



**MANUALE DELLA QUALITÀ**  
**SEZIONE 05**  
**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

Code:	<b>MQ05</b>
Revisione:	<b>00 – 03/2007</b>
Pagina:	<b>1 di 8</b>
Rif. UNI EN ISO 9001:	<b>2000</b>

## **1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

Il Dirigente Scolastico (DS) dell'ITC Mattiussi con la presente sezione esprime la volontà da parte di tutti i collaboratori impegnati nell'attuazione del SGQ adottato di informare e coinvolgere tutto il personale nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

A tal fine la presente sezione contiene:

- La Politica della qualità quale espressione della volontà del DS di garantire un servizio conforme ai requisiti;
- Gli obiettivi della qualità;
- La struttura organizzativa con la definizione delle autorità e delle responsabilità, dei criteri di pianificazione della qualità e la definizione del SGQ adottato allo scopo di raggiungere gli obiettivi definiti;
- I modi ed i tempi di attuazione del Riesame da parte della Direzione;
- I criteri adottati per verificare la congruità delle risorse assegnate.

## **2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE**


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

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

Il nostro impegno è migliorare progressivamente il servizio offerto agli utenti, in modo che risulti alto il loro grado di soddisfazione.

A tal fine l'ITC Mattiussi persegue le seguenti politiche d'intervento:

- a) Massima attenzione alla realtà socio - culturale del bacino dell'utenza;
- b) Attenzione all'evoluzione e alle dinamiche culturali ed economiche che sottendono gli aspetti dello sviluppo territoriale;
- c) Massima disponibilità, competenza e professionalità da parte di tutto il personale;
- d) Capacità di comprensione e di confronto con le esigenze degli utenti;
- e) Rispetto della normativa generale e specifica del settore scolastico;
- f) Attività di formazione dell'utente con azioni mirate;
- g) Massima disponibilità nel fornire informazioni all'utenza attraverso i canali di comunicazione dell'Istituto;
- h) Ricerca di partnership qualificate per soddisfare le necessità dell'utenza.

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	Code: <b>MQ05</b>
		Revisione: <b>00 – 03/2007</b>
		Pagina: <b>2 di 8</b>
		Rif. <b>UNI EN ISO 9001: 2000</b>

### 3 POLITICA DELLA QUALITÀ

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

In tale ottica, il nostro Istituto intende:

- Operare secondo un Sistema per la Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000;
- Incrementare la "Cultura della Qualità" all'interno della propria organizzazione;
- Definire, condividere e perseguire gli obiettivi per la gestione della qualità;
- Garantire le risorse necessarie al funzionamento e al mantenimento del Sistema Gestione Qualità;
- Verificare sistematicamente il proprio Sistema Gestione Qualità, mediante controlli costanti che costituiscono il fondamento indispensabile per il miglioramento continuo;
- Favorire lo sviluppo tecnologico dell'intera organizzazione;
- Coinvolgere integralmente le proprie risorse umane, valorizzandone le attitudini personali e favorendone la formazione e l'aggiornamento;
- Recepire, esaminare e valutare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate (utenti, fornitori, personale, ecc.) in modo da garantirne sempre un'adeguata "risposta";
- Sostenere, diffondere e rendere comprensibile la Politica della Qualità mettendo a disposizione del personale, le procedure della qualità, le istruzioni operative e promuovendo azioni mirate di formazione e di coinvolgimento sulle tematiche della qualità;
- Verificare annualmente la corretta attuazione della Politica e degli obiettivi qualitativi e, conseguentemente effettuare il riesame sistematico dei contenuti di tali documenti al fine di perseguire il miglioramento continuo del SGQ.

Pordenone li, 23 marzo 2007

Il Dirigente Scolastico

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	Code: <b>MQ05</b>
		Revisione: <b>00 – 03/2007</b>
		Pagina: <b>3 di 8</b>
		Rif. <b>UNI EN ISO 9001: 2000</b>

## 4 PIANIFICAZIONE

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

### 4.1 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

L'ITC Mattiussi, nell'erogazione del servizio, persegue i seguenti obiettivi primari:

#### A) Soddisfazione dell'utente

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

#### B) Miglioramento continuo della qualità

La Politica della qualità è mirata a rendere il servizio più efficace ed efficiente riducendo il consumo delle risorse ed eliminando gli sprechi secondo le seguenti modalità:

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

#### C) Coinvolgimento del personale

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

DS, oltre agli obiettivi primari sopra descritti, definisce gli indicatori dei principali processi del SGQ; tali indicatori sono riportati nell'All. 7 MQ "Quadro strutturale degli indicatori" allegato al Manuale. All'atto del Riesame da parte della Direzione, inoltre, DS definisce gli obiettivi di miglioramento del SGQ riportati nel MD5.6#02 "Piano di miglioramento della qualità". Gli obiettivi sono sempre legati a indicatori quantitativi al fine di consentire la verifica del raggiungimento degli stessi.

