



# MANUALE DELLA QUALITÀ

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE

# *"Ettore Majorana"*

IN CONFORMITÀ ALLA NORMA  
UNI EN ISO 9001 (2008)

COPIA CONTROLLATA N° | \_ |

EMESSA DA:	VERIFICATA DA:	APPROVATA DA:
Responsabile Commissione Qualità  -----	Responsabile Commissione Qualità  -----	Dirigente scolastico (Ing. Carlo Giustizia)  -----



## SOMMARIO

<b>Sezione 1</b> .....	<b>3</b>
1. Storia delle revisioni del Manuale .....	3
2. Il Manuale della Qualità dell'Istituto e la Norma UNI EN ISO 9001:2008 .....	5
<b>Sezione 2: Presentazione del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità dell'I.I.S. "Ettore Majorana"</b> .....	<b>7</b>
0. Introduzione .....	7
1. Scopo di questo documento .....	8
<b>Sezione 3: Presentazione dell'Istituto</b> .....	<b>9</b>
1. L'identità .....	9
2. Il territorio .....	9
3. Breve storia dell'Istituto .....	9
4. La struttura .....	10
5. Piano di studi .....	10
6. L'impegno per la qualità .....	12
7. Informazioni essenziali .....	12
8. L'organizzazione dell'Istituto .....	12
<b>Sezione 4: Il Sistema di Gestione per la Qualità</b> .....	<b>13</b>
1. Premessa .....	13
2. La Direzione dell'Istituto .....	13
3. L'impegno per la qualità .....	13
4. La pianificazione del Sistema .....	14
5. Emissione e revisione del POF .....	14
6. Emissione e revisione del Programma annuale .....	14
7. La comunicazione .....	14
7.1 Comunicazione con l'esterno .....	14
7.2 Comunicazione interna .....	15
8. Gestione del personale e delle infrastrutture .....	16
9. Analisi delle prestazioni e gestione del miglioramento .....	17
10. Il riesame del sistema qualità: La condivisione delle strategie e degli obiettivi .....	19
<b>Sezione 5: Processi di fornitura dei servizi di istruzione</b> .....	<b>20</b>
1. Il servizio .....	20
2. L'utenza dell'Istituto .....	20
3. Il contratto con l'utenza .....	21
4. La progettazione .....	21
5. L'erogazione .....	22
5.1 Programmazione .....	23
5.2 Didattica .....	23
5.3 Verifiche .....	23
6. Gestione degli acquisti .....	23
<b>Sezione 6: Processi di fornitura dei servizi di formazione finanziata</b> .....	<b>25</b>
1. Il servizio .....	25
2. L'utenza .....	25
3. Il contratto con l'utenza .....	25
4. La progettazione .....	25
5. L'erogazione .....	27
5.1 Programmazione .....	28
5.2 Didattica .....	28
5.3 Verifiche .....	28
6. Gestione degli acquisti .....	28



## Sezione 1

### 1. Storia delle revisioni del Manuale

Edizione Revisione MQ	Data	Parti modificate	Descrizione
Rev. 1	15/04/2003	- - -	Emissione del documento
Rev. 2	27/05/2003	Sez 1	Inserita correlazione tra i capitoli del manuale e i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008
		Sez. 4 par. 1	Precisazione sulle esclusioni
		Sez. 4 par. 5	Riferimento al documento che contiene la politica per la qualità
		Sez. 4 par. 8	Precisazione sulle modalità di valutazione delle attività formative per il personale dell'istituto e sulla gestione delle manutenzioni alle infrastrutture
		Sez. 4 par.9	Precisazioni sulla figura degli auditor e sulle modalità di gestione della azioni correttive e preventive. Precisazioni sulla qualifica dei docenti esterni all'Istituto
		Sez. 4 par.10	Precisazione sulle azioni correttive e preventive quali elementi in ingresso per il riesame del sistema
		Sez. 5 par. 3, 4 e 5	Inserito nuovo paragrafo per specificare il contratto con l'utenza, la conservazione dei documenti di proprietà del cliente, modificato il precedente paragrafo 3 per precisazioni sulla Progettazione e il precedente par 4 per precisazioni sulla conservazione dei documenti contenenti gli esiti delle verifiche.
		Sez. 5 par. 6	Inserita precisazione sulla gestione del magazzino
		Sez. 6 par. 3, 4 e 5	Inserito nuovo paragrafo per specificare il contratto con l'utenza, la conservazione dei documenti di proprietà del cliente, modificato il precedente paragrafo 3 per precisazioni sulla Progettazione e il precedente par 4 per precisazioni sulla conservazione dei documenti contenenti gli esiti delle verifiche.
Rev. 3	21/11/03	Sez. 3 par. 5	Inserimento della legenda sotto ogni tabella oraria. Specifiche del titolo di studio conseguito con il liceo scientifico-tecnologico.



		Sez. 3 par. 8	Nota sulle indicazioni del numero di personale
		Sez. 5 par. 7.1 e 7.2	Precisazioni in merito alle modalità di comunicazione
		Sez. 4 par. 8	Precisazione in merito alle modalità di approvazione delle attività di formazione
		Sez. 5 par. 2	Precisazioni nella tabella relativa alle comunicazioni con studenti e genitori.
		Sez. 6 par. 1	Aggiunta della macrotipologia "Orientamento"
Rev. 4	06/06/04	Revisione totale	Adeguamento del sistema di gestione della qualità alle linee guida decretate dalla regione Lombardia in allegato alla D.G.R. 13083 del 23/05/2003
Rev. 5	29/09/05	Sez. 3 par. 5	Inserimento della sperimentazione di liceo scientifico-tecnologico ad indirizzo sportivo e della relativa tabella oraria .
Rev.6	19/03/07	Sez. 3 par. 5	Inserimento del nuovo corso di studio liceo artistico indirizzo arti e comunicazione visiva e della relativa tabella oraria.
Rev.7	05/05/08	Sez. 3 par. 5	Inserimento della sperimentazione "reti e apparati informatici" per il corso di elettronica e telecomunicazioni.
Rev.8	18/05/09	Revisione totale	<u>Adeguamento ad UNI EN ISO 9001:2008</u> Sez. 2 - Inserimento par. 0 Introduzione Sez. 2 - Aggiornamento par. 1 Scopo di questo documento Sez. 4 - Aggiornamento par. 1 Premessa Sez. 4 - Aggiornamento par. 8 Gestione del personale e delle infrastrutture Sez. 4 - Aggiornamento par. 9 Analisi delle prestazioni e gestione del miglioramento Sez. 5 - Aggiornamento par. 4 La progettazione Sez. 5 - Aggiornamento par. 5 L'erogazione Sez. 5 - Aggiornamento par. 6 La progettazione
Rev. 9	25/03/10	Sez. 3 par. 5	<i>Eliminazione delle griglie dei quadri orari degli indirizzi in ordinamento.</i> <i>Inserimento presentazioni nuovi indirizzi di studio introdotti con la riforma della Scuola secondaria di II grado</i>

**2. Il Manuale della Qualità dell'Istituto e la Norma UNI EN ISO 9001:2008**

<b><i>PUNTI DELLA NORMA</i></b>	<b><i>PARAGRAFI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ</i></b>
1.2	Sez. 4 del Manuale della Qualità par. 1
4.1	Sez. 4 del Manuale della Qualità par. 10, l'intero allegato 3 degli Allegati al Manuale della Qualità.
4.2	Allegato 1 degli Allegati al Manuale della Qualità
5.1	Sez. 4 par. 3 del Manuale della Qualità
5.2	Sez. 4 par. 3 del Manuale della Qualità
5.3	Sez. 4 par. 4 del Manuale della Qualità e Documento di Pianificazione
5.4	Sez. 4 par. 4, 5, 6 del Manuale della Qualità e Documento di Pianificazione
5.5	Sez. 4 par. 2 del manuale della Qualità e gli interi allegati 2 e 3 degli Allegati al Manuale della Qualità (Organigramma e mappa dei processi)
5.6	Sez. 4 par. 10 del manuale della Qualità
6.1	Sez. 4 par. 3 del manuale della Qualità
6.2	Sez. 4 par. 8 del manuale della Qualità e Allegato 3 Gestione risorse umane (schema e tabella)
6.3	Sez. 4 par. 8 del manuale della Qualità
6.4	Sez. 4 par. 8 del manuale della Qualità
7.1	Sez. 4 par. 5 e 6, Sez. 5 par. 3 del manuale della Qualità
7.2	Sez. 5 par. 3 e sez. 6 par. 3 del manuale della Qualità
7.3	Sez. 5 par. 4 e sez. 6 par. 4 del manuale della Qualità
7.4	Sez. 5 par. 6 e Sez. 6 par. 6 del manuale della Qualità
7.5.1	Sez. 5 par. 5 e Sez. 6 par. 5 del manuale della Qualità
7.5.2	Sez. 4 par. 10
7.5.3	Sez. 5 par. 3 e 5 e sez. 6 par. 3 e 5 del manuale della Qualità



