	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ SEZIONE 05 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>1 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

## 1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico (DS) dell'IIS Spilimbergo con la presente sezione esprime la volontà di informare e coinvolgere il personale nell'attuazione del SGQ adottato e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

A tal fine la presente sezione contiene:

- ❑ La politica della qualità per fornire un servizio conforme ai requisiti
- ❑ Gli obiettivi della qualità
- ❑ La struttura organizzativa con la definizione delle autorità e delle responsabilità, dei criteri di pianificazione della qualità e la definizione del SGQ adottato allo scopo di attuare gli obiettivi definiti
- ❑ I modi e i tempi di attuazione del riesame da parte della direzione
- ❑ I criteri adottati per verificare la congruità delle risorse assegnate.

## 2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE


L'interlocutore primo dell'IIS Spilimbergo è lo studente, ma comprende anche la famiglia, il territorio, le Istituzioni scolastiche e gli Enti.

Svolgendo un servizio pubblico, le attività dell'IIS Spilimbergo sono rivolte ai singoli utenti, ma tale servizio ha effetto in modo determinante anche sul contesto socio-territoriale.

L'impegno dell'IIS Spilimbergo è migliorare progressivamente il servizio offerto agli utenti, in modo che il loro grado di soddisfazione risulti alto.

A tal fine l'IIS Spilimbergo persegue le seguenti politiche d'intervento:

- a) Attenzione alla realtà socio culturale del bacino dell'utenza
- b) Disponibilità, competenza e professionalità da parte di tutto il personale
- c) Capacità di comprensione e di confronto con le esigenze degli utenti
- d) Rispetto della normativa generale e specifica del settore scolastico
- e) Attività di promozione e sostegno dello studente, con azioni di formazione mirate
- f) Disponibilità nel fornire informazioni all'utenza, sia attraverso le consuete attività di segreteria sia attraverso il sito WEB dell'Istituto
- g) Impiego di docenti qualificati
- h) Ricerca di partnership qualificate per soddisfare le necessità dell'utenza.

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>2 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

### **3 POLITICA DELLA QUALITÀ**


Il DS dell'IIS Spilimbergo consapevole dell'importanza dell'immagine dell'Istituto nell'ambito del Territorio di riferimento e puntando al raggiungimento degli obiettivi qualitativi nella gestione dei processi e nell'erogazione dei servizi, intende implementare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e conseguire la certificazione di parte terza in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, unitamente all'obiettivo di gestire con efficienza ed efficacia l'intera organizzazione.

In tale ottica, l'IIS Spilimbergo intende:

- ❑ Operare secondo un Sistema per la Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000
- ❑ Incrementare la Cultura della Qualità all'interno della propria organizzazione
- ❑ Definire, condividere e perseguire gli obiettivi per la gestione della qualità
- ❑ Garantire le risorse necessarie al funzionamento e al mantenimento del Sistema Gestione Qualità
- ❑ Verificare sistematicamente il proprio Sistema Gestione Qualità, mediante controlli costanti che costituiscono il fondamento indispensabile per il miglioramento continuo
- ❑ Favorire lo sviluppo tecnologico dell'intera organizzazione scolastica, mediante l'informatizzazione dei processi e il potenziamento delle strutture
- ❑ Coinvolgere e valorizzare le risorse umane
- ❑ Favorire la formazione e l'aggiornamento del personale
- ❑ Recepire, esaminare e valutare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate (utenti, fornitori, personale, ecc.) in modo da garantire sempre un servizio adeguato
- ❑ Sostenere, diffondere e rendere comprensibile la politica della qualità, mettendo a disposizione del personale, le procedure della qualità, le istruzioni operative, promuovendo azioni mirate di conoscenza e di formazione sulle tematiche della qualità
- ❑ Verificare annualmente la corretta attuazione della politica e degli obiettivi qualitativi e conseguentemente effettuare il riesame sistematico al fine di perseguire il miglioramento continuo del SGQ.

Spilimbergo li,

Il Dirigente Scolastico

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>3 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

## 4 PIANIFICAZIONE

La pianificazione della qualità riguarda tutto il complesso di attività mirate alla predisposizione di strumenti, risorse, iniziative e documenti finalizzati all'attuazione del SGQ rispondente ai requisiti della norma, alla politica della qualità, alle esigenze operative dell'Istituto e alle aspettative dell'utenza.

### 4.1 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

L'IIS Spilimbergo, nell'erogazione del servizio, persegue i seguenti obiettivi primari:

#### A) Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione dell'utente si misura attraverso il monitoraggio continuo del servizio effettuato con la rilevazione di specifici elementi qualitativi e quantitativi, favorendo la trasparenza e l'oggettività delle rilevazioni e comparando le prestazioni effettivamente rese con quelle attese dall'utenza.