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

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

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

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

- La pianificazione e la registrazione di tutte le attività di formazione ed aggiornamento interno del personale docente e non docente
- La gestione delle comunicazioni interne ed esterne all'Istituto mediante definizione di modalità strutturate per il controllo e la gestione del Sistema Informativo (informatico e cartaceo)

#### B) Acquisizione degli utenti

Analisi delle esigenze formative del territorio e dell'utenza traducendole in attività curricolari ed extracurricolari (FSE - IFTS)

Definizione dell'offerta formativa in conformità alla normativa vigente e alle esigenze, implicite ed esplicite, dell'utente misurando le risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi.



**MANUALE DELLA QUALITÀ**  
**SEZIONE 05**  
**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

Code:	<b>MQ05</b>
Revisione:	<b>00 – 03/2007</b>
Pagina:	<b>4 di 8</b>
Rif. UNI EN ISO 9001: 2000	

*C) Progettazione dei servizi*

Pianificazione delle modalità di progettazione e sviluppo dei servizi sia in ambito curriculare che extracurriculare (FSE - IFTS)

*D) Erogazione del servizio*

La pianificazione delle risorse necessarie per il raggiungimento della qualità nell'erogazione del servizio

*E) Controllo dell'erogazione del servizio*

L'esecuzione dei controlli per il buon funzionamento del sistema e l'attuazione di un efficace controllo sull'erogazione del servizio formativo/didattico.

*F) Monitoraggio e valutazione*

L'Istituto è impegnato nella continua ricerca della soluzione ai problemi che possono manifestarsi a livello di processo o relativamente alla qualità del servizio prestato.

La pianificazione delle verifiche ispettive interne e l'elaborazione dei dati relativi all'efficienza ed efficacia dei processi relativi alle attività curricolari ed extracurricolari (FSE - IFTS).

L'effettuazione del Riesame del SGQ nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo dello stesso.

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

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

Il DS è responsabile della costituzione e del mantenimento del SGQ ed è costantemente impegnato nella diffusione e nell'incentivazione degli aspetti qualitativi dell'erogazione del servizio ed agisce, con l'aiuto di RSQ su tutta l'organizzazione.

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

### **5.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa dell'ITC Mattiussi è sinteticamente definita nel All1 MQ "Organigramma funzionale" e nel All2 MQ "Organigramma Nominativo" allegati al presente Manuale.



**MANUALE DELLA QUALITÀ**  
**SEZIONE 05**  
**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

Code:	<b>MQ05</b>
Revisione:	<b>00 – 03/2007</b>
Pagina:	<b>5 di 8</b>
Rif. UNI EN ISO 9001: 2000	

## 5.2 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

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

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

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

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


## 5.3 MANSIONARI

Per la maggior parte delle funzioni è definito un mansionario istituzionale. Per le Funzioni di area organizzativa sono stati invece elaborati specifici compiti e profili (ALL. 4 MQ "Mansionari e requisiti professionali"). I mansionari organizzativi sono allegati al presente Manuale, sono identificati dal codice ALL. 4 MQ + acronimo funzione.

## 5.4 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

DS affida a RSQ la responsabilità, l'autorità e l'autonomia decisionale per:

- Stabilire, implementare e mantenere il SGQ conformemente alle norme di riferimento ed alla Politica della qualità e verificarne lo stato mediante un programma di verifiche ispettive, acquisendo nello stesso tempo gli elementi necessari alla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta l'organizzazione;

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b> <b>SEZIONE 05</b> <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	Code: <b>MQ05</b>
		Revisione: <b>00 – 03/2007</b>
		Pagina: <b>6 di 8</b>
		Rif. <b>UNI EN ISO 9001: 2000</b>

- Proporre soluzioni o azioni correttive a fronte delle carenze riscontrate, al fine di consentire il miglioramento ed il Riesame da parte della Direzione.

