

<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	EDIZIONE 4	Sezione 5
<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 1 di 4

## **5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

\*La Direzione è coinvolta in prima persona nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione della Qualità fornendo le risorse necessarie, stabilendo annualmente la Politica della Qualità, che è attinente al Piano di Offerta Formativo (POF).

Tramite la dichiarazione della Politica della Qualità, la Direzione, congiuntamente allo Staff, si impegna a sostenere l'Istituto con i mezzi e le risorse necessarie affinché la Politica della Qualità sia attuata con efficacia, garantendo il continuo miglioramento del Sistema stesso.\*

### **5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

\*La Direzione partecipa in prima persona alle problematiche relative al cliente, alla definizione dei requisiti e all'analisi della soddisfazione del cliente.\*

Con il termine cliente si intende sia lo studente, con cui si ha un rapporto interattivo, la famiglia, il territorio, altre scuole, Istituti di ordine superiore.

In sede di riesame del Sistema, in base a tutti i dati raccolti focalizzati sul 'cliente', vengono definite le azioni da intraprendere per il continuo miglioramento, le relative responsabilità ed i tempi di attuazione, il successivo monitoraggio di completamento ed efficacia.

### **5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ**

\*La Direzione esprime gli impegni e gli obiettivi stabiliti per la qualità in un apposito documento chiamato "Dichiarazione della Direzione" che contiene la Politica della Qualità e che è inserito alla sezione 0.1 del presente Manuale.

Come descritto alla sez. 01 del Manuale, la Politica della Qualità fa riferimento al POF che viene emesso annualmente e che oltre ad enunciare i principi base della missione istituzionale della Scuola, definisce in dettaglio per l'I.C. Paolo Frisi gli obiettivi specifici e quantificabili su base annua.

Il POF viene quindi divulgato internamente ed esternamente secondo apposite modalità regolamentate che ne garantiscono la corretta conoscenza.\*

### **5.4 PIANIFICAZIONE**

#### **5.4.1 Obiettivi per la qualità**

In base alla Politica della Qualità, viene stabilito un progetto annuale contenente gli obiettivi quantificabili, da raggiungere nel corso dell'anno. Inoltre obiettivi specifici sono collegati alla individuazione e definizione dei misuratori di processo.

L'insieme di tali obiettivi sono pianificati e misurati nel corso delle riunioni di riesame del Sistema e nelle riunioni del Collegio Docenti, quindi comunicati nelle riunioni del Consiglio d'Istituto.

<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	EDIZIONE 4	Sezione 5
<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 2 di 4

Per la definizione della responsabilità, delle fasi e dei tempi per i singoli obiettivi, viene utilizzata l'apposita modulistica, come previsto dalla procedura di processo n. 05 "Pianificazione, misurazioni, analisi e miglioramento".

#### **5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**

La procedura di processo n. 05 "Pianificazione, misurazioni, analisi e miglioramento" garantisce l'adeguatezza del Sistema di Gestione Qualità e la sua costante pianificazione in base alle strategie, alle eventuali trasformazioni strutturali, all'analisi delle risorse, al risultato degli obiettivi annuali, all'efficacia del Sistema.

### **5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE**

#### **5.5.1 Responsabilità ed autorità**

Nell'organigramma riportato nell' Appendice A è riportata la struttura organizzativa dell' Istituto ed i rapporti di dipendenza e di collaborazione tra le varie funzioni.

\*L'organigramma è integrato dalla definizione delle responsabilità e autorità delle singole Funzioni e dagli appositi documenti, allegati al Processo D04 "Risorse e Formazione e alle istruzioni operative T IO 09 "Incarichi Docenti" – L IO 01 "Regolamento ATA"\*

Le procedure di processo e le istruzioni operative sono redatte ed organizzate in modo da definire adeguatamente le singole responsabilità ed autorità del personale che dirige, esegue e verifica attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto, del processo e del Sistema di Gestione della Qualità.

#### **5.5.2 Rappresentante della direzione**

\*Il responsabile Sistema Qualità coincide direttamente con il DS che delega un insegnante "Funzione Strumentale" , coordinatore di un team Qualità, opportunamente composto, in modo da rappresentare tutte le Funzioni ed i gradi scolastici.\*

Il responsabile Sistema Qualità, componente dello Staff Dirigenziale, avvalendosi del Team Qualità, ha la responsabilità del controllo delle prestazioni di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e della individuazione di eventuali necessità. Assicura, inoltre, che l'analisi della soddisfazione del cliente sia requisito fondamentale del Sistema, nelle riunioni di riesame del Sistema. Il responsabile Sistema Qualità inserisce come argomento fisso l'analisi della soddisfazione del cliente e l'analisi di eventuali requisiti del cliente che richiedono nuovi processi o la revisione di alcuni di questi.

