

Norma di riferimento:

UNI EN ISO 9001 ed. 2015

Modello organizzativo d'Istituto per il SGQ

Edizione 1

DISTRIBUZIONE

	Ente, ruolo o persona	Data di consegna
<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA n. per		
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA per		

E					
D					
C	Aggiornamento Dati parag. 3 e 4	12/10/20	RQ	DSGA	DS
B	Inserimento parag. 6 e 7 e Revisione parag. 3 per maggior dettaglio delle informazioni	25/09/17			
A	Prima emissione a seguito di adeguamento SGQ alla UNI EN ISO 9001:2015	25/07/16			
Rev.	Descrizione	Data	Compilato	Controllato	Approvato

INDICE

0. INTRODUZIONE	3
1. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
2. TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
3 PRESENTAZIONE DELL’ISTITUTO	8
3.1 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ.....	11
3.2 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI	11
4 ELEMENTI DEL CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE	16
5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA - MANSIONARIO E FUNZIONIGRAMMA	17
6. PIANIFICAZIONE.....	22
7. SUPPORTO	23

0. INTRODUZIONE

Il presente Modello Organizzativo è parte delle informazioni documentate previste dall'*Istituto* a supporto del proprio Sistema di Gestione Qualità (SGQ): il documento descrive i principi ispiratori del Sistema implementato per rispondere ai requisiti della norma europea di riferimento UNI EN ISO 9001 edizione 2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti” al fine di mantenere la certificazione di qualità conseguita già dal 2004.

Il Dirigente scolastico, coinvolgendo in particolare il Comitato di autoanalisi d'Istituto di cui fa parte il resp.le del SGQ, ma anche il suo staff di collaboratori, il DSGA, le Funzioni Strumentali, ha definito gli elementi distintivi del Sistema di gestione per la Qualità determinando, in conformità con la norma di riferimento:

- il campo di applicazione del sistema
- i processi dell'organizzazione e l'interazione degli stessi
- la politica per la qualità, obiettivi ed azioni per il raggiungimento
- l'incidenza di fattori influenti sugli obiettivi prefissati, parti interessate, rischi ed opportunità da considerare
- l'apporto delle risorse dell'organizzazione umane, tecnologiche e strutturali per il mantenimento del Sistema definito
- il fabbisogno di informazioni documentate a supporto del sistema
- il modello organizzativo per l'attuazione ed il controllo del sistema

Struttura della documentazione

Il Modello Organizzativo (MO) costituisce la linea guida predisposta per specificare come l'Organizzazione intende assicurare i requisiti della norma 9001, adeguandoli alle caratteristiche del proprio contesto, alle finalità della mission ed alla specificità della propria utenza e delle risorse disponibili.

Il MO è sviluppato dal Resp.le Qualità (RQ), identificato dalla Dirigente quale interfaccia e referente del SGQ, controllato da Dirigente e Direttore dei servizi generali e amministrativi, approvato ed emesso dalla stessa Dirigente.

Le modalità di redazione, gestione e controllo del presente MO sono specificate nella procedura gestionale [PG 1 “Gestione delle informazioni documentate”](#).

Le Procedure Gestionali (PG) sono parte delle informazioni documentate previste dall'Organizzazione a supporto del SGQ per dare evidenza delle modalità di gestione e controllo dei processi identificati e di soddisfazione dei requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001.

Tali documenti sono identificati in modo univoco tramite un sistema di codificazione che riporta anche evidenza del loro indice di revisione: la procedura di riferimento per le modalità di redazione, gestione e controllo è la citata [PG 1](#).

L'Elenco delle procedure gestionali previste dall'Istituto è allegato al presente documento (All. 01).

L'Istituto ha inoltre predisposto e mantiene aggiornata una modulistica standardizzata e codificata per la conservazione di informazioni documentate comprovanti la conformità alla norma UNI EN ISO 9001: la modulistica è riportata nelle procedure gestionali.

Per garantire l'adeguatezza del MO a tutte le esigenze, implicite ed esplicite, dell'Organizzazione impegnata a soddisfare sia il mandato istituzionale, che i principi di gestione per la qualità, lo staff di direzione ed il Resp.le qualità hanno progettato il Sistema di Gestione d'Istituto, attribuendo la massima importanza alla fase di acquisizione dei dati e dei requisiti di base rilevati nell'analisi del contesto di azione e dei singoli processi individuati.

Questi ultimi sono riportati nell'“Elenco dei Processi” suddivisi in 3 macroaree:

- **processi di gestione o di pianificazione strategica**
- **processi di produzione**
- **processi di monitoraggio, analisi e miglioramento**

I **Processi di gestione e di pianificazione strategica** interessano in particolare lo staff di Direzione essendo finalizzati alla definizione degli obiettivi dell'Organizzazione, alla gestione delle risorse, umane e strumentali da utilizzare per perseguire gli stessi obiettivi.

I **Processi di produzione** interessano in particolare lo staff di Direzione con i collaboratori, le funzioni strumentali e gli organi collegiali, essendo finalizzati alla definizione delle metodologie, degli strumenti, delle responsabilità, delle risorse e dei metodi di verifica e controllo a garanzia della soddisfazione delle esigenze dei Clienti, interni ed esterni, nell'ottica delle priorità e degli obiettivi strategici prefissati.

I **Processi di monitoraggio, misurazioni, analisi e miglioramento** interessano in particolare il **Comitato di autoanalisi** ed il Resp.le qualità, essendo finalizzati alla definizione di modalità, strumenti e responsabilità con i quali l'Organizzazione accerta che le proprie attività ed i risultati conseguiti siano verificati e tenuti sotto controllo nell'ottica dell'efficacia ed efficienza rispetto al perseguimento degli obiettivi.

