

Manuale Qualità	Ed.1 Rev.1 del 02/05/13	Red. RSG App.DS
 Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima	 <b>ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE</b> <b>“R. Del Rosso - G. Da Verrazzano”</b> Via Panoramica, 81 - 58019 Porto S. Stefano (GR) Tel. 0564 812490 – 0564810045 / Fax 0564 814175 <b>C.F. 82002910535 Cod.Mecc. GRIS00900X</b>	  CERTIFICATO N. AJAEU/13/13083
	<b>Sezione 7 - Realizzazione del prodotto</b>	MSG-STCW/009

## 7. Realizzazione del prodotto

Le descrizioni ed i requisiti contenuti nella presente sezione fanno riferimento ai processi di pianificazione, progettazione ed erogazione degli interventi formativi. L'intera sequenza dei processi aziendali è regolata dalla SG e dalle normative cogenti correlate applicabili.

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

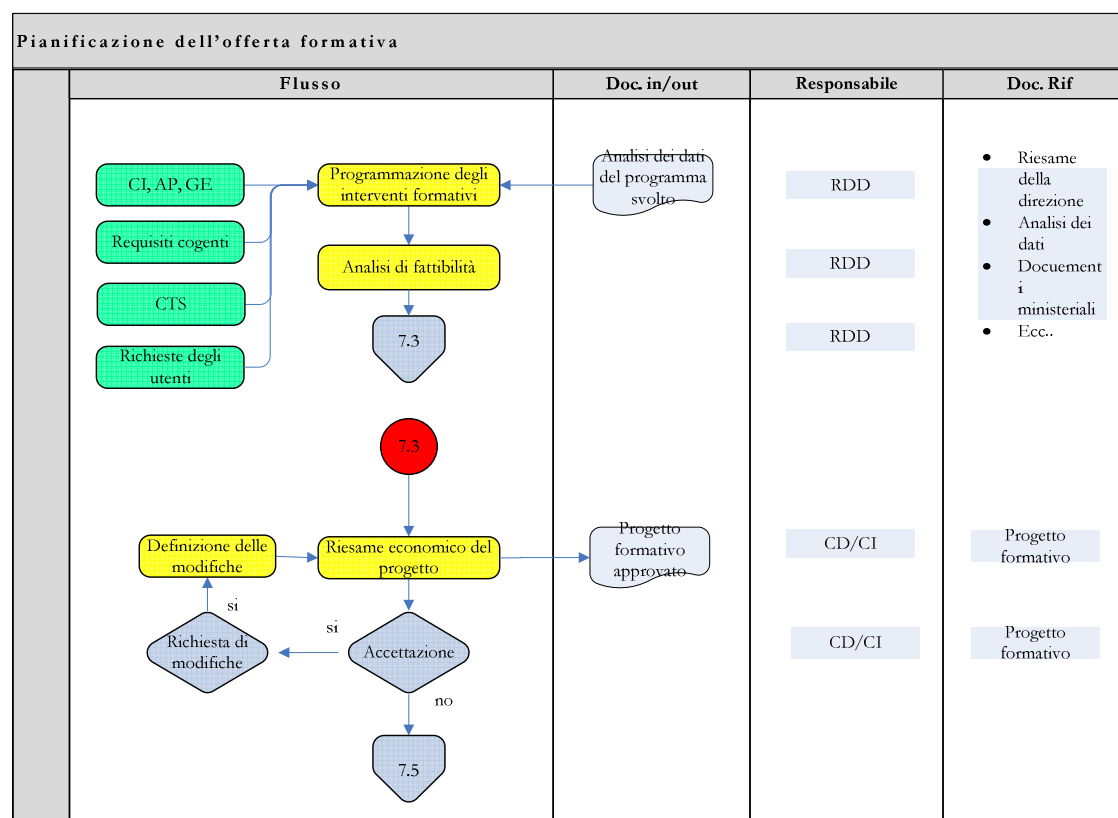
La pianificazione per l'erogazione dell'intervento formativo è sviluppata nei paragrafi che seguono in coerenza con i requisiti degli altri processi del SG. La pianificazione, in oggetto, comporta la definizione di: requisiti ed obiettivi, risorse, esigenze e criteri di monitoraggio e registrazioni necessarie a dare evidenza che l'intervento formativo soddisfi tutti i requisiti pianificati.