7.5.4	Sez. 5 par. 3 e 5 e sez. 6 par. 3 e 5 del manuale della Qualità
7.5.5	Sez. 5 par. 3 e 5 e 6 e sez. 6 par. 3 e 5 del manuale della Qualità
7.6	Sez. 4 del Manuale della Qualità par. 1, Allegato 3 Tabella Comunicazioni con studenti e famiglie degli Allegati al Manuale della qualità
8.1	Sez. 4 par. 10 del manuale della Qualità e Allegato 3 processi di Direzione degli Allegati al Manuale della Qualità
8.2	Sez. 4 par. 10 del manuale della Qualità e Allegato 3 processi di direzione e di comunicazione con studenti e famiglie degli Allegati al Manuale della Qualità
8.3	Sez. 4 par. 10 del manuale della Qualità e Allegato 3 processi di direzione e di comunicazione con studenti e famiglie degli Allegati al Manuale della Qualità
8.4	Sez. 4 par. 10 del manuale della Qualità e Allegato 3 processi di direzione e di comunicazione con studenti e famiglie degli Allegati al Manuale della Qualità
8.5	Sez. 4 par. 10 e 11 del manuale della Qualità e Allegato 3 processi di direzione e di comunicazione con studenti e famiglie degli Allegati al Manuale della Qualità



## Sezione 2:

### Presentazione del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità dell'I.I.S. "Ettore Majorana"

#### 0 Introduzione

Durante la progettazione e successiva attuazione del Sistema di Gestione della Qualità è stata posta attenzione all'organizational environment (cioè il contesto in cui lavora l'organizzazione), i suoi cambiamenti ed i rischi ad esso correlati.

In particolare occorre soddisfare le esigenze formative richieste dal territorio e aggiornare costantemente l'organizzazione alle nuove norme scolastiche emesse dagli organi competenti. In Istituto operano le seguenti Commissioni / Funzioni Strumentali / Referenti a garanzia di quanto sopra:

Denominazione	Attività della Commissione
Qualità (in relazione all'aggiornamento)	Rilevazione bisogni formativi ed organizzazione corsi di aggiornamento per il personale scolastico. Monitoraggio dei corsi attivati.
POF	Aggiornamento annuale del Piano dell'Offerta Formativa e stesura questionari di soddisfazione. Analizza le nuove norme scolastiche al fine di renderle operative.
Orientamento (in ingresso)	Promozione dell'offerta formativa dell'Istituto. Fornire agli studenti della scuola secondaria di I grado gli strumenti necessari per una scelta più consapevole.
Triangolo formativo (orientamento in uscita)	Accompagnare gli studenti, attraverso colloqui individuali e partecipazione ad eventi organizzati, alla scelta dopo il diploma (università, corsi post-diploma). Assistere gli studenti nella ricerca attiva del lavoro attraverso contatti con Enti Istituzionali.
Handicap e dislessia	Collaborazione con gli insegnanti della scuola secondaria di I grado per rendere più agevole l'inserimento dello studente disabili e facilitarne il proseguo negli studi.
Stranieri	Collaborazione con gli insegnanti della scuola secondaria di I grado per rendere più agevole l'inserimento degli stranieri e facilitarne il proseguo negli studi e l'inserimento nel gruppo classe.
Vivi la scuola	Attivazione percorsi tesi a favorire il successo formativo: accoglienza all'inizio dell'anno scolastico per le classi prime; sportello d'ascolto; educazione all'intercultura.
Recupero	Attività di recupero e sostegno didattico
Visite d'istruzione	Coordinamento dei viaggi di istruzione di più giorni e delle visite guidate di una giornata, che, in quanto attività didattiche e integrative, hanno il fine di collegare l'esperienza scolastica all'ambiente esterno nei suoi vari aspetti.
Rapporti territoriali	Coordina e mantiene i contatti con gli enti istituzionali, associazioni e organi di stampa presenti sul territorio



## 1. Scopo di questo documento

Questo documento è la presentazione a tutte le parti interessate del Sistema di Gestione per la Qualità.

In primo luogo è stato pensato per comunicare a tutto il personale le scelte organizzative e di gestione fatte dal Majorana per attuare i requisiti della norma ISO 9001:2008.

Inoltre è utilizzato per comunicare queste scelte anche all'Ente di Certificazione, agli studenti, alle famiglie, agli Enti locali del territorio e ai propri fornitori.

Per questo il manuale è pensato come un documento 'pubblico' e non riporta quindi gli aspetti più specifici delle modalità di gestione che sono invece descritti in altri documenti (allegati/interni).

Il manuale è redatto dal Responsabile della Commissione Qualità con il supporto della Commissione stessa e del responsabile della documentazione ed è approvato dal Dirigente Scolastico.

Il manuale è distribuito in forma controllata all'interno dell'istituto (una copia cartacea è conservata in Presidenza, un'altra in Segreteria didattica dal Responsabile della documentazione) ed è inoltre consultabile nella rete interna dell'istituto; una copia viene inviata anche all'Ente di Certificazione.

Il manuale è altresì consultabile sul sito dell'istituto *“Ettore Majorana”* ([www.iismajorana.it](http://www.iismajorana.it)).

Particolare attenzione è posta affinché tutti i processi contemplati, anche quelli intermedi, soddisfino i requisiti della norma, al fine di rispettare il servizio finale. A tal proposito il Sistema Gestione Qualità dettaglia bene le fasi dei processi relativi alla didattica e tutti i processi secondari collegati. Per ogni processo vengono indicati i principali input ed output.



## Sezione 3: Presentazione dell'Istituto



### 1. L'identità

L'I.I.S. «Ettore Majorana» si caratterizza per un'offerta formativa centrata sulla progettazione, sperimentazione ed innovazione tecnologica, mirata ad indirizzare gli studenti ai diversi sbocchi professionali e a rispondere con flessibilità ed efficacia comunicativa alle loro esigenze specifiche.

### 2. Il territorio

Il comune di Cesano Maderno (36.889 abitanti al 31.12.2009) è caratterizzato da una attività mista in grado di offrire ancora interessanti sbocchi lavorativi: fra le attività esercitate prevalgono quelle legate al settore del legno, della meccanica, della chimica e, più recentemente, anche dell'elettronica e dell'informatica.

La vivacità culturale e formativa offerte dalla città di Cesano è altresì dimostrata dalla ricchezza e varietà di proposte culturali e per il tempo libero.

I giovani cittadini hanno a disposizione centri sportivi sia pubblici che privati, dove - attraverso associazioni sportive di vario livello - è possibile praticare nuoto, calcio, atletica, basket, tennis, pallavolo, ciclismo, karaté, pesca. Altre associazioni permettono di accostare tematiche inerenti al volontariato, all'assistenzialismo, al rispetto ambientale.

Palazzo Borromeo è spesso degna cornice di manifestazioni culturali, che spaziano dalle serate musicali alle mostre fotografiche.

### 3. Breve storia dell'Istituto

La posa della prima "pietra" di quello che oggi è l'I.I.S. «Ettore Majorana» risale all'8 giugno 1960 quando il Consorzio Provinciale per l'istruzione tecnica di Milano autorizza il funzionamento presso l'Istituto Tecnico Commerciale di Cesano Maderno di un corso triennale di "Elettrotecnica ed elettronica industriale"; nel 1972, in una nuova moderna sede (sede che da allora ha sempre occupato) nasceva l'I.T.I.S. «Ettore Majorana». Dall'a.s. 2007/08 - con l'avvio del Liceo Artistico - la denominazione del Majorana diventa "Istituto d'Istruzione Superiore".



#### 4. La struttura

L'istituto «Ettore Majorana» ha sede in un edificio a due piani con 29 aule, un'ala coi laboratori, due palestre con spazi esterni attrezzati, una mensa; un'ala interamente riservata agli uffici di segreteria e alla direzione; un'aula magna, una biblioteca; un altro plesso è adiacente al primo con 14 aule su due piani ed una ulteriore palestra.