Per l'elenco dei processi si veda il paragrafo 3.2 seguente.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nello sviluppare ed attuare il proprio Sistema di gestione per la qualità, l'I.T. “Leonardo da Vinci” ha preso a riferimento le seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
- **UNI EN ISO 9000:2015** "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"

In quanto Pubblica Amministrazione con finalità di istruzione secondaria quale Istituto tecnico l'organizzazione è soggetta ai requisiti cogenti applicabili allo specifico settore, identificati e riepilogati in apposito [modulo \(file .xls\) Elenco informazioni documentate di origine esterna - leggi e normative](#) tenuto aggiornato dallo staff dirigente DS e DSGA con il supporto del Responsabile Qualità.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Abbreviazioni

Si riportano di seguito gli acronimi e le abbreviazioni utilizzati nel presente documento:

DS	:	Dirigente scolastico o Direzione
DSGA	:	Direttore servizi generali e amministrativi
RQ	:	Responsabile Sistema di Gestione Qualità
FS	:	Funzione strumentale
GQ	:	Gruppo Qualità
DOC	:	Docente
Coll.DS	:	Collaboratore del Dirigente
COL	:	Collaboratore scolastico
CdD	:	Collegio dei docenti
CdI	:	Consiglio d'Istituto
CdC	:	Consiglio di Classe
C.CL	:	Coordinatore di classe
CV	:	Comitato interno di Valutazione
RP	:	Responsabile della progettazione
AT	:	Assistente tecnico
D.LAB	:	Responsabile di laboratorio

PG	Procedura del Sistema di gestione per la qualità
NC	Non Conformità
AC	Azioni Correttive
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
A.I.	Audit interni della qualità
VRQ	Valutazione dei rischi per la qualità
I.T.	Istituto Tecnico
OCC	ORGANI COLLEGIALI
PTOF	Piano triennale dell'offerta formativa
RAV	Rapporto annuale di autovalutazione
PdM	Piano di miglioramento
PNSD	Piano nazionale scuola digitale

Definizioni dei principali termini

Audit della qualità

Verifica sistematica ed indipendente valutata su base documentata per fornire evidenza che i criteri della verifica siano stati soddisfatti.

Auditor (valutatore)

Una persona che ha le caratteristiche personali e la competenza a sviluppare ed effettuare un audit della qualità.

Autovalutazione

Riesame complessivo e sistematico delle attività e dei risultati dell'organizzazione a fronte del sistema di gestione per la qualità o di un modello di eccellenza.

Azione correttiva

È un'azione adottata per rimuovere le cause all'origine di una non conformità, difetto o altra situazione indesiderata in modo da prevenirne il ripetersi.

Customer satisfaction

Capacità di soddisfacimento dei requisiti richiesti dal Cliente.

Gestione dei processi

È il criterio gestionale, secondo il quale, un processo dell'Organizzazione viene assegnato a un responsabile (process owner) che ha la responsabilità di gestire tutte le attività del processo, interfacciandosi con le funzioni verticali ottimizzandole.

Indicatori

Caratteristica qualitativa (paragonabile) o quantitativa (misurabile) di un oggetto o di un fenomeno che su questi consente di inferire (= costruire ipotesi, dare giudizi).

Miglioramento continuo

Attività sistematica finalizzata ad accrescere la capacità di un'attività, di un processo, di un prodotto/servizio, di un sistema di gestione di soddisfare i requisiti specificati.

Mission

Scopo o ragione d'essere del servizio.

Non conformità

Il mancato soddisfacimento (evidenza oggettiva) di un requisito specificato dal cliente, dalle norme cogenti e/o dall'organizzazione.

Performance o prestazione del processo

La performance del processo è la misurazione, documentata con dati, delle prestazioni reali del processo in condizioni operative normali.

Politica per la qualità

Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Rischio

Effetto dell'incertezza sugli obiettivi.

Soddisfazione del cliente

Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Stakeholder (portatore di interesse)

Tutti gli attori che intervengono nei processi di produzione/fornitura e utilizzo/fruizione di beni e servizi (es. “clienti esterni” quali gli utenti/fruitori, le famiglie, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca, il mondo del lavoro e la collettività in genere presente e futura, i fornitori, ecc ed i “clienti interni” cioè il personale dell'organizzazione).

3 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Tecnico Leonardo Da Vinci nasce nell'anno scolastico 1956/57 come sezione staccata dell'Istituto Tecnico “A.M. JACI” di Messina e con sede nei locali del Palazzo Comunale di Milazzo.

Viene regolarmente istituito come Istituto Tecnico Commerciale con amministrazione autonoma con D.P.R. n. 1316 del 1/10/58. Con Decreto Ministeriale 20/5/61 viene intitolato al nome di “Leonardo da Vinci”.

Nel Dicembre del 1967 la sede viene trasferita nei locali di via Col. Magistri, in un edificio costruito appositamente, i cui lavori di completamento, per la realizzazione della seconda ala e della palestra coperta, si prolungano sino all'anno 1973.

Nell'anno scolastico 1983/84 viene istituito l'indirizzo per Ragionieri Programmatori; nel 1987/88 nasce il corso per Geometri.

Nel 1992/93 vengono realizzate altre aule, aggiunte ai corpi di fabbrica esistenti, che portano il plesso alla sua conformazione attuale.

Nel 1999 l'Istituto diventa Test Center ECDL per il rilascio della Patente Europea del Computer.