RSQ, nell'espletare tali attività, opera in sinergia con il DS. Il DS verifica e approva la documentazione di sistema, collabora con RSQ a rendere partecipe dei principi e degli obiettivi qualitativi tutto il personale ed è referente per ogni controversia non risolvibile immediatamente da RSQ secondo le modalità previste in questo Manuale.

La delega per RSQ è costituita da un incarico formale sottoscritto dalle parti e portato a conoscenza di tutto il personale dell'Istituto (ALL 3 MQ).

## 5.5 COMUNICAZIONI INTERNE

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

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

- La trasmissione delle informazioni sui requisiti formativi e sul Piano dell'Offerta Formativa;
- L'acquisizione di dati e conoscenze relative all'utenza per definire e perseguire gli obiettivi e la politica della qualità, anche mediante l'osservazione di realtà scolastiche simili;
- Il miglioramento dei processi e dei servizi;
- Il rilevamento costante sull'efficacia dei canali di comunicazione interna individuati.

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

I dati sono riepilogati in:

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

## 6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

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

### 6.1 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

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

RSQ predisporre un rapporto della qualità nel quale sono presi in esame:

- Monitoraggio degli esiti dei controlli sui servizi e sui processi;
- Analisi della soddisfazione dell'utenza;
- Verifiche ispettive interne;
- Analisi delle non conformità riscontrate e dei reclami dell'utenza;
- Esito delle azioni preventive e correttive;
- Esito delle azioni correttive e/o preventive avviate a seguito di precedenti riesami;



**MANUALE DELLA QUALITÀ**  
**SEZIONE 05**  
**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

Code:	<b>MQ05</b>
Revisione:	<b>00 – 03/2007</b>
Pagina:	<b>7 di 8</b>
Rif. UNI EN ISO 9001: 2000	

- Efficacia degli indicatori per il monitoraggio del SGQ;
- Proposte migliorative del sistema.

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

- Congruenza della pianificazione e attuazione delle attività previste nel piano di formazione del personale;
- Giudizio di efficacia sulle attività formative intraprese;
- Stato di fatto nei rapporti con gli Enti/Istituzioni ed ambiente esterno in generale.

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

- Valutazione dei fornitori;
- Valutazione del rispetto del budget degli acquisti previsti nel Piano Annuale;
- Situazione economica dell'Istituto;
- Esame sulla congruità delle risorse, degli strumenti e delle infrastrutture.

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

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

- Verificare l'adeguatezza del SGQ e il suo grado di rispondenza nel tempo e a fronte delle innovazioni organizzative e tecniche;
- Verificare il raggiungimento, o meno, degli obiettivi prefissati nei documenti di sistema e/o nei precedenti riesami;
- Individuare esigenze di innovazione e/o miglioramento del SGQ, della politica, degli obiettivi e dei processi di erogazione servizi;
- Identificare eventuali aree di miglioramento del servizio connesse ai requisiti e alle aspettative dell'utente;
- Definire nuovi obiettivi e stabilire i relativi indicatori;
- Definire le strategie per le eventuali acquisizioni di risorse e/o mezzi e per le necessità di formazione/aggiornamento del personale.

Gli elementi in uscita sono documentati nel MD5.6#01 "Verbale di Riesame del SGQ" che allega e/o richiama i rapporti con le elaborazioni dei dati in ingresso descritti al punto precedente, ed i documenti di nuova pianificazione delle attività.

A seguito del riesame DS, in collaborazione con le funzioni coinvolte, predispone il MD5.6#02 "Piano di miglioramento continuo del SGQ".

Il Piano deve contenere:

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

DS trasmette il Piano (MD05.6#02) ai responsabili del programma di attuazione per la messa a punto delle conseguenti azioni.



**MANUALE DELLA QUALITÀ**  
**SEZIONE 05**  
**RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

Code:	<b>MQ05</b>
Revisione:	<b>00 – 03/2007</b>
Pagina:	<b>8 di 8</b>
Rif. UNI EN ISO 9001:	<b>2000</b>

## **7 REGISTRAZIONE**

RSQ registra i dati nei moduli MD5.6#01 e MD5.6#02 con i relativi allegati.

### **7.1 CONSERVAZIONE**

RSQ conserva i moduli MD5.6#01 e MD5.6#02 con i relativi allegati nel proprio archivio.

## **8 INTERAZIONE PROCESSI**

- MQ04 “Sistema di gestione per la qualità”
- MQ06 “Gestione delle risorse”
- MQ08 “Misurazioni, analisi e miglioramento”