#### 5. Piano di studi

Il Majorana offre tre percorsi di studio:

1. l'istituto tecnico industriale con un biennio unico seguito da due indirizzi:
  - a. elettronica e telecomunicazioni
  - b. elettrotecnica ed automazione
2. il liceo scientifico-tecnologico con sezioni sperimentali di liceo scientifico-tecnologico ad indirizzo sportivo.
3. il liceo artistico indirizzo arti e comunicazione visiva (Progetto Brocca)

L'Istituto intende inoltre intensificare la proposta nell'ambito della formazione professionale continua, permanente e superiore utilizzando i fondi resi disponibili dalla Regione Lombardia.

##### A. Corso di studio: ITIS

###### Biennio

Il biennio dell'ITIS (classi prime e seconde) è uguale per le varie specializzazioni.

Nel biennio sono raggruppati gli insegnamenti di carattere preparatorio, che forniscono le basi per affrontare i successivi anni scolastici.

###### Elettronica e Telecomunicazioni

Il corso di studi in Elettronica e Telecomunicazioni è orientato verso il settore dell'elettronica in generale e, in modo specifico, verso i settori della microelettronica, della programmazione, della telefonia e delle telecomunicazioni.

Il corso è anche caratterizzato da una marcata componente informatica e prepara gli allievi alla progettazione e realizzazione di sistemi elettronici complessi.

La preparazione conseguita permette sia l'inserimento nel mondo del lavoro, sia il proseguimento degli studi in ambito universitario.

Oggi, fra i nuovi sbocchi professionali, vi sono quelli relativi al controllo dei sistemi di qualità aziendali e alle norme di sicurezza.

A conclusione del corso si acquisisce il diploma di Perito Industriale in Elettronica e Telecomunicazioni, col quale si può accedere alla libera professione o continuare gli studi in ambito universitario.

###### Elettrotecnica e Automazione

Il corso di studi in Elettrotecnica e Automazione fornisce una preparazione che consente di progettare e gestire impianti elettrici civili e industriali, macchine elettriche e sistemi automatizzati.

Gli studenti acquisiscono competenze nell'uso di strumenti informatici: logica programmabile (PLC), disegno assistito da calcolatore (CAD).

Il titolo di studio offre la possibilità di lavoro in numerosi settori dell'industria e consente anche di occuparsi di problematiche relative alla sicurezza degli impianti e dei sistemi.



A conclusione del corso si acquisisce il diploma di Perito Industriale in Elettrotecnica e Automazione, col quale si può accedere alla libera professione o continuare gli studi in ambito universitario.

## **B. Corso di studi: LICEO**

### **Liceo scientifico-tecnologico**

Il corso di studi (della durata di cinque anni) si caratterizza per l'integrazione fra scienza e tecnologia. L'area delle discipline umanistiche, nel triennio più vasta che nell'ITIS, assicura la conoscenza degli strumenti essenziali per raggiungere una visione complessiva delle problematiche legate allo sviluppo scientifico-tecnologico e consente di acquisire una preparazione più idonea al proseguimento degli studi in ambito universitario.

Al termine dei cinque anni di corso si consegue il titolo di studio di liceo scientifico sperimentale ad indirizzo scientifico-tecnologico (Progetto Brocca) col quale si può anche accedere a concorsi pubblici o continuare gli studi in ambito universitario.

### **Liceo scientifico-tecnologico ad indirizzo sportivo**

Il corso di studi (della durata di cinque anni) si caratterizza per l'integrazione fra scienza e tecnologia con particolare attenzione per il settore motorio e sportivo esaminato dal punto di vista culturale, economico, sociale ed organizzativo. Anche questa sperimentazione assicura valide basi culturali che consentono di acquisire una preparazione idonea al proseguimento degli studi in ambito universitario.

Ed infine consente agli studenti di realizzare le loro aspirazioni agonistiche senza compromettere il rendimento scolastico.

Al termine dei cinque anni di corso si consegue il titolo di studio di liceo scientifico sperimentale ad indirizzo scientifico-tecnologico (Progetto Brocca) col quale si può anche accedere a concorsi pubblici o continuare gli studi in ambito universitario.

### **Liceo artistico indirizzo Arti e Comunicazione Visiva**

Il corso di studi (della durata di cinque anni) si caratterizza per le competenze che fornisce sui tre linguaggi fondamentali: il linguaggio grafico-visivo, che abilita alla produzione di immagini e fornisce competenze in merito al metodo progettuale; il linguaggio dell'area umanistica, che favorisce un approccio interdisciplinare ai problemi e l'acquisizione di un metodo di ricerca; il linguaggio scientifico, che consegna gli strumenti per l'indagine e la risoluzione dei problemi all'interno della metodologia scientifica.

Al termine dei cinque anni di corso si consegue il diploma di liceo artistico.

Il corso di studi assicura valide basi culturali che consentono di acquisire una preparazione idonea al proseguimento degli studi in ambito universitario oppure di accedere a corsi professionalizzanti e/o trovare sbocchi professionali nelle industrie e negli studi specializzati di settore.

*Dall'a.s. 2010/2011 in seguito alla riforma della scuola secondaria di II grado gli indirizzi del Majorana per le classi prime seguiranno le nuove indicazioni ministeriali sia per i piani di studio sia per i quadri orari.*

*Il Liceo Scientifico Tecnologico modifica la propria denominazione in "Liceo Scientifico - opzione Scienze applicate"; mentre il Liceo Artistico Arte e Comunicazione visiva assume la denominazione di "Liceo Artistico- Grafica".*



## 6. L'impegno per la qualità

Gli organi di governo dell'istituto: il Consiglio di Istituto e il Collegio Docenti, unitamente alla Direzione, da sempre attenti alla qualità dell'offerta formativa proposta dal *Majorana* hanno scelto di impegnarsi nell'attuazione di un sistema di gestione per la qualità.

## 7. Informazioni essenziali

È possibile raggiungere la sede dell'istituto "Ettore Majorana" anche grazie all'utilizzo dei mezzi pubblici quali:

- Ferrovie "LeNord" Milano (linea Milano-Meda, proseguimento fino a Erba-Asso); la stazione di Cesano Maderno è situata a poche centinaia di metri
- Servizio pullman F.N.M.A. (linea Saronno-Seregno) e C.T.N.M. (linee Milano-Cantù, Desio-Lazzate, Desio-Limbiate) con fermate nelle vicinanze dell'Istituto.



## 8. L'organizzazione dell'Istituto

Il Dirigente scolastico (in qualità di legale rappresentante) sovrintende e coordina l'organizzazione dell'istituto; ad esso fanno capo:

- il Direttore dei Servizi generali ed amministrativi, responsabile degli assistenti amministrativi e dei collaboratori scolastici;
- il Responsabile dell'Ufficio tecnico, che coordina gli assistenti tecnici;
- i docenti collaboratori (di cui uno Collaboratore Vicario)
- i docenti Funzioni Strumentali;
- il Collegio dei Docenti.

(Per le indicazioni numeriche del personale qui sopra elencato si faccia riferimento al POF dell'anno scolastico corrente)



## Sezione 4: Il Sistema di Gestione per la Qualità

### 1. Premessa

Il Majorana ha scelto di attuare un sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2008 per le attività di:

- progettazione ed erogazione di servizi di istruzione, formazione e orientamento con la sola esclusione del punto 7.6 che non è applicabile in quanto durante le attività di monitoraggio non vengono utilizzate apparecchiature che necessitano di tarature; sono solo utilizzati e tenuti sotto controllo moduli e questionari previsti per la verifica del servizio formativo erogato. Tale esclusione non inficia la conformità del servizio offerto dall'Istituto.

Questa scelta si articola in attività di gestione che vengono descritte in questa sezione e nella prossima sezione.

### 2. La Direzione dell'Istituto

La Direzione dell'Istituto, che è composta dal Dirigente Scolastico, dai docenti collaboratori, dal Responsabile della Commissione Qualità, da un altro componente della Commissione Qualità e dalla DSGA, è responsabile della pianificazione, del controllo e del miglioramento del sistema qualità.

In queste attività la Direzione assegna:

- ad un docente collaboratore la funzione di Responsabile della Pianificazione degli audit col compito di emettere i Piani di audit, di aggiornare gli elenchi degli auditor per l'Istituto, di raccogliere i verbali e i rilievi degli audit effettuati;
- ad un docente componente la Commissione Qualità la funzione di Rappresentante della Direzione con il compito di rappresentarla nel trasferimento a tutto il personale delle sue scelte per la gestione della qualità

ed è affiancata:

- dalla Commissione Qualità che è costituita - oltre che dal responsabile - da altri docenti ed alla quale compete la responsabilità di verificare la documentazione del sistema;
- dal Responsabile della Documentazione, che ha il compito di aggiornare, distribuire, eliminare le copie obsolete ed archiviare la documentazione del Sistema Qualità.