Nell'anno 2000 l'Istituto viene individuato come CISCO Local Academy per la conduzione di corsi e il rilascio della certificazione CCNA.

Nel 2001/2002 viene istituito l'indirizzo di Tecnico per il Turismo.

Il Ministero dell'Istruzione ha affidato all'Istituto la funzione di riferimento per il monitoraggio nazionale per tutte le Imprese Formative Simulate presenti sul territorio nazionale.

Dall'anno 2001/2002 l'Istituto è stato chiamato a svolgere il compito di Simucenter per la rete nazionale di IFS.

Dall'A.S. 2010/2011, in seguito al riordino degli Istituti Tecnici, sono stati attivati i seguenti indirizzi:

settore Economico - Amministrazione, Finanza e Marketing articolato in:

1.A Amministrazione, Finanza e Marketing

1.B Sistemi Informativi Aziendali

2 Settore Turismo

settore Tecnologico *Costruzioni, Ambiente e Territorio* articolato in:

Informatica e telecomunicazioni

Grafica e comunicazione

L'Istituto attraverso l'impegno in particolare del Dirigente scolastico e delle funzioni strumentali ricerca e promuove interazioni con il territorio di pertinenza e con altri enti di istruzione e formazione: annualmente così come esplicitato nel PTOF sono sviluppate opportunità di stage e visite di istruzione con riferimento al mondo del lavoro e culturale, sono incentivate le partecipazioni degli allievi a gare e concorsi sportivi e culturali, nell'ambito dell'ampliamento dell'offerta formativa sono proposti progetti che valorizzano le risorse delle comunità di riferimento.

Nel 2013/2014 con D.A. 11/GAB del 20/03/2014 è stato autorizzato l'indirizzo:

Trasporti e logistica (Nautico) articolazione “Conduzione del mezzo navale”.

Nel 2014/2015 con D.A. 676/GAB del 12/02/15 a completamento del preesistente indirizzo Trasporti e logistica sono state autorizzate le articolazioni

“Conduzione di apparati e impianti marittimi” e “Costruzioni navali”.

Dal 11/02/2016 con D.D.G. n.347 l'Istituto ha ottenuto l'Accreditamento della Regione Sicilia per attività di formazione professionale finanziate.

Dall'a.s. 2018/2019 con Decreto Ass.le n.492 del 22/02/2018 sono stati autorizzati corso serale indirizzo CAT ed indirizzo trasporti e logistica articolazione logistica.

L'Istituto ha attualmente un'unica sede in via Colonnello Magistri Milazzo (ME): la stessa è formata da due corpi di fabbrica, un corpo principale composto da un piano terra e un primo piano, composto da ampie e spaziose aule, i laboratori, la Biblioteca, l'Aula Magna, il punto ristoro, la sala docenti e gli Uffici di Direzione e Segreteria, una ulteriore struttura che integra al piano terreno, un'ampia ed attrezzata palestra coperta con i relativi servizi mentre al secondo e terzo piano vi sono altre aule.

Il sito scolastico è al seguente indirizzo www.davincimilazzo.edu.it

L'offerta formativa attuale è per i seguenti indirizzi di studio

Settore Economico

- *AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING*
- *Articolazione SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI*
- *TURISMO*

Settore Tecnologico

- *COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO*
- *INFORMATICA e TELECOMUNICAZIONI*
- *GRAFICA E COMUNICAZIONE*
- *TRASPORTI E LOGISTICA (NAUTICO)*
 - *Opzione: Conduzione del Mezzo Navale (CMN)*

- *Opzione: Conduzione di Apparatì e Impianti Marittimi (CAIM)*
- *Opzione: Costruzione del Mezzo Navale*
- *Articolazione: logistica*

MISSION

In qualità di organo della Pubblica Amministrazione per l'istruzione, l'Organizzazione ha come priorità fondamentale del proprio mandato la diffusione e la promozione dell'istruzione ed il successo scolastico degli studenti insieme allo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli stessi, nel rispetto di quei valori che costituiscono la base di una società giusta, solidale, libera e democratica.

L'Istituto, oltre ad assicurare alle alunne ed agli alunni un itinerario educativo-didattico che consenta loro di acquisire conoscenze disciplinari e competenze professionali specifiche, è impegnato a:

- affermare il ruolo centrale della scuola nella società della conoscenza;
- contrastare le disuguaglianze socio-culturali e territoriali;
- realizzare una scuola aperta, quale laboratorio permanente di orientamento e di ricerca, sperimentazione ed innovazione didattica, di partecipazione e di cittadinanza attiva;
- garantire il diritto allo studio e la realizzazione di significative esperienze lavorative anche attraverso i percorsi di alternanza scuola-lavoro;
- sostenere le pari opportunità, il successo formativo di ogni singolo alunno e l'istruzione permanente dei cittadini.

Per la sua particolare posizione l'Istituto è facilmente raggiungibile con tutti i mezzi di trasporto. L'ambiente socio-economico e culturale di provenienza degli alunni è eterogeneo in quanto l'Istituto abbraccia un vasto bacino di utenza che comprende diversi comuni.

Le realtà produttive sono legate alla presenza di insediamenti industriali, piccole e medie imprese ed un terziario avanzato. L'Istituto Tecnico “L. Da Vinci” permette agli studenti che conseguono il diploma un rapido inserimento in molti ambiti lavorativi e in diversi settori: economico, navale e marittimo, informatico, turistico, ambientale ed edilizio, grafico e pubblicitario; inoltre, consente l'iscrizione per il prosieguo degli studi a qualunque facoltà universitaria. L'Istituto rappresenta un'importante risorsa per la promozione socio-culturale del territorio, ed è punto di riferimento per Enti ed Istituzioni, associazioni, gruppi culturali e sportivi, poiché offre ampi servizi, grazie alla disponibilità delle professionalità e delle strutture presenti al suo interno.