La pianificazione ha come input gli obiettivi definiti delle funzioni di indirizzo [Consiglio di Istituto (CI) dal Collegio dei Docenti (CD)] sulla base dell'analisi dei bisogni formativi rilevati.

Successivamente si provvede alla redazione del P.O.F. nel quale vengono evidenziate le finalità, la politica e le attività dell'Istituto. La Carta dei Servizi integra il POF ed è utilizzato dall'Istituto per offrire ulteriori informazioni relativamente al dettaglio schematico della struttura scolastica con i suoi servizi.

## 2 Processi relativi all'utente

Le attività relative all'utente si svolgono secondo il seguente diagramma di flusso:



### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Gli interventi formativi forniti dall'organizzazione sono definiti sulla base delle esigenze degli utenti e delle parti interessate

A tale scopo l'organizzazione determina:

- i requisiti relativi alla erogazione dell'intervento formativo;
- i requisiti cogenti;
- altri requisiti stabiliti dall'Istituto per soddisfare esigenze non direttamente espresse dagli utenti, ma implicite o latenti, oppure requisiti che consentano di dare maggiore valore aggiunto all'intervento formativo.

Tutti questi input sono registrati dall'organizzazione scolastica e riesaminati per verificarne l'adequazione: l'obiettivo è determinare l'insieme dei requisiti necessari per perseguire le finalità ai processi di istruzione/formazione.

L'organizzazione scolastica, attraverso la redazione del POF, specifica annualmente i requisiti relativi al servizio offerto, comprendendo: quelli proposti dall'Istituto, quelli cogenti e quelli precisati in via indiretta dai destinatari del servizio. Essendo il POF oggetto di valutazione annuale, con i singoli progetti in esso contenuti, ogni anno, per la sua stesura vengono presi in considerazione gli input suggeriti dai destinatari del servizio.

La definizione del POF tiene conto degli input provenienti dal territorio: enti istituzionali (Regione, Provincia, Comune, CCIAA), aziende, Associazioni, centri per l'impiego, il tutto viene formalizzato nella Relazione di Inizio Anno del DS.

### **7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio**

Prima che l'Istituto si impegni ad erogare un intervento formativo i relativi requisiti sono riesaminati allo scopo di:

- verificare che tutti i requisiti espressi dalle parti interessate possano essere soddisfatti;
- verificare che eventuali divergenze fra gli obiettivi stabiliti dal CI, CD, e siano risolti;
- verificare che l'organizzazione abbia le capacità e le risorse per soddisfare tali requisiti.

A tale scopo sono state istituite dall'organizzazione specifiche IO "per l'aspetto contrattuale" relative sia alle attività curriculari che a quelle extra curriculari (Territorio):

#### **PER LE ATTIVITÀ CURRICULARI:**

- iscrizione classe prima da scuola media
- iscrizione classe prima - perfezionamento
- iscrizione interni

In queste fasi risultano fondamentali i colloqui con gli utenti (allievi e famiglie) finalizzati a definire inequivocabilmente le specifiche del processo educativo e le modalità della sua erogazione. Gli elementi necessari alla definizione delle condizioni contrattuali sono formalizzati nei modelli di iscrizione:

- iscrizione\_prima\_volta
- iscrizione\_interni

La domanda di iscrizione costituisce un ordine rivolto alla scuola.

Esso viene accettato solo se l'utenza compila la domanda in tutte le sue parti, sottoscrivendola (per i minorenni occorre la firma del genitore).

Questa, insieme alla ricevuta dell'effettuato versamento delle tasse governative è condizione necessaria affinché vi possa essere il perfezionamento dell'iscrizione.

In questa fase, la parte "ricevuta" del bollettino rimane all'utente: ciò costituisce la conferma d'ordine.

Attraverso il programma gestionale interno, in cui vengono inseriti i nominativi degli iscritti, nella fase precedente al perfezionamento, la scuola può procedere ad una verifica della capacità di soddisfare le esigenze di tutti gli iscritti: analisi di fattibilità.