### 3. L'impegno per la qualità

La Direzione dell'istituto, tenendo conto delle decisioni assunte dagli Organi Collegiali, delle disposizioni legislative e contrattuali e delle competenze degli Enti locali, coordina i seguenti processi di gestione del sistema e delle risorse:

- pianificazione dell'offerta formativa e delle risorse economiche necessarie;
- comunicazioni con l'esterno e all'interno dell'Istituto;
- gestione del personale, delle strutture e degli ambienti in cui si svolgono i servizi didattici e di segreteria, delle attrezzature necessarie al funzionamento delle attività didattiche e di segreteria.

### 4. La pianificazione del Sistema

La Direzione valuta con regolarità le prestazioni del sistema di gestione e aggiorna la politica e gli obiettivi per la qualità nell'ambito di riunioni periodiche di riesame.



La definizione della politica e la pianificazione sono effettuate coerentemente con le scelte di pianificazione dell'offerta formativa - formalizzate nel POF - ed economica - formalizzate nel "programma annuale".

La politica per la Qualità e gli obiettivi per la qualità della Direzione sono sintetizzati in un **Documento di Pianificazione per la Qualità** che definisce strategie, risorse, indicatori e traguardi. Questo documento viene predisposto e aggiornato su base annuale.

Il Documento di Pianificazione per la Qualità, il POF e il "Programma annuale", sono documenti di riferimento per tutte le attività e i processi di gestione e erogazione dei servizi e definiscono, tra l'altro, le necessità di risorse.

## 5. Emissione e revisione del POF

Il POF, secondo quanto stabilito dall'Art 3 del Dpr 8/3/99 è un documento di pianificazione strategica ed è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, rappresentate attraverso gli Organi Collegiali.

La sua concezione nasce da un riesame dei bisogni dei potenziali utenti del territorio, nonché delle tendenze del mercato del lavoro e della realtà universitaria, che sono rilevate con il contributo dei docenti.

La sua approvazione presuppone l'approvazione del documento di assegnazione delle risorse economiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi.

Oltre alla pianificazione, il documento presenta l'istituto all'utenza ed assume il significato di un contratto con lo studente iscritto e la sua famiglia.

Il P.O.F. è verificato e riesame annualmente.

La verifica del POF si realizza attraverso il monitoraggio dei progetti erogati, l'analisi e le proposte dei CdC e dei Dipartimenti di materia e la misura del grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie.

## 6. Emissione e revisione del Programma annuale

Le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi nel POF possono comprendere personale e risorse organizzative e logistiche che sono quantificate economicamente nel Programma annuale, elaborato dal DSGA su indicazione del Dirigente Scolastico sulla base dei finanziamenti assegnati all'Istituto in conformità al D.I. n° 44 / 2001.

La pianificazione economica è sottoposta al controllo dell'aderenza dei costi sostenuti rispetto al Programma iniziale, svolto dal DSGA, nonché ai controlli contabili (Revisori dei Conti).

## 7. La comunicazione

La comunicazione, sia proveniente dall'esterno sia predisposta e diffusa all'interno dell'istituto, presuppone una corretta gestione della documentazione.

Ciò comporta l'individuazione di responsabilità e modalità per la gestione di documenti del Sistema Qualità, delle registrazioni della qualità, dei documenti in entrata.

In particolare l'Istituto ha definito le modalità e le responsabilità per la gestione dell'identificazione degli archivi, della rete informatica, della lettura della posta elettronica, tenendo conto dei vincoli legislativi relativi alla conservazione dei documenti contenenti dati sensibili.

### 7.1 Comunicazione con l'esterno

L'informazione e la comunicazione con l'esterno sono indirizzate prevalentemente in queste direzioni:



- la comunicazione con gli studenti e le loro famiglie;
- la comunicazione con le istituzioni: Comuni, Provincia, Regione, Ministeri.
- la comunicazioni con i fornitori;
- le comunicazioni finalizzate ad aggiornare le conoscenze sul quadro legislativo di riferimento.

La comunicazione con gli studenti e le famiglie è approfondita nella sezione 5.

La comunicazione con le istituzioni è finalizzata alla gestione di informazioni relative all'adempimento di obblighi legislativi, alla raccolta di dati per l'individuazione di tendenze nel territorio, all'informazione su opportunità offerte dal territorio.

La gestione degli scambi di comunicazioni può avvenire sia attraverso la posta elettronica sia attraverso la normale posta e prevede in entrambi i casi l'identificazione attraverso il protocollo.

La comunicazione con i fornitori consiste soprattutto nell'aggiornamento dei listini e dei cataloghi, ove esistenti, effettuate dagli addetti delle segreterie amministrative.

Fanno parte delle comunicazioni con i fornitori anche le comunicazioni con i partner e le aziende del territorio disponibili all'effettuazione di stage.

Le comunicazioni finalizzate all'aggiornamento legislativo avvengono soprattutto attraverso la consultazione dei siti web dedicati (es. ministeriali) e la costante lettura delle comunicazioni postali sia elettroniche, sia cartacee.

Anche in questo caso le comunicazioni sono protocollate. Successivamente il DS ha la responsabilità di trasmettere le informazioni al personale dell'istituto (comunicazione interna).

## 7.2 Comunicazione interna

La comunicazione interna è finalizzata:

- alla informazione e condivisione del modo di operare e degli obiettivi che si intendono perseguire;
- alla diffusione delle informazioni per l'aggiornamento della conoscenza sul quadro legislativo e normativo;
- alla diffusione delle informazioni riguardanti l'utilizzo di attrezzature e prodotti;
- alla diffusione di informazioni relative a opportunità di crescita professionale e culturale.

La direzione comunica e condivide con tutto il personale gli obiettivi per la qualità, definiti nel documento di pianificazione annuale, e la valutazione dell'efficacia del sistema.

La comunicazione avviene attraverso attività informative (bacheche, circolari, rete d'istituto) e con il coinvolgimento del personale in incontri, assemblee, gruppi di lavoro.

Durante questi incontri vengono presentati e valutati tutti o alcuni dei seguenti aspetti:

- gli obiettivi per la qualità dell'istituto e la loro influenza sul modo di operare di tutti;
- le indicazioni di soddisfazione e insoddisfazione di studenti e famiglie.
- i risultati del monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi forniti ;
- le necessità di miglioramento dei processi di gestione interna.

È un importante strumento di comunicazione e gestione anche la documentazione operativa predisposta per la gestione del Sistema per la qualità che comprende il Manuale della Qualità, le procedure e le istruzioni operative, i regolamenti, i documenti di registrazione.

La gestione dei documenti per il corretto utilizzo di attrezzature e prodotti è affidata ai Responsabili dei laboratori, che ne conservano le copie necessarie a garantire la sicurezza degli utilizzatori.



## 8. Gestione del personale e delle infrastrutture

L'accesso delle figure professionali nell'istituto scolastico e la definizione dei profili è regolamentato da disposizioni legislative.

Sono definiti da disposizioni legislative o dall'Istituto eventuali requisiti minimi che le risorse umane devono possedere per poter ricoprire responsabilità in grado di influenzare la qualità dei servizi forniti. Tali requisiti sono almeno pari agli indici di disponibilità delle competenze professionali definiti dalla Regione Lombardia, quando quest'ultima è committente di servizi formativi.

Il DS, con riferimento al POF, agli obiettivi per la qualità e alle strategie definite nella pianificazione del sistema di gestione, definisce su base almeno annuale le competenze richieste e le modalità per renderle disponibili.

Il DS acquisisce le competenze necessarie in collaborazione con il personale dell'Istituto le cui competenze possono essere attinenti a quelle richieste con le seguenti modalità:

- o acquisizione di nuovo personale,
- o ricerca di Consulenze (forniture) esterne,
- o piani di formazione per il personale già assunto.

Nel primo caso il DS si limita all'osservanza delle disposizioni legislative.

Nel secondo caso effettua un'adeguata selezione.

Nel terzo caso le competenze richieste sono input per la gestione delle attività formative.

Le necessità di formazione sono definite durante le riunioni di riesame, in cui si stabiliscono le responsabilità per la pianificazione delle attività e per la raccolta delle registrazioni attestanti l'avvenuta formazione.

Le proposte di attività di formazione devono poi essere approvate dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto.

