iscrizione agli anni successivi,
- e) l'assegnazione ad un gruppo classe: è affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS e si basa su criteri stabiliti in apposito regolamento d'istituto,
- f) **l'affidamento della classe ad un gruppo di docenti:** compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli organi collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza,
- g) **la classe e l'aula:** ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico,
- h) **la classe e gli altri spazi della scuola:** ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso,
- i) **le modalità di accoglienza** competono, per le classi prime, ad una commissione specifica e ai docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, le norme di sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici,
- j) **il contratto formativo** (*patto di corresponsabilità*) elaborato dal consiglio di classe a partire dal PTOF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'istituto; l'esplicazione compete ai singoli docenti,
- k) **il registro di classe:** ad ogni classe sono assegnati:
- **un registro di classe cartaceo**, sul quale il docente dell'ora apporrà la propria firma, le assenze degli studenti e la scheda di rilevazione in caso di evacuazione;
 - **un registro di classe elettronico**, sul quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe e le eventuali note disciplinari.

7.5.3 Programmazione delle sequenze operative

La programmazione delle sequenze operative riguarda:

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 38 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

- a) il calendario scolastico: il PTOF stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola,
- b) l'organizzazione dell'orario delle lezioni,
- c) la definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali,
- d) la scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare in unità didattiche,
- e) la determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti,
- f) la definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero e sostegno,
- g) la regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali),
- h) i progetti trasversali (teatro, viaggi di istruzione, ecc.).

7.5.4 Erogazione del servizio


Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di dipartimento, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- a) definizione dei risultati da raggiungere,
- b) comunicazione dei contenuti,
- c) proposta di modelli e stili di comportamento,
- d) assegnazione compiti,
- e) organizzazione attività,
- f) verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze,
- g) evidenziazione degli errori,
- h) espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo.

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, viaggi di istruzione e visite guidate.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- a) Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.
- b) Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
	Codice	MQ Rev 12
	Autore	JSP
	Data	09/02/2017
	Pagina	39 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

- c) Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- d) Gestione comunicativa.

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


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

Viaggi di istruzione, visite guidate rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'organizzazione avviene all'interno dell'istituto, da parte della commissione viaggi, che cura i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici, fornisce documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti, segue in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione di ogni singolo soggiorno/scambio. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal consiglio di classe per il soggiorno/scambio e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso. All'inizio del soggiorno/scambio si svolge un'attività di preparazione-informazione seguita al termine dell'attività da una relazione dell'insegnante accompagnatore. Nei soggiorni di studio gli allievi frequentano un corso di lingua, eventualmente certificabile secondo le norme dell'ente erogatore e del paese ospitante.

7.5.5 I servizi accessori


I servizi accessori sono:

- a) **L'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,

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	40 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

scambio di informazioni è curata dal DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.

- b) **Le regole di funzionamento:** regolamento di istituto; regolamento viaggi e scambi; regolamenti dei laboratori, regolamenti attuativi del TU 81/2008 sono pubblicati sul sito Web della scuola.
- c) **L'informazione:** Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni mediante circolari, note informative e avvisi redatti dalla segreteria su indicazioni del DS, del suo ufficio e dei docenti titolari di funzioni, progetti e attività e pubblicati sul registro elettronico. È disponibile un centro informazioni con possibilità di reperire documentazione in formato elettronico, di consultarla al computer e di copiarla a fini personali; l'orario del centro e le sue modalità di funzionamento sono comunicate annualmente. Le principali informazioni sono disponibili sul sito web dell'istituto.
- d) **La partecipazione:** la scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare nell'esperienza organizzativa della scuola rientrano a tutt'oggi.
- e) Gli incontri periodici tra le varie componenti della scuola.
- f) I convegni, conferenze di interesse per il territorio provinciale.
- g) Gli spettacoli teatrali e musicali.
- h) Gli incontri con delegazioni straniere.
- i) **L'orientamento postdiploma:** è un processo che si origina già negli ordini di scuola inferiori (elementare e medie) e ha termine con la scelta consapevole della facoltà universitaria o di un corso post secondario non universitario o di un'attività lavorativa. L'istituto non si dedica soltanto alla parte terminale del curriculum, tarato sull'aspetto professionale, ma cura l'orientamento formativo dove l'uso mirato di progetti didattici, disciplinari e interdisciplinari sono finalizzati alla maturazione umana, intellettuale e professionale dello studente. Vengono coinvolti in questo intervento la FS, la commissione specifica e i consigli di classe. È prevista la presenza di personale proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni o della formazione superiore e convenzioni con l'università.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 41 di 45
Titolo <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

7.6 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

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

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

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


7.7 Identificazione e rintracciabilità

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

- a) il registro personale del docente,
- b) il libro dei verbali del CdC,
- c) la programmazioni di dipartimento,
- d) le programmazioni di classe,
- e) le programmazioni dei singoli docenti,
- f) le unità di apprendimento,
- g) le relazioni finali dei docenti corredate dai programmi svolti,
- h) i tabelloni dei risultati degli scrutini,
- i) gli elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- j) i verbali delle commissioni;
- k) i documenti relativi alla progettazione.