3.1 Campo di applicazione del SGQ

Il Sistema di gestione per la qualità d'Istituto ha il seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di istruzione scolastica superiore

e comprende quindi le attività operative di progettazione ed erogazione dell'istruzione scolastica, curriculare ed extracurriculare, di tutti gli indirizzi di studio attivati e le attività trasversali e di supporto alle stesse, quali ad esempio attività di approvvigionamento, di segreteria, di gestione delle infrastrutture.

Nella definizione del campo di applicazione del SGQ l'Organizzazione ha considerato come prioritarie le esigenze interne di miglioramento delle capacità di governo dei processi e di promozione esterna dell'immagine dell'Istituto, nonché le esigenze esterne di trasparenza ed efficacia delle prestazioni dettate sia dal Committente Ministero che dalla Regione in occasione dell'accreditamento delle sedi formative.

Nessun requisito della norma UNI EN ISO 9001:2015 è stato giudicato come non applicabile.

3.2 Sistema di gestione e relativi processi

L'Istituto basa il proprio sistema di gestione, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento (normativa della qualità), sulla *“gestione sistemica per processi”*.

Pertanto:

- vengono individuate delle sequenze di attività (*processi*) finalizzate a realizzare specifici *servizi (output)*, attraverso la *trasformazione* di elementi *in ingresso (input)*; in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei *servizi finali* rivolti agli *utenti della scuola* ed i processi ausiliari o trasversali, tipicamente rivolti al *personale interno*, comunque necessari per garantire la qualità progettata dei servizi finali;
- vengono identificati i collegamenti tra i processi identificati;
- tali processi vengono descritti e regolati (quando occorre, attraverso apposite procedure o istruzioni), per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- viene attribuita una specifica responsabilità dell'efficacia, efficienza e qualità di ciascun *passo* del processo, ma anche dell'intero processo, a persone adeguatamente formate e qualificate;

- a tal fine, viene garantito, a cura di detto responsabile, un adeguato insieme di azioni programmate di verifica e di monitoraggio, anche tramite la misurazione di specifici “indicatori statistici”, e la comunicazione dei risultati a coloro che operano lungo il processo;
- vengono effettuate prontamente azioni di trattamento delle non conformità eventualmente emerse da reclami, da verifiche e monitoraggi “interni” e da verifiche ispettive “esterne” al processo, al fine di correggere gli errori e conseguire al meglio possibile gli obiettivi di qualità del processo;
- vengono attivate azioni di miglioramento - in particolare, ove reclami e/o monitoraggi “interni” ed “esterni” rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l’insorgenza di non conformità - attraverso processi di “problem solving”, effettuati con il coinvolgimento di coloro che operano lungo il processo.

I.T. Economico – Tecnologico
“LEONARDO DA VINCI”
Milazzo (ME)

Modello organizzativo
per il SGQ
Ed.1 rev.B

Di seguito la tabella riassuntiva dell'Elenco dei processi con identificazione delle funzioni responsabili e la sequenza dei processi che specifica le correlazioni con i processi a monte (processo fornitore) ed in processi a valle (processo cliente):

Processo	Resp. del Processo	Processi Monte	Processi a Valle	Elementi in input	Elementi in output
GESTIONE E PIANIFICAZIONE STRATEGICA	DS/DSGA CdD/CdI CV/RQ	Tutti	Tutti	Requisiti normativi applicabili know how Esigenze operative, informative e di comunicazione interne Risorse economiche, umane, infrastrutturali Risultati e proposte scaturite dalle attività di valutazione delle prestazioni (processo problem solving)	Modello organizzativo Politica per la Qualità Obiettivi e Piano di gestione del rischio Piano e di miglioramento Piano degli audit
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	DS/DSGA FS CdD/CdI	Tutti	Tutti	Dotazioni di organico assegnate Analisi fabbisogno risorse umane e carenze / necessità formative e di aggiornamento delle stesse Risorse economiche disponibili per le esigenze di processo	Organigramma e funzionigramma Incarichi specifici Piano di formazione e aggiornamento del personale
GESTIONE INFRASTRUT. ED AMBIENTI PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI	DS DSGA CdD/CdI D.LAB/AT RSPF	Progettazione e Realizzazione del servizio	Approvvigionamento	Analisi fabbisogno risorse Richieste provenienti dai processi di progettazione ed erogazione dei servizi Risorse economiche disponibili per le esigenze di processo	Elenco laboratori ed attrezzature Piano di manutenzione risorse tecniche e di mantenimento requisiti delle sedi formative
GESTIONE REQUISITI PER I SERVIZI (offerta dei servizi)	DS/DSGA FS CdD/CdI	Processo gestione e pianificazione strategica	Progettazione e realizzazione del servizio	Requisiti normativi applicabili Politica per la qualità ed obiettivi di processo Analisi del territorio di riferimento Esigenze organizzative e richieste degli studenti Risorse economiche disponibili per le esigenze di processo	P.T.O.F. / Patto di corresponsabilità / Patto formativo Documentazione per la formalizzazione iscrizioni Piano per l'orientamento in entrata ed in uscita
GESTIONE PROGETTAZIONE DIDATTICA	DS Dipartimenti CdD DOC	Processi relativi alla definizione dei requisiti del servizio	Realizzazione del servizio	Requisiti normativi applicabili Politica per la qualità ed obiettivi di processo Analisi dell'utenza Risorse umane e materiali disponibili per le esigenze di processo	Piano delle attività Progettazione della didattica curriculare ed extracurricolare