Per i servizi di cui è committente la Regione Lombardia, l'individuazione e scelta delle risorse umane è vincolata ai requisiti da essa imposti. In particolare, le attività per la selezione si concretizzano nell'esame del curriculum, da confrontare con i requisiti stabiliti in fase di progettazione con particolare riferimento alle esperienze pregresse, nella conduzione di un colloquio, nell'approfondimento di eventuali referenze. A posteriori ogni risorsa umana è valutata con riferimento alle prestazioni fornite, soddisfazione espressa dagli allievi, eventuali non conformità causate. Tali attività sono eseguite da parte del Dirigente Scolastico con la collaborazione di altre figure definite nella relativa procedura.

Sono state definite procedure per la pianificazione, l'attuazione, la registrazione e la verifica dell'efficacia delle attività di addestramento e formazione per le nuove risorse e per l'aggiornamento e incremento delle competenze di quelle già inserite. In particolare, prima dell'impiego di nuove figure è previsto un programma formativo, al fine di facilitarne l'inserimento nell'organizzazione, che comprende anche il sistema di gestione degli indici richiesto dalla Regione Lombardia (ove pertinente con il ruolo). Le attività annuali di formazione sono pianificate sul "Piano annuale di formazione/addestramento".

La valutazione delle azioni svolte è effettuata durante i riesami successivi, tenendo conto delle indicazioni emerse a fine corso dai partecipanti e dei risultati sull'utenza, valutate nell'anno scolastico successivo a quello in cui si è svolta l'attività.

L'organizzazione è conscia che la conformità del servizio ai requisiti del cliente possa essere influenzata anche indirettamente dal personale: da qui l'opportunità di ampliare le azioni di istruzione, addestramento e formazione delle competenze. Per assolvere a questo specifico compito è istituita la figura del referente per l'aggiornamento.

Le infrastrutture dell'IIS "Ettore Majorana" comprendono l'edificio, i laboratori, le palestre, la biblioteca, gli uffici, gli spazi attrezzati, l'hardware e i software, gli strumenti e le apparecchiature, i servizi di supporto quali il bar e la mensa.



Gli spazi sono agibili negli orari previsti all'interno del POF.

Le condizioni di sicurezza per gli studenti, nonché per tutto il personale dell'Istituto, sono garantite attraverso la conformità alle disposizioni vigenti, il cui aggiornamento è responsabilità del DS.

Particolare attenzione viene posta al rispetto dei requisiti definiti dalla Regione Lombardia ("requisiti aggiuntivi/precisazioni" e indici sulla "dotazione logistica").

La collaborazione con la Provincia di Milano, proprietaria delle strutture edilizie e degli impianti, permette di definire le necessità in merito ad adeguamenti e/o miglioramenti.

L'Ufficio Tecnico pertanto si interfaccia con la Provincia evidenziando le necessità di intervento / manutenzione e controllando l'esecuzione dei lavori. Annualmente è stanziato un fondo da parte di detto Ente per gli interventi di piccola manutenzione e spese di ufficio.

L'Ufficio Tecnico gestisce i contatti con i fornitori e conserva le registrazioni relative alle manutenzioni concordate con la Provincia.

Per quanto riguarda la manutenzione delle apparecchiature la segnalazione perviene all'Ufficio Tecnico che si preoccupa di gestire l'intervento. Queste spese sono finanziate con i fondi di Istituto.

L'organizzazione pone molta importanza al work environment, conscia che le condizioni di lavoro possono condizionare il risultato finale (cioè la conformità dei servizi ai requisiti), e come tali, esse devono essere opportunamente tenute sotto controllo. Il personale verifica quotidianamente le condizioni ambientali (es. riscaldamento, infiltrazioni) segnalando all'ufficio tecnico eventuali necessità. Quest'ultimo si attiva per un tempestivo intervento in caso di problemi. I responsabili di laboratorio verificano periodicamente la manutenzione effettuata sulle attrezzature e provvedono anche a soddisfare nuove necessità che possono sorgere.

## 9. Analisi delle prestazioni e gestione del miglioramento

Nel rispetto del principio di gestione per la qualità "decisioni prese su dati di fatto", l'Istituto basa le proprie decisioni sull'analisi dei dati ottenuti da misurazioni.

A tale scopo ha predisposto modalità per la raccolta sistematica dei dati che forniscono indicazioni sullo stato del sistema di gestione per la qualità e sulle eventuali necessità di miglioramento. I dati da raccogliere e analizzare sono relativi agli indicatori di processo ed al piano di miglioramento in modo compatibile ed integrato con gli indicatori richiesti dal Regolamento per l'Accreditamento Regionale delle strutture formative e di orientamento, per i servizi di formazione finanziata. In particolare sono rilevati dati relativi alla soddisfazione del cliente, all'efficacia ed efficienza dei processi, a parametri indicativi della realizzazione dei servizi, alla gestione delle risorse materiali, umane e dei relativi fornitori.

La misurazione della soddisfazione di studenti e famiglie viene effettuata con almeno due strumenti:

- distribuzione e analisi dei questionari della qualità;
- rilevazione degli episodi di insoddisfazione registrati con i reclami.

La predisposizione dei questionari e l'analisi delle risposte è effettuata dalla Commissione POF.

I questionari sono distribuiti annualmente a studenti, famiglie e docenti.

La misurazione della soddisfazione dei destinatari di corsi finanziati è sempre effettuata attraverso la distribuzione e l'analisi di questionari, predisposti in fase di progettazione e distribuiti a metà del corso (nel caso di corsi di lunga durata) o al termine del corso.

La qualità dei servizi e dei prodotti forniti, necessari sia all'istruzione sia alla formazione, è controllata in termini di efficacia dalla Direzione che definisce le modalità di monitoraggio anche in funzione degli obiettivi pianificati.



Gli obiettivi definiti nel piano di miglioramento devono essere misurabili e coerenti con la politica per la qualità. Il piano di miglioramento deve essere approvato formalmente dalla Direzione e rappresenta uno dei risultati del riesame della Direzione descritto nel seguito. Tra gli obiettivi, devono rientrare quelli necessari per ottemperare ai requisiti sul servizio reso per la Regione Lombardia (nel caso in cui quest'ultima sia committente) e garantire il rispetto dei valori soglia definiti. Il raggiungimento degli obiettivi è da intendersi come indicatore della soddisfazione.

Le responsabilità inerenti le attività di misura e monitoraggio vengono definite dalla Direzione in funzione dell'organizzazione interna, coerentemente con l'assetto definito negli organigrammi, per i seguenti processi:

- Processi di istruzione, in cui sono coinvolti i docenti;
- Processi di formazione finanziata, in cui è coinvolta una commissione preposta e il DS;
- Processi delle segreterie;
- Processi relativi alle forniture, in cui sono coinvolti il personale ATA, i docenti, il DSGA e il DS.

Il monitoraggio qualitativo dell'erogazione di servizi di formazione finanziata è svolto dalla commissione, distribuendo ed analizzando questionari di gradimento e tenendo conto dei parametri definiti dalla Regione Lombardia nell'ambito della Disciplina per l'accreditamento e comunicati ad ogni ente accreditato per via informatica.

Per la rilevazione della soddisfazione del cliente l'organizzazione si avvale di fonti e strumenti più vicini alla reale sensazione degli studenti oltre alle classiche indagini di customer satisfaction (questionari). L'organizzazione valorizza dati ed informazioni spesso già disponibili (per esempio la dispersione scolastica, il passaggio ad altri Istituti.) che possono apparire meno "diretti", ma risulteranno spesso altrettanto utili per fornire una misurazione della percezione del cliente sul fatto che le sue esigenze siano state soddisfatte. Gli indicatori analizzati durante il Riesame della Direzione prendono in considerazione tali elementi.

In presenza di processi affidati a fornitori esterni (per esempio servizi di docenza), sono definite le modalità di erogazione e controllo del servizio in modo che il docente si attenga alle regole stabilite dall'Istituto.

Inoltre il docente è scelto sulla base di criteri definiti dalla Direzione e soggetto a valutazione per essere qualificato.

La conformità e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità vengono controllate attraverso gli audit interni: la pianificazione degli audit e la raccolta dei rilievi è effettuata da un docente collaboratore appositamente designato.

La pianificazione deve essere approvata dal Dirigente Scolastico cui è consegnata anche una relazione sull'esito degli audit.

Gli auditor sono definiti all'interno dell'Istituto e sono qualificati; la Direzione decide se avvalersi di un supporto esterno.

I risultati delle attività di misura e monitoraggio vengono valutati in primo luogo dai responsabili delle relative aree organizzative; una sintesi viene poi predisposta dal Rappresentante della Direzione per il riesame del sistema di gestione.