I responsabili di tutte le altre funzioni collaborano con la Funzione Sistema Qualità per tutti gli aspetti operativi connessi all'aggiornamento, all'implementazione ed al mantenimento del Sistema di Gestione Qualità.

#### **5.5.3 Comunicazione interna**

\*Il Dirigente Scolastico assicura un'adeguata informazione sui servizi erogati, sulle politiche, sugli obiettivi prestabiliti e i risultati raggiunti. La comunicazione interna è opportunamente strutturata tramite una serie di strumenti quali:

<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	EDIZIONE 4	Sezione 5
<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 3 di 4

- riunioni periodiche del Consiglio d'Istituto, Collegio Docenti, Consiglio di Classe/Sezione;
- comunicazioni ai genitori tramite il Rappresentante di Classe/Interclasse/Intersezione;
- distribuzione tramite circolari interne, ordini di servizio, etc.

Compete al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità:

- a) verificare periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) rendere noti i risultati relativi al Sistema di Gestione per la Qualità e al raggiungimento degli obiettivi misurabili prestabiliti per ciascun processo.

Inoltre, si ha lo strumento dell'affissione in bacheca.\*

## **5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

### **5.6.1 Generalità**

E' responsabilità del Team Qualità riferire periodicamente alla Direzione sull'andamento del Sistema di Gestione delle Qualità, per permetterne il riesame e il miglioramento. A tale scopo la Direzione effettua un riesame del Sistema che ha lo scopo di definire gli obiettivi della qualità, di indirizzare la realizzazione del Sistema di Gestione della Qualità e di valutarne periodicamente l'andamento, al fine di assicurarne la sua continua idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, secondo gli argomenti riportati in seguito.

I rilievi emersi sono riportati sul documento definito "Riesame della Direzione", elaborato ed illustrato dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, nel corso delle riunioni del team Qualità.

### **5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame**

Per il riesame del Sistema di Gestione della Qualità vengono discussi una serie di parametri quali:

- validazione del POF
- analisi di eventuali requisiti della clientela ed impatto sui processi esistenti
- numero totale e tipo di reclami e non conformità interne
- risultanze di tutti gli audit condotti e stato delle azioni di miglioramento
- avanzamento ed efficacia delle azioni preventive/correttive stabilite ed effettuate
- raggiungimento ed efficacia degli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità dell'anno stesso
- risultato delle statistiche applicate
- analisi delle risorse
- consuntivazione del Piano di Formazione e misurazione della relativa efficacia
- verifica dell'adeguatezza delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro.

### **5.6.3 Elementi in uscita dal riesame**

Sulla base di tale riesame completo vengono quindi individuati i seguenti elementi in uscita:

- ripianificazione del POF e degli obiettivi e loro adeguatezza alla politica della qualità, alle competenze e risorse disponibili alle strategie più generali
- eventuali revisioni al Sistema di Gestione della Qualità
- eventuali decisioni in merito alle risorse e ripianificazione della formazione
- ridefinizione dei misuratori da adottare quali elementi in entrata per il controllo dell'efficacia del

<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	EDIZIONE 4	Sezione 5
<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 4 di 4

Sistema

- valutazione della documentazione di SGQ e dei processi e riapprovazione della stessa

## **5.7 PROCESSI/PROCEDURE DI RIFERIMENTO DEL CAPITOLO 5**

Procedura di Processo n° E 05 “Processo pianificazione, misurazione, analisi, miglioramento”

- Istruzione Gestionale n° AR IG 09 - “Gestione POF” Istruzione operativa M IO 02 “Documentazione scolastica”
- Istruzione Gestionale n° H IG 03 “Attività di audit”

Procedura di Processo n° A 01 “Processo relativo al cliente”

Procedura di Processo n° D 04 “Processo gestione risorse e formazione”

- Istruzione Operativa n° L IO 01 “Regolamento personale ATA”
- Istruzione Operativa n° T IO 09 “Incarichi Docenti”