Eventuali modifiche al contratto stipulato (ordine-conferma d'ordine) verranno gestite con specifiche circolari rivolte dalla scuola agli utenti (famiglie/allievi).

### **7.2.3 Comunicazione con gli utenti**

L'Istituto ha stabilito modalità efficaci di comunicazione con gli utenti e le parti interessate relative a:

- informazioni sugli interventi formativi;
- modalità di gestione degli aspetti relativi al contratto formativo con i partecipanti
- risposte ad eventuali quesiti o richieste di chiarimenti da parte degli utenti;
- informazioni di ritorno da parte dei discenti, con particolare attenzione ai reclami ed alle segnalazioni di feedback;

Ogni reclamo (PO 8.2) o informazione di ritorno viene registrata, valutata e gestita adeguatamente (eventualmente mediante azioni correttive).

Viene data risposta agli utenti sulle modalità di gestione del reclamo e viene verificata l'adeguata chiusura dello stesso (Vedi 8.3).

I reclami e la documentazione relativa alla loro gestione sono archiviati e costituiscono elemento di analisi da sottoporre al riesame della Direzione.

Tutta la comunicazione è gestita tramite il sito WEB <http://www.daverrazzano.it> nel quale sono pubblicizzati e gestiti i contatti, le iscrizioni agli interventi formativi e alla documentazione didattica per gli utenti/discenti.

### **7.3 Progettazione e sviluppo**

L'attività di progettazione si svolge attraverso il seguente iter, descritto nel dettaglio nella PO 7.3, nel riportato flusso e pianificata tramite il MOD 7.3\_1 (Scheda progetto) e tutta la documentazione correlata.

L'attività di progettazione dell'organizzazione scolastica prende l'avvio dalla progettazione del PIANO dell'OFFERTA FORMATIVA (POF), che ha, come riferimento, la verifica dell'attività svolta nell'anno precedente, i requisiti cogenti derivanti anche dalle norme e dalle indicazioni del MIUR, gli input del CTS gli input del territorio, l'analisi dei bisogni dell'utenza. Tali input consentono l'interiorizzazione degli obiettivi istituzionali, definiti dal Ministero, adeguandoli alla specifica realtà della scuola, e la loro declinazione rispetto alla politica per la qualità dell'organizzazione scolastica.