Il miglioramento dei servizi è in primo luogo la risoluzione puntuale di problemi individuati durante la loro erogazione e/o evidenziati dall'analisi dei dati sui processi. Le modalità di registrazione e le



responsabilità di gestione sono precisati nella specifica documentazione del sistema di gestione per la qualità e in termini generali fanno riferimento alle responsabilità definite per ogni area organizzativa.

In particolare, per perseguire il miglioramento continuo, l'Istituto opera ai fini del rispetto continuo e sempre più "preciso" dei valori - limite degli indici fissati dal Committente Regione Lombardia (per le iniziative pertinenti) anche attivando azioni correttive e preventive.

Un prodotto, un servizio o un processo sono considerati non conformi quando non soddisfano una o più caratteristiche tra le seguenti: i requisiti predefiniti, i risultati attesi (compresi i valori limite per gli indici definiti dalla Regione Lombardia, per i servizi di formazione di cui è committente), gli obiettivi definiti in fase di progettazione, le modalità definite nei documenti di pianificazione della realizzazione del prodotto.

In particolare durante le riunioni di riesame, sulla base dell'andamento delle non conformità, dei processi e dei servizi, sono pianificate le azioni definendo tempi, responsabilità, strategie e mezzi.

La conduzione dell'azione prevede la descrizione del problema o dell'idea, la spiegazione del problema, l'attuazione delle fasi pianificate, la raccolta ed analisi dei dati relativi all'attuazione e la comunicazione finale dei risultati nella successiva riunione di riesame.

Si precisa che per le "Azioni correttive" e "Azioni preventive" il riesame delle azioni riguarda la loro efficacia, non le azioni intraprese in quanto tali. La procedura e la modulistica in uso permette una gestione corretta sotto tale aspetto.

## 10. Il riesame del sistema qualità: la condivisione delle strategie e degli obiettivi

La Direzione valuta in modo complessivo, durante i riesami del sistema di gestione, le prestazioni dei servizi, dei processi e del sistema.

Il Rappresentante della Direzione predisponde una relazione di sintesi che include queste informazioni:

- risultati audit interni;
- reclami e misure di soddisfazione;
- prestazioni dei processi con particolare attenzione agli obiettivi e indicatori precisati nel documento di pianificazione;
- progetti di miglioramento, già definiti e/o in atto, per risolvere non conformità o per prevenirle.
- stato di azioni correttive e preventive definite a seguito di non conformità o analisi di tendenza.

Le attività di riesame tengono sempre conto dei cambiamenti organizzativi interni e dei cambiamenti del quadro istituzionale (interfaccia con gli enti locali, innovazioni normative).

Obiettivo dei riesami è gestire il miglioramento. La Direzione, valutando le prestazioni del sistema, individua la necessità di interventi mirati a risolvere o prevenire problemi nella qualità dei servizi erogati e nell'efficacia dei processi e del sistema.

Le decisioni prese riguardano la definizione di responsabilità, di modalità di gestione, di necessità di risorse, di progetti interdisciplinari di miglioramento.



## Sezione 5:

### Processi di fornitura dei servizi di istruzione

#### 1. Il servizio

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi di istruzione avviene in conformità alle disposizioni legislative.

Il POF descrive tutti i servizi offerti dall'Istituto sia nel rispetto dei piani di studi ministeriali, sia nell'attuazione dell'autonomia.

#### 2. L'utenza dell'Istituto

I servizi di istruzione sono rivolti agli studenti che hanno superato l'esame di licenza media inferiore e sono organizzati in attività svolte nel corso di un anno scolastico.

L'ultimo anno previsto dal piano di studi dell'istituto si conclude con l'esame di Stato, al termine del quale lo studente può scegliere di indirizzarsi verso il mondo del lavoro, gli studi universitari o corsi di istruzione post-secondaria.

Le famiglie degli studenti sono sempre coinvolte nelle scelte dell'istituto.

Le forme delle comunicazioni con gli studenti e le famiglie si differenziano a seconda dell'oggetto e dei responsabili coinvolti. Se ne riporta una sintesi nella tabella sottostante.

In particolare il POF è aggiornato annualmente, in adempimento alle disposizioni legislative.

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	MEZZO	OPPORTUNITÀ	RESPONSABILI
Comunicazione del piano di studi e dei servizi d'istruzione	POF o estratti del POF, brochure illustrative	Giornate aperte o open day, Sportelli, Stand, Giornate svolte in collaborazione con gli istituti di scuola secondaria di 1° grado	Commissione Orientamento  Commissione POF  Docenti
Comunicazioni di eventi o di esiti di verifiche durante l'anno scolastico	Circolari, Avvisi, Registro on-line, Pagelle, Libretto dello studente, Colloqui coi genitori  Udienze generali	Orario di lezione  Orario pomeridiano	Segreteria didattica  Docenti
	Riunioni del CdC aperte ai rappresentanti degli studenti e dei genitori  Assemblee di Classe aperte a studenti e genitori	Convocazioni periodiche	CdC
Rilevazione della soddisfazione	Questionari sul gradimento dell'istituto nel suo insieme  Questionari specifici su servizi	Distribuzione, raccolta e analisi delle risposte	Commissione POF  Funzioni Strumentali



### 3. Il contratto con l'utenza

Il POF è l'offerta formativa dell'Istituto ed è comunicato agli studenti ed alle famiglie durante le attività di orientamento per gli studenti che si devono iscrivere alla prima classe dell'Istituto.

Le informazioni relative ai tempi ed al versamento delle tasse scolastiche sono comunicate attraverso circolari.

Nei periodi definiti dalla legge gli studenti di tutte le classi si iscrivono, presentando apposita domanda.

Al termine dell'anno scolastico, una volta noti gli esiti dell'anno trascorso, lo studente perfeziona la propria iscrizione consegnando la documentazione che attesta i risultati raggiunti e l'avvenuto pagamento delle tasse previste.

Per ciascuno studente iscritto al primo anno è predisposto un fascicolo personale che contiene la documentazione consegnata. Questo fascicolo è disponibile presso le segreterie per conservare la documentazione di iscrizione agli anni successivi e le comunicazioni con le segreterie.

Sulla base del numero degli studenti iscritti e dei criteri definiti dal Cdl, una commissione forma le classi che sono comunicate dal DS alla Direzione Regionale.

Le classi sono comunicate ufficialmente attraverso affissione all'Albo degli elenchi.

La documentazione consegnata dagli studenti e dalle loro famiglie sia per l'iscrizione, sia per le successive comunicazioni con le segreterie è conservata nel fascicolo identificativo dello studente, che è archiviato presso le segreterie sino a completamento degli studi e successivamente negli archivi dell'istituto.

Dopo cinque anni dall'ultimo anno frequentato, la documentazione viene riconsegnata allo studente; nel caso non si presenti a ritirarla continua ad essere conservata negli archivi dell'istituto.

In particolare l'accesso a tali documenti è regolamentato ed è definito nel dettaglio nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni.

### 4. La progettazione

Pur operando su servizi istituzionalmente definiti, l'Istituto è attento a cogliere le esigenze di innovazione nell'ambito dell'istruzione e della formazione e rivolge di conseguenza obiettivi e risorse economiche nell'ampliamento dell'offerta curricolare, extracurricolare e formativa aggiuntiva.

Queste esigenze trovano riscontro nella progettazione di nuovi servizi e/o nel miglioramento dei servizi già offerti in anni scolastici precedenti. Di queste attività si occupano commissioni o gruppi di progetto specifici, che sono costituiti dal personale docente cui può affiancarsi il personale ATA.

La commissione o il gruppo si costituiscono in risposta alle esigenze degli studenti e del mercato del lavoro nonché della realtà universitaria, al raccordo di reti fra scuole, ai risultati di attività di monitoraggio dei servizi, agli esiti dei questionari o di reclami, e si fanno promotrici di iniziative, la cui approvazione avviene attraverso fasi istituzionalmente definite.

Le proposte devono essere infatti valutate dal CD per la congruenza degli obiettivi rispetto alle finalità dell'istituto e dal Cdl per la loro fattibilità economica, il cui riferimento è il "Programma annuale".

Le commissioni o i gruppi presentano pertanto le proposte al CD, corredate di una valutazione economica delle risorse.

In seguito all'approvazione del CD e del Cdl, le commissioni o i gruppi definiscono le attività necessarie al perfezionamento delle modalità organizzative e didattiche, le necessarie verifiche, i fattori critici di successo e i momenti di incontro per il riesame delle attività svolte.

Le fasi della progettazione si distinguono in una fase di proposta e definizione preliminare del servizio e una fase di definizione di dettaglio del servizio.