I.T. Economico – Tecnologico
“LEONARDO DA VINCI”
Milazzo (ME)

Modello organizzativo
per il SGQ
Ed.1 rev.B

Processo	Resp. del Processo	Processi Monte	Processi a Valle	Elementi in input	Elementi in output
GESTIONE PROGETTAZIONE CORSI DI FORMAZIONE	DS CdD RP	Processi relativi alla definizione dei requisiti del servizio	Realizzazione del servizio	Bandi di finanziamento Richieste degli studenti Politica per la qualità ed obiettivi di processo Risorse economiche, umane e materiali disponibili per le esigenze di processo	Progetti di formazione
GESTIONE ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ISTRUZIONE	CdD CdC/DOC	Processi relativi alla definizione dei requisiti del servizio Processo Progettazione	Monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento	PTOF e PDM Obiettivi di processo Piano delle attività Calendario scolastico Risorse umane e materiali disponibili per le esigenze di processo Linee programmatiche per disciplina e per classi definite in progettazione Elenco iscritti ed esigenze degli stessi Elenco progetti	Servizi di didattica curricolare ed extracurricolare
GESTIONE ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORMAZIONE	DOC/Tutor	Processi relativi alla definizione dei requisiti del servizio e Progettazione	Monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento	Obiettivi di processo Risorse umane e materiali disponibili per le esigenze di processo Procedure di attuazione per i corsi finanziati Progetti di formazione approvati Elenco iscritti ed esigenze degli stessi	Servizi di formazione
GESTIONE APPROVVIG.TO PRODOTTI E SERVIZI	DS/DSGA Cdl	Processi Progettazione e Realizzazione del servizio Gestione infrastrutture ed ambienti	Realizzazione del servizio	Requisiti normativi applicabili Obiettivi di processo Risorse umane e materiali disponibili per le esigenze di processo Analisi fabbisogno prodotti e servizi dall'esterno Piano di manutenzione attrezzature e di mantenimento dei requisiti delle sedi formative Richieste d'acquisto provenienti dai processi di progettazione ed erogazione dei servizi	Procedure d'acquisto Ordini d'acquisto

<i>Processo</i>	<i>Resp. del Processo</i>	<i>Processi Monte</i>	<i>Processi a Valle</i>	<i>Elementi in input</i>	<i>Elementi in output</i>
GESTIONE MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO (autocontrollo e problem solving)	DS/ FS/ CV/RQ	Tutti	Gestione e pianificazione strategica	Modello organizzativo Piano di gestione del rischio Obiettivi per la qualità Piano degli audit Piano di miglioramento Carta dei servizi Piano di formazione e aggiornamento Strumenti di monitoraggio e di misurazione Dati sulla performances e parametri di raffronto realtà scolastiche simili provenienti dall'esterno	Riesame SGQ Rapporti di riscontro obiettivi, monitoraggi e misurazioni Rapporti di audit Proposte per l'aggiornamento dei documenti strategici e per il miglioramento continuo

Gli indicatori di prestazione dei processi sono descritti in apposito documento (“Obiettivi per la Qualità”); essi vengono gestiti, prioritariamente, a cura del responsabile del processo interessato e successivamente da altre Unità o Organi o ruoli, come riportato nel documento citato; ciò al fine di garantire: l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzazione di detti indicatori per l'adozione di eventuali azioni di miglioramento.

Outsourcing

L'Istituto sviluppa al suo interno tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità sopracitati e solo, per particolari esigenze, coinvolge terze parti nelle attività di formazione (ad es. per progetti extracurricolari e/o attività di alternanza scuola-lavoro), mantenendo il controllo e la responsabilità della qualità delle attività affidate. Per i suddetti fornitori esterni (esperti, strutture per stage e tirocini e tutor aziendali) sono infatti previste: una selezione e valutazione iniziale, la formalizzazione di incarichi / convenzioni che specificano i requisiti delle attività affidate e le modalità di verifica a cura dell'Istituto, attività di verifica in itinere e finali a cura di personale interno specificamente individuato, nonché tramite riscontro della soddisfazione degli studenti, al fine di garantire comunque i requisiti di qualità prefissati.

4 ELEMENTI DEL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Il contesto in cui opera l'Istituto è delineato ed analizzato dal Dirigente scolastico e dal Comitato interno di autovalutazione periodicamente, in particolare in occasione dello sviluppo del Rapporto di autovalutazione (RAV) d'Istituto, del PTOF e del Piano di miglioramento, previsti dalla normativa ministeriale cogente, nonché, con specifico riferimento al SGQ, tramite il supporto del Resp.le qualità (RQ) in occasione della "Valutazione dei rischi per la qualità", pianificazione obiettivi annuali e Piano di gestione dei rischi ed in fase di Riesame periodico del sistema.

Per la conoscenza del contesto l'Organizzazione considera aspetti, fattori e caratteristiche dei seguenti elementi ritenuti significativi:

- requisiti normativi applicabili
- popolazione scolastica
- territorio e capitale sociale
- risorse economiche e materiali
- risorse umane e professionali
- esiti scolastici ed a distanza

Dall'analisi di dati ed informazioni del contesto e dei processi individuati il Dirigente scolastico, con la collaborazione delle citate funzioni, individua le priorità di sviluppo verso cui orientare il Piano di Miglioramento e di conseguenza il Piano triennale dell'offerta formativa, nonché definisce il "Piano di gestione dei rischi" e gli "Obiettivi per la qualità" in merito ai principi di *soddisfazione del cliente*, *efficacia ed efficienza dell'organizzazione e miglioramento continuo*, che saranno condivise nell'ambito degli organi collegiali d'Istituto.