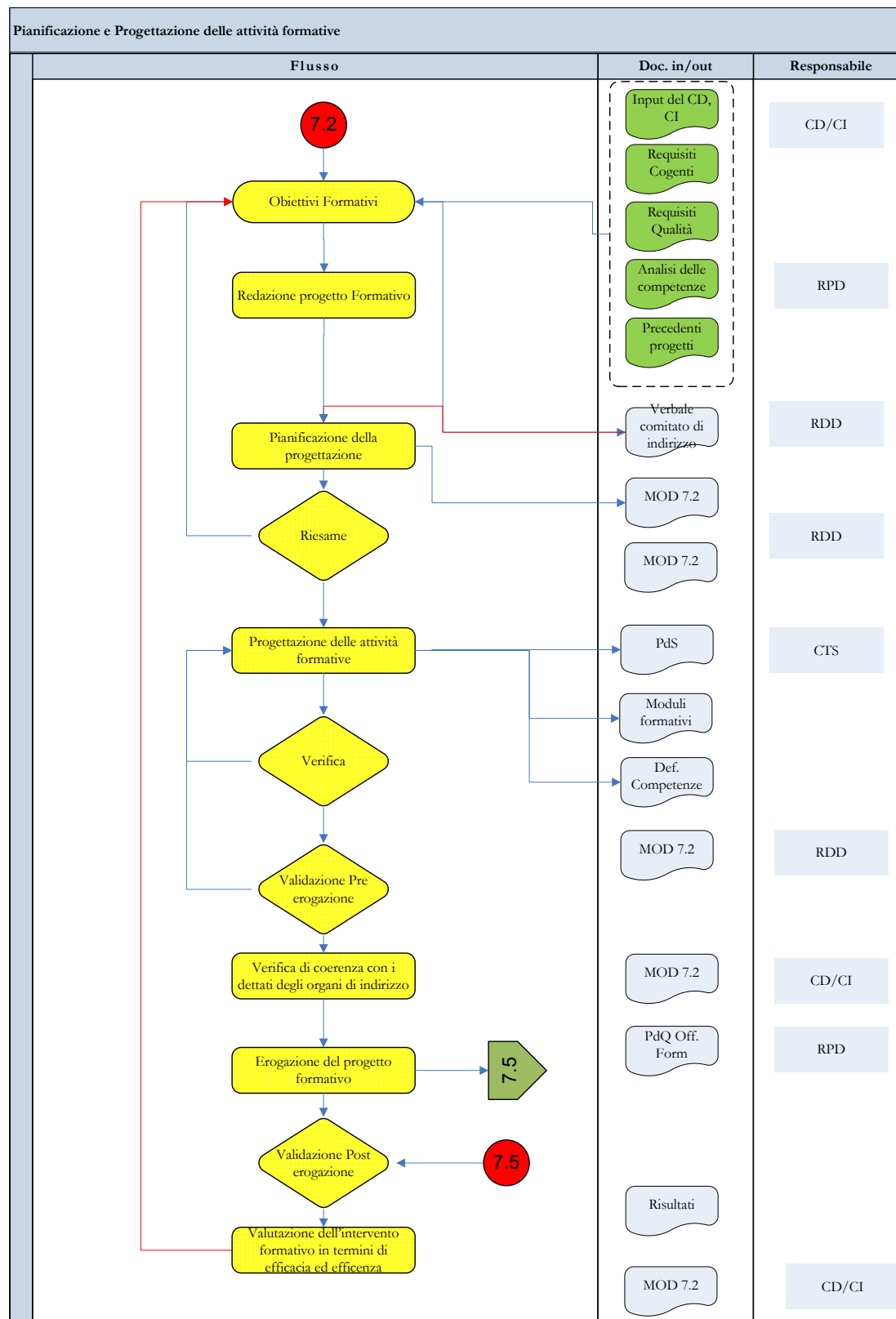
La progettazione del POF trova la sua attuazione nella Progettazione Didattica sviluppata dai dipartimenti disciplinari, cui segue quella dei consigli di classe a cui fanno riferimento quelle dei singoli docenti.

L'Istituto pianifica e controlla la progettazione degli interventi formativi e definisce:

- le fasi della progettazione;
- l'attività di riesame, verifica e validazione della progettazione;
- le responsabilità ed autorità;
- modifiche alla progettazione.

Tale processo è gestito all'interno della "Scheda Progetto" (MOD 7.3\_1) dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per pianificare tutte le attività. Il Responsabile della progettazione (RPD) in collaborazione con lo staff di progettazione, provvedono alla definizione della scheda di progetto nella quale sono raccolti tutti i dati necessari alla realizzazione dell'intervento formativo e nella quale sono, altresì, definite le diverse fasi per la realizzazione e coordinamento del progetto.

Tale modello (MOD 7.3\_1) sarà poi aggiornato periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l'effettiva data di esecuzione.



### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto pianifica e controlla la progettazione degli interventi formativi e definisce:

- le fasi della progettazione;
- l'attività di riesame, verifica e validazione della progettazione;
- le responsabilità ed autorità;
- modifiche alla progettazione.

Annualmente il CD sulla base degli indirizzi espressi dal CI, e CTS procede al riesame del contratto formativo; all'analisi di nuove leggi, circolari del MIUR e bandi pubblici; all'analisi dei risultati dei monitoraggi; all'analisi dei fabbisogni formativi emersi; all'analisi della domanda di formazione pervenuta; all'analisi di carenze/proposte manifestate dagli allievi. Su tali basi provvede a dare impulso all'attività di progettazione.

Tale processo è gestito all'interno della "Scheda Progetto" (MOD 7.3\_1) dove sono riportate le attività da svolgere, i responsabili dell'attività, i controlli, la frequenza, i responsabili dei controlli e i documenti utilizzati per pianificare tutte le attività. Il Responsabile della progettazione (RPD) in collaborazione con lo staff di progettazione, provvedono alla definizione della scheda di progetto nella quale sono raccolti tutti i dati necessari alla realizzazione dell'intervento formativo e nella quale sono, altresì, definite le diverse fasi per la realizzazione e coordinamento del progetto.