L'efficacia della progettazione è esaminata al termine della fornitura del servizio sulla base degli obiettivi del servizio proposto.

La sintesi di queste fasi è riportata nella successiva tabella, in cui, per ogni attività, sono anche evidenziati i momenti di verifica, riesame e validazione.

PROPOSTA E DEFINIZIONE PRELIMINARE DEL SERVIZIO	
Bisogno analizzato dal gruppo proponente	Definizione degli elementi in ingresso alla progettazione e degli obiettivi del servizio
Prima revisione delle caratteristiche del servizio	Riesame del gruppo proponente che definisce le caratteristiche del servizio
Raccolta delle proposte da parte della commissione POF	
Riunione del CD e approvazione delle proposte	Verifica della coerenza tra gli obiettivi del servizio e l'identità dell'Istituto
Riunione del Cdl e approvazione dei costi	Verifica di fattibilità economica
DEFINIZIONE DEL DETTAGLIO DEL SERVIZIO	
Studio delle caratteristiche del servizio da parte del gruppo proponente (aspetti didattici, organizzativi, logistici)	
Incontri con personale esperto, anche esterno, valutazioni dell'adeguatezza dell'orario per gli studenti	Verifiche della progettazione
Riunione del gruppo proponente	Riesame del gruppo proponente che formalizza le caratteristiche di tutti gli aspetti del servizio
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	
Erogazione del servizio	Riesami del gruppo proponente che possono portare a modifiche delle caratteristiche precedentemente definite
Riunione del gruppo proponente per la valutazione dei risultati del servizio	Riesame al termine della fornitura che comprende anche la validazione della progettazione svolta.

Si ribadisce che la finalità delle verifiche, del riesame e della validazione sono differenti, come indicato nell'ultima tabella presentata.

## 5. L'erogazione

Il processo di erogazione dei servizi di istruzione si riferisce ai servizi consolidati ed a quelli progettati e proposti a studenti e famiglie nel POF.

Questo processo avviene attraverso attività di:

- programmazione;
  - didattica;
  - verifica dell'apprendimento;
- descritti nei paragrafi successivi.



L'organizzazione considera importanti le attività successive all'erogazione del servizio, che gestisce attraverso l'applicazione del Sistema Qualità. In particolare si segnalano i corsi di recupero invernali/estivi, l'archiviazione e fornitura di documenti da parte della segreteria didattica, le attività di accompagnamento al lavoro e di supporto alla scelta universitaria svolte dalla Commissione "Triangolo formativo".

### 5.1 Programmazione

La programmazione dei servizi istituzionali avviene attraverso:

- una definizione generale di orari e spazi di lavoro, svolta dalla Commissione Orario;
- una definizione della sequenza di attività da svolgere in ogni classe durante l'anno, svolta dal CdC in funzione di obiettivi educativi e didattici;
- una definizione particolare, per ogni classe e per ogni materia di insegnamento, della sequenza delle attività da svolgere, svolta dai singoli docenti in funzione di obiettivi didattici e tenendo conto degli obiettivi stabiliti per la classe di riferimento;

### 5.2 Didattica

Lo svolgimento delle attività avviene sulla base di quanto programmato e prevede la costante registrazione degli eventi (secondo le modalità previste dalla legislazione in vigore).

Periodicamente si riuniscono i CdC per una valutazione delle attività svolte e delle difficoltà incontrate. Alcuni CdC possono essere estesi anche ai rappresentanti degli studenti e dei genitori, secondo quanto stabilito dalla legislazione.

Le attività didattiche teoriche sono svolte nelle aule assegnate.

Le attività pratiche sono svolte in laboratori provvisti delle necessarie attrezzature, la cui funzionalità è sorvegliata dai responsabili dei laboratori.

Particolare attenzione è posta a garantire agli studenti la sicurezza dell'uso di attrezzature e/o sostanze chimiche, avvalendosi della conformità alla normativa vigente.

### 5.3 Verifiche

Le verifiche sull'apprendimento sono programmate nel numero e nelle caratteristiche all'interno del POF ed in particolare ogni docente le programma per ogni sua classe.

Anche gli eventi legati alle attività di verifica sono costantemente registrati sulla base di disposizioni legislative.

Gli esiti delle verifiche sono conservati secondo le modalità definite dalla legge in vigore, per gli studenti in corso nelle segreterie e negli appositi spazi custoditi, successivamente negli archivi dell'Istituto.

In particolare l'accesso e la modalità di identificazione di questi documenti è precisato nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni, entrando nel merito delle richieste di accesso in situazioni normali ed in situazioni di ricorso.

## 6. Gestione degli acquisti

Le necessità di approvvigionamento dell'istituto possono riguardare i servizi di istruzione o i servizi di formazione finanziata.

Nel caso dei servizi di istruzione possono essere necessarie forniture di:

- beni di consumo non inventariabili;
- beni inventariabili;
- servizi, che si distinguono in servizi di manutenzione delle infrastrutture, delle attrezzature e attività di docenza svolte da esperti esterni o da docenti interni.

Queste necessità possono essere legate a:



- risorse per la realizzazione di nuovi servizi nell'ambito dell'istruzione;
- risorse per il normale funzionamento delle attività didattiche e di segreteria, compreso il mantenimento delle infrastrutture;
- risorse necessarie alla conduzione dei servizi di formazione finanziata.

Nel caso delle necessità relative ai servizi di istruzione le attività connesse ad un acquisto sono regolamentate da disposizioni legislative e prevedono in ogni caso:

- la scelta del fornitore, che si basa sulla disponibilità di albi di fornitori dei materiali e dei docenti esterni;
- la predisposizione di richieste di offerta dettagliate;
- l'invio dell'ordine al fornitore;
- il controllo delle forniture;
- la costante rivalutazione dei fornitori iscritti nell'albo specifico, sulla base dei controlli effettuati.

Nel caso delle necessità relative ai servizi di formazione finanziata le risorse sono definite in fase di progettazione e devono rientrare nel bilancio di previsione dei costi.

Anche in questo caso le necessità possono riguardare attrezzature, ambienti, docenti, servizi.

Sono previste le stesse attività descritte per l'acquisto relativo ai servizi di istruzione.

I prodotti di cancelleria e apparecchiature d'ufficio sono conservati in apposito magazzino gestito da personale amministrativo appositamente designato.

Attraverso opportuni controlli il personale addetto al magazzino stabilisce le necessità di acquisto in funzione delle scorte.



## Sezione 6:

### Processi di fornitura dei servizi di formazione finanziata

#### 1. Il servizio

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi di formazione finanziata attraverso fondi pubblici avviene in conformità alle disposizioni regionali sull'accreditamento.

In particolare l'IIS "Ettore Majorana" è accreditato per le seguenti macrotipologie formative:

- formazione superiore
- formazione continua
- orientamento

#### 2. L'utenza

I servizi di formazione finanziata possono essere rivolti sia a studenti dell'istituto, sia a studenti di altri istituti, sia - in generale - a giovani o adulti in relazione alle finalità dei bandi emessi dall'Ente Erogatore del finanziamento.

La comunicazione con i destinatari interessati al servizio avviene in ogni caso secondo le modalità stabilite dal bando; inoltre l'istituto può attivare iniziative promozionali all'interno dei percorsi istituzionali (il CdC, ad esempio).

In funzione dei destinatari, sono utilizzati pieghevoli illustrativi diffusi agli studenti dell'istituto e presso le sedi più appropriate degli enti locali (quali gli sportelli "Informagiovani"), e si ricorre a spot pubblicitari radiofonici e a pubblicazioni di bandi su quotidiani a tiratura nazionale e locale, contenenti i requisiti per la partecipazione ai corsi e le modalità di iscrizione.

La comunicazione sul gradimento del servizio offerto è realizzata attraverso la distribuzione di questionari. Responsabile delle comunicazioni è la Commissione preposta all'organizzazione e alla gestione del corso.

#### 3. Il contratto con l'utenza

I servizi formativi sono comunicati ai potenziali destinatari attraverso opportuna informazione sul territorio. In particolare, la promozione dei servizi formativi finanziati con i fondi pubblici è un requisito dei bandi, che, in alcuni casi, ne fissano le modalità; attraverso queste comunicazioni, sono resi noti i programmi, i calendari delle attività, le condizioni per l'iscrizione e la modulistica necessaria.

L'iscrizione è realizzata attraverso l'invio della modulistica compilata e sottoscritta dal futuro partecipante. L'istituto conferma l'iscrizione.

Nel caso particolare di alcuni corsi finanziati con fondi pubblici, l'iscrizione è confermata dopo una selezione degli interessati.