Parti interessate individuate:

A ALUNNI E FAMIGLIE

B PERSONALE

C MINISTERO – REGIONE – ENTI FINANZIATORI

D MONDO DEL LAVORO DIRETTAMENTE INTERESSATO DA QUALIFICHE E TITOLI DI STUDIO RILASCIATI

E PARTNER E COLLABORATORI / ALTRI ENTI DI ISTRUZIONE

5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA - MANSIONARIO E FUNZIONIGRAMMA

Il Dirigente scolastico ha identificato un Responsabile del SGQ ed un Comitato di autovalutazione che, con la collaborazione dello staff di direzione, assicurano l'autovalutazione ed il controllo dei processi.

Il DS con il Resp.le Qualità (Q) in particolare definiscono l'organizzazione del sistema, gli obiettivi per la qualità, la tipologia di informazioni documentate da assicurare a soddisfazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001, le responsabilità delle singole funzioni per la qualità del servizio, gestione delle comunicazioni interne ed esterne sul SGQ, pianificazione ed attuazione delle azioni di formazione per l'implementazione del sistema, sviluppo e messa in atto di azioni di controllo, di prevenzione del rischio e di correzione del SGQ finalizzate al miglioramento continuo.

Il Resp.le Qualità è l'interlocutore principale per la Direzione sullo stato del Sistema e sugli esiti delle attività di analisi, misurazione e monitoraggio definite a garanzia della qualità offerta/erogata, il referente del SGQ con l'esterno, il coordinatore e/o l'esecutore degli audit interni per la qualità, il responsabile della conservazione e della disponibilità della documentazione prevista a supporto del Sistema (Modello organizzativo, Valutazione dei Rischi per la qualità, Politica per la Qualità ed Obiettivi, Procedure ed istruzioni, modulistica di sistema), il promotore principale presso il personale della cultura della qualità.

Per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità tutto il personale è comunque coinvolto e chiamato a dare il proprio contributo nell'ambito delle competenze e funzioni assegnate, in base al contratto di lavoro ed alla contrattazione integrativa d'Istituto ed agli eventuali incarichi specifici ricevuti.

Di seguito è definita e documentata l'organizzazione, in termini di funzioni, ruoli, responsabilità, specificando l'apporto di ognuno al sistema di qualità implementato.

Ruoli/unità organizzative	Descrizione sintetica compiti e responsabilità
Dirigente scolastico	Rappresenta l'Istituto, assicura la gestione unitaria e strategica dello stesso nella sua autonomia funzionale; promuove e sviluppa l'autonomia sul piano gestionale e didattico; definisce la mission dell'organizzazione ed indirizza gli obiettivi di miglioramento della qualità, analizza i rischi e gli ostacoli all'attuazione dei risultati attesi e propone le linee di intervento a garanzia dell'attuazione dei requisiti dichiarati; definisce il modello organizzativo per la qualità e garantisce la disponibilità di risorse, umane, tecnologiche, economiche per l'attuazione del sistema; garantisce la promozione del coinvolgimento del personale nel SGQ; valuta l'efficacia ed efficienza delle azioni e degli interventi attuati per il miglioramento continuo.
Responsabile Qualità	Sviluppa, attua e mantiene aggiornato il SGQ per il raggiungimento, in maniera efficace ed efficiente, degli obiettivi di Qualità; attiva iniziative di miglioramento del SGQ attraverso la proposta e l'attuazione di azioni correttive e/o di miglioramento; garantisce la conservazione e l'aggiornamento della documentazione definita a supporto del SGQ e verificare lo stato di attuazione del sistema attraverso audit interni sistematici; prepara i documenti necessari per il Riesame periodico del SGQ da condurre con DS; definisce ed assicura le attività di monitoraggio sui vari processi, in conformità con gli obiettivi prestabiliti, raccogliendo dati ed informazioni utili allo stato di riscontro del SGQ e degli stessi obiettivi; assicura la comunicazione esterne per tutto quanto riguarda il Sistema di gestione Qualità; provvede alla formazione del personale per la implementazione del Sistema di gestione Qualità; collabora con la DS per la gestione dei reclami fino alla risoluzione degli stessi.
Vicario	Sostituisce il DS in caso di sua assenza. Collabora nel coordinamento didattico ed organizzativo dell'istituto. Gestisce le emergenze e la sostituzione dei docenti assenti. Rappresenta il DS nei rapporti con genitori, alunni e soggetti esterni. Predisporre e gestisce l'orario delle lezioni.
Collaboratori del DS	All'interno del plesso di servizio, collaborazione nello svolgimento delle funzioni organizzative del DS; collaborazione nella gestione dei rapporti con alunni e genitori; gestione delle emergenze relative al plesso; sostituzione dei docenti assenti relative al plesso; reporting delle necessità del plesso