#### B) Miglioramento continuo della qualità

La politica della qualità è mirata a rendere il servizio più efficace ed efficiente, riducendo al minimo gli sprechi e il consumo di risorse, secondo le seguenti modalità:

- ❑ Attuazione di programmi e piani di miglioramento continuo della qualità
- ❑ Sviluppo di progetti innovativi per un migliore soddisfacimento delle esigenze dell'utenza
- ❑ Misurazione dei progressi del SGQ mediante verifiche interne periodiche

#### C) Coinvolgimento del personale

Il coinvolgimento, l'impiego e l'interazione di tutto il personale docente e non docente, ai fini dell'efficace prestazione del servizio, avviene mediante l'impegno costante del DS, del DSGA, dello SP, delle FS e del RGQ ad agire su tutte le funzioni in tema di qualità.

DS, oltre agli obiettivi primari sopra descritti, all'atto del riesame da parte della direzione definisce puntuali obiettivi per ciascuna funzione interna all'organizzazione. Gli obiettivi sono riportati nel "Quadro strutturale degli obiettivi" allegato al Manuale e nel Piano di miglioramento della qualità e sono legati a indicatori che consentono la puntuale verifica del raggiungimento degli stessi.


La definizione degli obiettivi e i risultati attesi sono comunicati a tutto il personale dell'Istituto per garantirne il coinvolgimento, agli studenti e alle loro famiglie, in modo che anche gli utenti diventino soggetti attivi nel processo di miglioramento continuo del servizio scolastico.

### 4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La pianificazione è orientata al servizio all'utente e rende disponibili e documentati tutti gli elementi necessari ad un efficace SGQ secondo le sequenze sotto descritte:

#### A) Formazione e aggiornamento professionale e gestione del sistema informativo

- ❑ Pianificazione e registrazione di tutte le attività di formazione, aggiornamento interno del personale docente e non docente e il costante monitoraggio degli esiti dei risultati raggiunti

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>4 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

- ❑ Gestione delle comunicazioni interne ed esterne all'Istituto mediante la definizione di modalità strutturate per il controllo della gestione del sistema informativo (informatico e cartaceo).

*B) Analisi delle esigenze degli utenti e definizione dell'offerta formativa*

- ❑ Analisi delle esigenze formative del territorio e dell'utenza, per la progettazione di attività curricolari ed extracurricolari (FSE e IFTS)
- ❑ Definizione dell'offerta formativa in conformità alle aspettative ed esigenze dell'utente e alle normative cogenti applicabili, calcolando le risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi.

*C) Progettazione dei servizi*

- ❑ Pianificazione delle modalità di progettazione e sviluppo dei servizi, sia in ambito curricolare che extracurricolare

*D) Erogazione del servizio*

- ❑ Pianificazione delle risorse necessarie per il raggiungimento della qualità nell'erogazione del servizio.

*E) Monitoraggio dei processi e Controllo dell'erogazione del servizio*

- ❑ Esecuzione dei controlli per il buon funzionamento del sistema, dei processi e dell'attuazione di un efficace controllo sull'erogazione del servizio formativo/didattico.

*F) Miglioramento continuo*

- ❑ Impegno nella continua ricerca della soluzione ai problemi che possono manifestarsi a livello di processo o relativamente alla qualità del servizio prestato
- ❑ Pianificazione delle verifiche ispettive interne e l'elaborazione dei dati relativi all'efficienza ed efficacia del sistema stesso
- ❑ Effettuazione del riesame del SGQ nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo.

Questa pianificazione assicura che i cambiamenti avvengano in maniera controllata e che l'integrità del SGQ venga mantenuta durante tali cambiamenti.


## **5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE**

Il DS ha piena autorità nella costituzione e nel mantenimento del SGQ ed è costantemente impegnato nella diffusione e nell'incentivazione degli aspetti qualitativi dell'erogazione del servizio e agisce, con l'aiuto del RGQ su tutta l'organizzazione.

La definizione delle responsabilità e dei collegamenti fra le singole funzioni, atte al conseguimento del SGQ, è competenza del DS ed è formalizzata nel punto 5.1 - "Struttura Organizzativa" e successivi.

### **5.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa dell'IIS Spilimbergo è sinteticamente definita nell'organigramma funzionale (all\_01\_MQ) e nell'organigramma nominativo (all\_02\_MQ).