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

- a) il nome e cognome dell'allievo;
- b) il numero di matricola;
- c) l'anno scolastico e classe frequentata;
- d) i risultati conseguiti;
- e) i crediti formativi acquisiti.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12	
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	42 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

7.8 Proprietà del cliente

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

- a) **Gli oggetti personali degli allievi:** La sede dell'IPSSEOA è dotata di spogliatoi con armadietti con chiusura a chiave, per la custodia degli indumenti degli alunni durante le attività di laboratorio.
- b) **I documenti:** i documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

7.9 Immagazzinamento e conservazione


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

- a) Documenti
 - libri dei verbali dei CdC,
 - tabelloni dei risultati degli scrutini,
 - registri di classe,
 - registri personali dei docenti,
 - fascicoli personali allievi,
 - elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
 - documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
 - documenti relativi all' esame di Stato,
 - simulazioni di prove dell'esame di Stato,
 - esiti di selezioni per accesso a indirizzi, corsi o altre attività erogate dall'istituto,
 - elenchi iscritti,
 - modulistica enti,
 - questionari.

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


- b) Prodotti/attrezzature

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

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma Codice Autore Data Pagina	UNI EN ISO 9001:2015 MQ JSP 09/02/2017 43 di 45
Titolo		
MANUALE DELLA QUALITÀ		

7.10 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'IIS Ceccano, tenendo conto degli obiettivi per la qualità definiti dal DS per rispondere alle richieste del mercato, provvede alla pianificazione e al controllo dei processi legati alla realizzazione del servizio formativo compilando opportuni documenti di registrazione che vengono adeguatamente conservati secondo quanto previsto dalle procedure di riferimento.

 <p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE CECCANO</p> <p style="text-align: center;">IPSSEOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
	DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE	
	Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ	Rev 12
Autore	JSP	
Data	09/02/2017	
Pagina	44 di 45	
<p>Titolo</p> <p style="text-align: center;">MANUALE DELLA QUALITÀ</p>		

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

L'IIS di Ceccano al fine di monitorare il livello di soddisfazione dei clienti, provvede alla somministrazione di appositi questionari ed all'analisi degli stessi e dei reclami secondo le modalità e la tempistica stabilite nella procedura di riferimento. I risultati che ne derivano sono raccolti da RdD e portati all'attenzione di DS, nella riunione periodica di riesame della direzione, affinché si possano definire le azioni necessarie al miglioramento.

Al fine di monitorare lo stato del sistema di gestione per la qualità, annualmente AU su proposta di RdD approva un piano degli audit interni che copre tutti i processi aziendali almeno una volta l'anno; tali verifiche sono effettuate da personale addestrato ed indipendente rispetto al processo verificato. Il risultato delle verifiche ispettive interne è opportunamente registrato a cura del valutatore e portato all'attenzione della direzione durante i periodici riesame della direzione.

Ulteriori modalità utilizzate per il monitoraggio dei singoli processi sono indicate in apposita tabella redatta da RdD.

RdD, inoltre, conserva l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio di tali processi effettuato dagli incaricati secondo le tempistiche predefinite.

Nello svolgimento delle prestazioni l'IIS Ceccano pone la massima attenzione ai requisiti richiesti dai clienti, dalla documentazione del sistema di gestione per la qualità e dalle leggi vigenti e, nel caso in cui si verificano delle non conformità, interviene con idonee modalità e responsabilità per risolverle e garantire il ripristino dei requisiti suddetti.

Le non conformità rilevate sono registrate su apposito modulo e gestite a cura di RdD secondo quanto previsto dalla procedura di riferimento.

Al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, e per valutare le opportunità di miglioramento, l'organizzazione raccoglie ed analizza dati che riguardano principalmente la soddisfazione dei clienti, la conformità del servizio formativo ai requisiti, l'andamento dei processi e la valutazione dei fornitori di prodotti e servizi. Le varie statistiche, elaborate dalla specifica funzione strumentale, sono presentate nel periodico riesame della direzione ed utilizzate per il miglioramento dei processi e per il loro monitoraggio.

L'IIS Ceccano, ove opportuno, per eliminare le cause delle non conformità verificatesi stabilisce apposite azioni correttive. Tali azioni correttive sono gestite e registrate da RdD su apposita modulistica.



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
CECCANO
IPSSCOA Ceccano - ITE Ceccano - ITE Ceprano

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE

Norma	UNI EN ISO 9001:2015
Codice	MQ Rev 12
Autore	JSP
Data	09/02/2017
Pagina	45 di 45

Titolo

MANUALE DELLA QUALITÀ

L'IIS Ceccano inoltre, nell'ottica del miglioramento continuo definisce adeguati provvedimenti ed azioni preventive per l'eliminazione di non conformità potenziali. Tali azioni preventive sono gestite e registrate da RdD su apposita modulistica.

Le azioni correttive e preventive sono sistematicamente riesaminate per fornire importanti informazioni sullo stato del sistema di gestione per la qualità e predisporre le iniziative necessarie per il miglioramento continuo dell'IIS Ceccano a cura di RdD.