Ruoli/unità organizzative	Descrizione sintetica compiti e responsabilità
Direttore dei servizi generali ed amministrativi	<p>Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, al personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze.</p> <p>Organizza autonomamente l'attività del personale ATA nell'ambito delle direttive del dirigente scolastico. Attribuisce al personale ATA, nell'ambito del piano delle attività, incarichi di natura organizzativa e le prestazioni eccedenti l'orario d'obbligo, quando necessario.</p> <p>Svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta attività di istruzione, predisposizione e formalizzazione degli atti amministrativi e contabili; è funzionario delegato, ufficiale rogante e consegnatario dei beni mobili.</p> <p>Può svolgere attività di studio e di elaborazione di piani e programmi richiedenti specifica specializzazione professionale, con autonoma determinazione dei processi formativi ed attuativi. Può svolgere incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale.</p>
Assistente amministrativo	<p>gestiscono l'ufficio protocollo e la corrispondenza in entrata ed in uscita dell'Istituto, in collaborazione con la Dirigenza;</p> <p>gestiscono la procedura di iscrizione alle classi (distribuzione modulistica, informazioni, ritiro documentazione compilata e relativa registrazione e archiviazione);</p> <p>provvedono al rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza, attestati di qualifica e diplomi (segreteria alunni);</p> <p>provvedono in collaborazione con il DS alla predisposizione dei registri di scrutinio, pagelle, tabelloni con voti, documenti e materiale per esami di stato, ecc.);</p> <p>provvedono al rilascio dei certificati di servizio (segreteria personale);</p> <p>collaborano con DSGA e DS per la gestione delle comunicazioni interne dell'Organizzazione;</p> <p>eseguono compiti di ragioneria ed economato in collaborazione con il DSGA;</p> <p>collaborano con il DSGA alla tenuta dell'inventario dei beni mobili;</p> <p>collaborano con il DSGA nella tenuta dell'archivio storico dei documenti amministrativi prodotti dall'organizzazione;</p> <p>gestiscono l'ufficio personale sotto la supervisione del DSGA e della DS (assicurando aggiornamento dei fascicoli, predisposizione della modulistica per domande di ferie, permessi ecc.).</p>

**I.T. Economico – Tecnologico
“LEONARDO DA VINCI”
Milazzo (ME)**

**Modello organizzativo
per il SGQ
Ed.1 rev.B**

Ruoli/unità organizzative	Descrizione sintetica compiti e responsabilità
Subconsegnatario laboratorio	Provvede alla custodia del materiale didattico, tecnico e scientifico contenuto nel laboratorio affidatogli e risponde della conservazione del materiale. Ha la tenuta del registro inventario e propone lo scarico del materiale obsoleto o inservibile. Collabora con la Commissione tecnica ai fini del collaudo del materiale destinato al laboratorio di propria competenza. Propone l'acquisto di nuovo materiale in base alle esigenze didattiche.
Assistente tecnico	Svolge attività specifiche con autonomia operativa e responsabilità diretta nella conduzione tecnica dei laboratori, officine e reparti di lavorazione, garantendone l'efficienza e la funzionalità. Supporto tecnico allo svolgimento delle attività didattiche.
Collaboratore scolastico	Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica. E' addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico; di pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi; di vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche, di custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici, di collaborazione con i docenti. Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.
RSPP	sviluppa la valutazione dei rischi ed individua le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti; elabora le procedure di sicurezza; propone programmi di informazione e formazione dei dipendenti. Predisporre materiale divulgativo per il personale e per l'utenza in materia di salute dei lavoratori e prevenzione infortuni
Consiglio di Istituto	Adottare il PTOF; adottare il regolamento interno, la carta dei servizi; definire il calendario scolastico, l'uso delle attrezzature scolastiche; stabilire i criteri per la programmazione ed attuazione delle attività parascolastiche, stabilire i criteri per la formazione delle classi; verificare le disponibilità finanziarie dell'Istituto, lo stato di attuazione del Programma, apportare le variazioni che si rendessero necessarie
Giunta esecutiva	Predisporre la relazione con cui proporre al CI il Programma annuale e il conto consuntivo, preparare i lavori del CI

Ruoli/unità organizzative	Descrizione sintetica compiti e responsabilità
Collegio dei docenti	Progetta e delibera il Piano Triennale dell’Offerta Formativa, decide la suddivisione dell’anno scolastico in trimestri o quadrimestri, individua i compiti ed i criteri per la nomina delle Funzioni strumentali, valuta periodicamente l’andamento complessivo dell’azione didattica, propone opportune misure per il miglioramento, provvede all’adozione dei libri di testo, promuove attività di aggiornamento e formazione dei docenti, elegge i membri del comitato di valutazione, programma iniziative di sostegno per gli alunni portatori di handicap e promuove le iniziative per l’inserimento e l’integrazione degli alunni stranieri, delibera iniziative in merito all’educazione alla salute e alla prevenzione delle tossicodipendenze, delibera sull’attivazione di nuovi indirizzi di studio.
Funzione Strumentale	Contribuisce alla realizzazione delle finalità della scuola, coordinando azioni mirate a sostegno del Piano dell’Offerta Formativa.
Consiglio di classe	Realizza il coordinamento didattico e valuta l’andamento didattico e disciplinare degli studenti della classe; individua gli alunni con bisogni specifici dell’apprendimento e delibera sugli interventi da porre in atto.
Coordinatore di Classe	Presiede i Consigli di classe; raccoglie i piani di lavoro dei docenti del Consiglio di classe; controlla il registro di classe (gestione delle assenze/giustificazioni degli allievi – annotazioni sul comportamento) e predispone le comunicazioni con le famiglie, quando necessario, tramite il personale di segreteria; fornisce al DS un quadro attendibile ed aggiornato dell’andamento didattico-disciplinare e delle dinamiche della classe; cura e verifica in itinere i collegamenti pluridisciplinari e le attività integrative al curriculum; cura i rapporti scuola-famiglia per la classe di competenza.
Comitato di valutazione dei docenti	Esprime il parere per la conferma in ruolo del personale neo assunto sulla base della relazione sulle esperienze e sulle attività svolte, presentata dai docenti stessi; esprime la valutazione del servizio dei docenti che ne facciano domanda.
Comitato autoanalisi d’istituto e miglioramento	Ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto d’Istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dagli Organi collegiali dell’istituzione, con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all’ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi
Commissioni/ Gruppi di lavoro	Progettare attività relative all’ambito assegnato; predisporre gli strumenti e i materiali necessari per l’attuazione.
Dipartimenti	Pianificano la programmazione per disciplina nelle classi parallele e dettano linee comuni per la valutazione degli apprendimenti