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	MQ05
		Rev	00 del 02/2007
		Pag	5 di 8
		Rif	UNI EN ISO 9001:2000

## 5.2 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Il quadro di seguito riportato mette in evidenza le responsabilità delle funzioni organizzative dell'IIS Spilimbergo con riferimento alle attività previste dal SGQ.


Altre responsabilità sono definite nei mansionari istituzionali e/o nei mansionari allegati al presente manuale e all'interno delle singole sezioni del manuale, delle procedure e delle istruzioni operative. Ciò consente a tutto il personale sia la conoscenza delle proprie autorità e responsabilità sia la correlazione con gli altri ruoli/funzioni dell'organizzazione.

ISO 9001: 2000	ATTIVITÀ	FUNZIONI											
		DC	DC/A	DC	CD	DC/A	DC/A	DC/A	DC	DC	DC	DC	ATA
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	○				●							
5.1	Impegno della Direzione	●	○	○	○	○							
5.2	Attenzione focalizzata all'utente	●	○	○	○	○							
5.3	Politica per la qualità	●				○							
5.4	Pianificazione	●	○	○	○	○							
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	●				○							
5.6	Riesame da parte della Direzione	●	○			○						○	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	●	●										
6.2	Risorse umane	●			○	○			○	○	○		○
6.3	Infrastrutture	●						●					
6.4	Ambiente di lavoro	●						●					
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	●	●	○	○				●	○			
7.2	Processi relativi all'utente	●	●		○				○	○		○	○
7.3	Progettazione e sviluppo	○	○						○	●		●	○
7.4	Approvvigionamento	○	●					●					
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	●	●						●	○	○	●	●
7.6	Dispositivi di monitoraggio e misurazione	○	○									●	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	●				●			○	●		●	
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○
8.4	Analisi dei dati					●				●		●	
8.5	Miglioramento	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

**Legenda:** ● = Responsabile primaria      ○ = Corresponsabilità

## 5.3 MANSIONARI

Per ciascuna funzione è definito un mansionario istituzionale, fatta eccezione per le Funzioni di area organizzativa per le quali sono elaborati specifici compiti e profili. I mansionari organizzativi sono allegati al presente manuale, sono identificati dal codice all\_04\_MQ + acronimo funzione.

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>6 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

#### **5.4 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

Il DS affida al RGQ la responsabilità, l'autorità e l'autonomia decisionale per:

- ❑ Stabilire, implementare e mantenere il SGQ conformemente alle norme di riferimento e alla politica della qualità e verificarne lo stato mediante un programma di verifiche ispettive, acquisendo nello stesso tempo gli elementi necessari alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti
- ❑ Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- ❑ Proporre soluzioni o azioni correttive a fronte delle carenze riscontrate, al fine di consentire il miglioramento e il Riesame da parte della Direzione.

Il RGQ, nell'espletare tali attività, opera in sinergia con il DS e lo SP. Il DS verifica e approva la documentazione di sistema, collabora con il RGQ per diffondere i principi e gli obiettivi qualitativi tra il personale ed è referente per ogni controversia non risolvibile immediatamente dal RGQ, secondo le modalità previste in questo manuale.

La delega per il RGQ è costituita da un incarico formale, sottoscritto dalle parti e portato a conoscenza del personale dell'Istituto (all\_03\_MQ).

#### **5.5 COMUNICAZIONI INTERNE**

Il DS, attraverso la definizione della struttura organizzativa e delle responsabilità individuali e reciproche del SGQ, garantisce il corretto trasferimento delle informazioni relative al processo di realizzazione dei servizi e ai processi di supporto collegati.

Tutte le informazioni provenienti sia dall'ambiente interno, sia dall'ambiente esterno sono gestite in modo da garantire alle funzioni interessate la disponibilità di tutte le conoscenze necessarie e, in particolare, sono garantite:


- ❑ La trasmissione delle informazioni sui requisiti contrattuali pattuiti con l'utente
- ❑ L'acquisizione di dati e conoscenze relative all'utenza, per definire e perseguire gli obiettivi e la politica della qualità, anche mediante l'osservazione di realtà scolastiche simili
- ❑ Il miglioramento dei processi e dei servizi
- ❑ Il rilevamento costante sull'efficacia dei canali di comunicazione interna attraverso la diffusione, la gestione e la documentazione delle informazioni tramite la Intranet scolastica.

Il DS, con la collaborazione del RGQ, comunica a tutto il personale, mediante riunioni pianificate, i risultati conseguiti e l'andamento del SGQ nel suo complesso.