Sino al momento del conseguimento degli attestati la documentazione relativa all'iscrizione è conservata presso la segreteria, identificata attraverso il riferimento al progetto per cui si è ottenuto il finanziamento.

#### 4. La progettazione

Le attività formative finanziate attraverso fondi pubblici da un Ente erogatore, possono essere approvate in un momento successivo alla pianificazione annuale del POF, in funzione dell'emissione dei bandi.



L'Inizio della progettazione coincide con uno studio di necessità, in relazione ai bandi emessi, condotto dalla Commissione che si avvale anche di indagini conoscitive per conoscere i fabbisogni formativi degli utenti e del territorio.

Nell'ambito di tale processo è prevista l'eventuale interazione con il cliente committente (Regione Lombardia o altri) per accertarsi di averne compreso le esigenze e la definizione dei bisogni che si intende soddisfare.

Successivamente il DS approva la partecipazione al bando per l'assegnazione del finanziamento ed incarica la Commissione di definire il piano delle attività da svolgere, tenendo conto dei requisiti del bando, delle relazioni di partnership e delle necessità di risorse da inserire nel bilancio di rendicontazione da presentare all'Ente erogatore del finanziamento.

Si effettua un riesame della progettazione di massima e dei documenti contrattuali ai fini di verificare preventivamente la capacità di rispettare i vincoli posti (regolamento per l'accreditamento regionale, linee guida per la gestione dei processi, sistema di gestione degli indicatori) anche attraverso contatti diretti finalizzati alla verifica di averne ben compreso i requisiti.

Prima della consegna del progetto all'Ente Erogatore del finanziamento, il DS, in qualità di Legale Rappresentante dell'Istituto, lo sottoscrive ufficialmente.

Inoltre, la comunicazione degli esiti della valutazione, da parte dall'ente finanziatore, è sempre sottoposta a riesame per verificare che i requisiti del progetto siano stati correttamente recepiti e non vi siano scostamenti tra quanto presentato e quanto approvato.

Le fasi della progettazione sono gestite dalla Commissione FSE. che si avvale della collaborazione di docenti, interni o esterni, oppure di partner con i quali definisce il rapporto di lavoro nei termini previsti dalla legge.

Anche in questo caso si distinguono una fase di proposta e definizione preliminare del servizio e una fase di definizione di dettaglio del servizio.

Costituisce elemento in ingresso nella progettazione e sviluppo la regolamentazione vigente per l'accreditamento regionale degli enti di formazione e orientamento e relativi valori soglia definiti per il sistema di gestione degli indici, altro.

L'efficacia della progettazione è esaminata al termine della fornitura del servizio, sulla base degli obiettivi del servizio proposto, compreso il rispetto dei valori soglia degli indici dell'accreditamento della Regione Lombardia.

In particolare, l'Ente Erogatore del finanziamento effettua il monitoraggio dei costi e di indicatori di efficacia e di efficienza prestabiliti.

La sintesi di queste fasi è riportata nella successiva tabella, in cui, per ogni attività, sono anche evidenziati i momenti di verifica, riesame e validazione.

<b>PROPOSTA E DEFINIZIONE PRELIMINARE DEL SERVIZIO</b>	
Emissione dei bandi	Definizione degli elementi in ingresso alla progettazione e degli obiettivi del servizio
Analisi del Bisogno	Verifica dell'interesse al corso nel territorio
Studio del bando	Verifiche di fattibilità economica
Prima revisione delle caratteristiche del servizio	Riesame che definisce l'opportunità di richiedere il finanziamento e stabilisce le modalità di relazione con i partner



<b>DEFINIZIONE DEL DETTAGLIO DEL SERVIZIO</b>	
Studio delle caratteristiche del servizio (aspetti didattici, organizzativi, logistici)	
Verifiche della progettazione	Attività di verifica dei costi, delle modalità didattiche e organizzative, svolte in collaborazione con i partner
Riunioni del gruppo coinvolto nella progettazione	Riesami del gruppo proponente che formalizzano le caratteristiche di tutti gli aspetti del servizio, nonché la pianificazione delle attività, prima della presentazione all'ente erogatore
Riesame della progettazione	Al fine di verificare preventivamente la capacità di rispettare i vincoli posti (regolamento per l'accreditamento regionale, linee guida per la gestione dei processi, sistema di gestione degli indicatori).
Presentazione all'Ente e approvazione	Primo momento di validazione della progettazione
Riesame	Verifica che i requisiti del progetto siano stati correttamente recepiti e non vi siano scostamenti tra quanto presentato e quanto approvato.

<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	
Erogazione del servizio	Verifiche intermedie dei costi sostenuti (certificazioni intermedie)
Riunione del gruppo proponente per la valutazione dei risultati del servizio	Riesame al termine della fornitura che comprende anche la validazione della progettazione svolta.
Valutazioni di efficacia	Validazione della progettazione effettuata sulla base degli indicatori stabiliti dall'Ente Erogatore, nonché dall'ufficio Gestione-post diploma.

Si ribadisce che la finalità delle verifiche, del riesame e della validazione sono differenti, come indicato nell'ultima tabella presentata.

## 5. L'erogazione

I servizi sono programmati, attuati e verificati.

Le iscrizioni ai servizi sono regolamentate dal Committente (Regione Lombardia). Ove previste in fase di progettazione, sono eseguite selezioni secondo le modalità imposte.

Il processo di erogazione del servizio consiste nel realizzare le attività conformemente a quanto progettato ed a tutte le specifiche applicabili del committente (Regione Lombardia) o cogenti. Del rispetto di tali requisiti, compresi quelli relativi alle attività di promozione/pubblicizzazione delle iniziative, è responsabile il Dirigente Scolastico.

Durante il processo di erogazione del servizio, si documenta l'avvenuto svolgimento delle diverse attività mediante la compilazione dei documenti della Regione Lombardia sui quali sono attestate le attività svolte e le presenze dei destinatari dei servizi.

In particolare i servizi formativi finanziati si concludono con una fase di rendicontazione delle spese all'Ente Erogatore del finanziamento che precede la consegna dei certificati di partecipazione.



## 5.1 Programmazione

La programmazione dei servizi formativi avviene attraverso una definizione generale di orari e spazi di lavoro, che è definita prima della raccolta delle iscrizioni e comunicata in fase promozionale.

## 5.2 Didattica

Le attività didattiche nel caso dei servizi di formazione finanziata si svolgono secondo la programmazione definita e nelle modalità definite all'interno della documentazione di progetto approvata dall'Ente erogatore.

Fanno parte delle attività didattiche anche gli stage presso le aziende.

Parallelamente all'erogazione del servizio sono effettuate le certificazioni intermedie, finalizzate al bilancio delle spese da rendicontare al termine delle attività.

## 5.3 Verifiche

Nel caso dei servizi formativi, quando il bando lo prevede, il corso si conclude con un esame finale.

Sono previste inoltre verifiche ispettive intermedie svolte dall'Ente Erogatore del finanziamento e verifiche sugli aspetti contabili svolte da revisori (certificazione intermedia, vedi paragrafo successivo).

Le registrazioni relative agli esiti delle verifiche sono conservate presso la segreteria, identificate attraverso il riferimento al progetto per cui è stato ottenuto il finanziamento.

## 6. Gestione degli acquisti

Nel caso delle necessità relative ai servizi formativi finanziati le risorse sono definite in fase di progettazione e devono rientrare nel bilancio di previsione dei costi, inviato all'Ente erogatore del finanziamento.

Anche in questo caso le necessità possono riguardare attrezzature, ambienti, docenti, servizi.

Sono previste le stesse attività descritte per l'acquisto relativo ai servizi di istruzione.

Gli approvvigionamenti sono eseguiti rispettando i requisiti definiti nella progettazione o eventuali vincoli stabiliti dal Committente Regione Lombardia per i servizi di cui è committente.

I requisiti per gli approvvigionamenti di beni materiali sono definiti dai richiedenti attraverso comunicazione all'Ufficio Tecnico che collabora, per quanto di sua pertinenza. Sono generalmente richiesti preventivi ai fornitori. La scelta viene eseguita sulla base delle convenienza dell'offerta, dell'adeguatezza di eventuali spazi/attrezzature alle esigenze del servizio da fornire e tenendo conto di eventuali requisiti indicati dalla Regione Lombardia (per i servizi di cui è committente).

In particolare tutte le attività di approvvigionamento sono contabilizzate secondo la normativa per la rendicontazione delle spese all'Ente erogatore del finanziamento che provvede alle necessarie certificazioni intermedie.