Ruoli/unità organizzative	Descrizione sintetica compiti e responsabilità
Docente	Realizza il processo di insegnamento / apprendimento sulla base delle finalità e degli obiettivi previsti dagli ordinamenti e dal Piano triennale dell’Offerta Formativa, sia individualmente che collegialmente; cura la verifica e la valutazione dell’efficacia dell’azione formativa e la rilevazione della soddisfazione del cliente secondo le indicazioni del Resp.le qualità; cura i rapporti con le famiglie

L’Organigramma nominativo, costantemente aggiornato, è pubblicato sul sito d’Istituto.

6. PIANIFICAZIONE

Per la pianificazione del SGQ l’Organizzazione ha provveduto a considerare il contesto di riferimento e fattori interni ed esterni rilevanti per le proprie finalità ed obiettivi strategici, nonché le parti interessate e coinvolte nel sistema.

La valutazione è sviluppata e periodicamente verificata ed aggiornata dal DS assieme al RQ secondo quanto meglio specificato nella “Valutazione dei rischi per la qualità” (VRQ) già citata, parte integrante delle informazioni documentate a supporto del SGQ.

Il documento definisce:

- le premesse di contesto e le finalità perseguite
- le fasi del processo di individuazione ed analisi dei rischi
- il metodo adottato
- gli output previsti
- le verifiche ed i tempi di aggiornamento

7. SUPPORTO

Risorse umane

Il Dirigente scolastico dell'Istituto, per garantire l'attuazione del SGQ e l'efficacia degli interventi di miglioramento disposti rispetto alla Politica per la qualità ed agli Obiettivi annuali prefissati, con l'accordo del DSGA e degli Organi collegiali competenti, pone particolare attenzione all'individuazione ed alla messa a disposizione (adeguamento e/o acquisizione) delle risorse necessarie all'Organizzazione per il conseguimento della soddisfazione dei Clienti (esterni ed interni), al fine di accrescere la fiducia degli stessi in merito al riconoscimento della capacità di soddisfare le esigenze ed ottemperare ai requisiti specificati.

Nel rispetto della normativa applicabile per gli organici scolastici, DS e DSGA verificano ed assicurano la comunicazione agli enti competenti sul fabbisogno di personale, in base all'utenza, alle tipologie di attività formative e di supporto da garantire, agli obiettivi dell'Istituto e al Piano di miglioramento triennale definito.

Le stesse funzioni assicurano, con la collaborazione delle FS e degli organi collegiali, che siano definiti criteri interni di valutazione e verifica del personale, in termini di conoscenze e competenze richieste per la mansione assegnata e per le responsabilità nell'ambito del SGQ, al fine della predisposizione del Piano di formazione ed aggiornamento e della valorizzazione e promozione delle risorse professionali presenti in istituto, anche per la condivisione di buone prassi.

Comunicazione

Lo staff di Direzione ed il RQ garantiscono i flussi di comunicazione interni ed esterni relativi al SGQ d'Istituto, definendo tipologia dei documenti e delle comunicazioni da fornire e modalità e strumenti da utilizzare. Per la comunicazione interna oltre alla condivisione con l'organizzazione dei documenti strategici quali Politica per la qualità, Obiettivi e Piano degli interventi, Modello Organizzativo e Valutazione dei rischi per la qualità, la comunicazione sullo stato del Sistema, gli esiti dell'autovalutazione interna e delle verifiche esterne è assicurata nelle riunioni degli organi collegiali, nonché durante gli audit interni.

Per la comunicazione esterna, in particolare con studenti e famiglie, è utilizzata l'affissione all'albo di documenti divulgativi e della Politica per la qualità e/o la pubblicazione sul sito internet scolastico, di informazioni e di modulistica appositamente predisposta, come i questionari di gradimento, nonché gli incontri scuola-famiglia.

La comunicazione a fornitori e collaboratori è per lo più affidata a comunicazioni formali che evidenziano in particolare requisiti di qualità ed impegni assunti e modalità di verifica della corrispondenza alle aspettative a cura di referenti d'Istituto.

Informazioni documentate del SGQ

Per soddisfare tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001, il Dirigente scolastico ed il Responsabile Qualità hanno predisposto, controllato, emesso e divulgato, una pluralità di informazioni documentate quali:

- il *Documento di Politica per la qualità*;
- i Documenti *Obiettivi per la Qualità e Piano degli Interventi*;
- il presente *Modello Organizzativo del SGQ*;
- l'Organigramma nominativo
- il mansionario e funzionigramma incluso nel presente Modello Organizzativo;
- la *Valutazione dei rischi per la qualità e il Piano di gestione dei rischi*;
- *Procedure Gestionali* e/o istruzioni operative specificate nell'apposito elenco (all. 01) ;
- l'Elenco delle informazioni di origine esterna - Norme e leggi di settore (all. 02);
- la modulistica del SGQ;

delineando la struttura della documentazione relativa al Sistema stesso.

Per maggiori dettagli si rinvia alla procedura gestionale PG 1 Gestione delle informazioni documentate.