I dati sono riepilogati in:

- ❑ Elaborazione statistiche relative alla pianificazione delle risorse e al controllo dei processi
- ❑ Analisi ed elaborazione dei dati relativi alla qualità del servizio
- ❑ Analisi ed elaborazione dei dati relativi al miglioramento del servizio e alla soddisfazione dell'utenza.

La sintesi dei risultati del SGQ è riportata al termine dell'anno scolastico e diffusa sulla pagina web dell'Istituto.

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>7 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

## **6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

Il DS, in collaborazione con lo SP, s'impegna a un riesame annuale del SGQ, al fine di verificarne l'efficacia e pianificare le azioni correttive e/o di miglioramento necessarie. Il DS s'impegna a porre in essere ogni cambiamento della politica, degli obiettivi e della struttura organizzativa dell'Istituto che si renda necessario od opportuno.

### **6.1 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

Il DS individua i dati in ingresso da elaborare ogni anno al fine di consentire un efficace Riesame del SGQ.

Il RGQ predispone un rapporto della qualità nel quale sono presi in esame:

- Rapporti periodici sulla qualità del servizio
- Analisi della soddisfazione dell'utenza
- Verifiche ispettive interne
- Analisi delle non conformità riscontrate e dei reclami dell'utenza
- Esito delle azioni preventive e correttive
- Esito delle azioni correttive e/o preventive avviate a seguito del riesame
- Efficacia degli indicatori per il monitoraggio del SGQ
- Proposte migliorative del sistema.

Il DS predispone un rapporto nel quale sono presi in esame i risultati relativamente a:

- Congruenza della pianificazione ed attuazione delle attività previste nel piano di addestramento del personale
- Giudizio di efficacia sulle attività formative intraprese.

Le Funzioni Strumentali prendono in esame:

- Esito dei controlli in erogazione servizio
- Congruenza e grado di raggiungimento degli obiettivi relativi al controllo dei servizi
- Esame sulla congruità delle risorse, degli strumenti e delle infrastrutture.


Il DSGA predispone un rapporto nel quale sono presi in esame i risultati relativamente a:

- Valutazione dei fornitori
- Valutazione del rispetto del budget degli acquisti
- Situazione economica dell'Istituto.

### **6.2 ELEMENTI IN USCITA PER IL RIESAME**

Sulla base di quanto riportato negli elementi in ingresso, il DS predispone il Riesame del SGQ con lo scopo di:

- Verificare l'adeguatezza del SGQ ed il suo grado di rispondenza nel tempo e a fronte delle innovazioni organizzative e tecniche

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Code	<b>MQ05</b>
		Rev	<b>00 del 02/2007</b>
		Pag	<b>8 di 8</b>
		Rif	<b>UNI EN ISO 9001:2000</b>

- Verificare il raggiungimento, o meno, degli obiettivi prefissati nei documenti di sistema e/o nei precedenti riesami
- Accogliere e/o individuare esigenze di innovazione e/o miglioramento del SGQ, della politica, degli obiettivi e dei processi di erogazione servizi
- Identificare eventuali aree di miglioramento del servizio connesse ai requisiti e alle aspettative dell'utente
- Definire nuovi obiettivi e stabilire i relativi indicatori
- Raccogliere le strategie per le eventuali acquisizioni di risorse e/o mezzi e per le necessità di formazione/aggiornamento del personale.

Gli elementi in uscita sono documentati nel Verbale di riesame del SGQ (MD5.6\_01) che allega e/o richiama i rapporti con le elaborazioni dei dati in ingresso, descritti al punto precedente, e i documenti di nuova pianificazione delle attività.

A seguito del riesame il DS, in collaborazione con le funzioni coinvolte, predispone il Piano di miglioramento della qualità (MD5.6\_02).

Il Piano deve contenere:

- I nuovi obiettivi assegnati per area e/o funzione
- I responsabili per la definizione del programma di attuazione
- I tempi previsti per l'attuazione
- Gli indicatori per verificare il raggiungimento degli obiettivi
- Le risorse tecniche ed economiche.

Il DS trasmette il Piano (MD5.6\_02) ai responsabili del programma di attuazione per la messa a punto delle conseguenti azioni.

## **7 REGISTRAZIONE**

- MD5.6\_01 Verbale del riesame e
- MD5.6\_02 Piano di miglioramento della qualità

### **7.1 CONSERVAZIONE**

Il RGQ conserva i moduli MD5.6\_01 e MD5.6\_02 con i relativi allegati nel proprio archivio.

## **8 INTERAZIONE PROCESSI**

- MQ04 Sistema di gestione per la qualità
  - MQ06 Gestione delle risorse
  - MQ08 Misurazione analisi e miglioramento.
-