Tale modello (MOD 7.3\_1) sarà poi aggiornato periodicamente con lo stato di avanzamento delle varie fasi previste per la realizzazione del progetto, registrandone l'effettiva data di esecuzione.

### **7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo**

Gli elementi in ingresso alla progettazione, sono individuati dal Responsabile della progettazione (RDP) sulla Scheda Progetto (MOD 7.3\_1) e comprendono, oltre ad una descrizione sintetica del progetto tutti gli altri elementi che concorrono alla sua realizzazione.

Tali elementi comprendono:

- Requisiti Cogenti da norme, convenzioni, regolamenti e indirizzi regionali, nazionale e internazionali;
- Indicazioni ed input della DG IFTS;
- Informazioni sul mercato di riferimento;
- Obiettivi didattici;
- Destinatari;
- Requisiti di ingresso;
- Eventuali partenariati;
- Risorse umane e strumentali;
- Moduli didattici;
- Criteri e strumenti di valutazione;
- Competenze in uscita;
- Monitoraggio;
- Rilevazioni da edizioni precedenti (eventuali)

Tali elementi sono riesaminati per verificarne:

- La completezza;
- La realizzabilità;
- La chiarezza.

Il riesame è effettuato dal DS e dal RDD in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti.

### **7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo**

Nei livelli di progettazione e sviluppo dell'organizzazione scolastica vengono forniti gli elementi di uscita ai livelli di progettazione successivi in forma scritta, permettendone la verifica a fronte degli elementi di ingresso.

Gli elementi di uscita:

1. soddisfano i requisiti di ingresso alla progettazione e sviluppo
2. forniscono adeguate informazioni per:
  - a. individuare gli elementi da dover acquisire (risorse materiali/umane)
  - b. definire la sequenza delle azioni delle attività oggetto della progettazione
  - c. contenere i vincoli di accettazione dei servizi
  - d. precisare eventuali caratteristiche del servizio, essenziali per una loro efficace prestazione

Tali elementi vengono tutti registrati in specifici moduli indicati nelle IO dei singoli livelli di progettazione o negli appositi spazi stabiliti nella Programmazione Integrata.

Gli elementi in uscita dalla progettazione possono essere:

- relazioni;
- progettazioni;
- analisi documenti precedenti;
- incarico con docenti;
- contratti di collaborazione o di partenariato;
- definizione di moduli didattici con suddivisione in unità didattiche e dove possibile definizione del docente;
- criteri di misurazione delle conoscenze
- criteri di valutazione delle abilità
- ecc.

Nel caso comunque di progetti finanziati da Enti esterni, l'output principale della progettazione è spesso costituito da un formulario e dalla scheda finanziaria secondo il format fornito dall'ente finanziatore, redatto dal Responsabile di progettazione (RDP) in collaborazione con lo staff ed ottenuto dai bandi pubblici di riferimento.

### **7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo**

E' effettuato e registrato il riesame sistematico della progettazione allo scopo di valutare i risultati della progettazione e individuare i possibili problemi e proporre le azioni correttive necessarie (MOD 7.3\_1).

I riesami delle attività di progettazione, sono effettuati secondo quanto pianificato nella scheda progetto (MOD 7.3\_1) e sono registrati dal Responsabile della progettazione (RPD).

Tali riesami, sono effettuati per valutare se le attività di progettazione procedono positivamente così come previsto e per individuare eventuali problemi che si sono verificati o che potrebbero verificarsi.

### **7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo**

Sono effettuate verifiche sull'attività di progettazione per assicurare che gli elementi in uscita siano coerenti e compatibili con i relativi requisiti in ingresso (MOD 7.3\_1) Sono adeguatamente conservate le registrazioni di tali attività (4.2.4).

Le attività di verifica vengono eseguite dal Responsabile progettazione (RPD) al fine di accertare che i risultati delle attività progettuali rispecchiano le aspettative iniziali definite nella Scheda progetto (MOD 7.3\_1). Tali attività di verifica sono registrate sulla Scheda Progetto (MOD 7.3\_1).

#### **7.3.6 Validazione della progettazione**

Lo scopo della validazione della progettazione è quello di assicurare che il risultato di tale attività sia in grado di soddisfare le aspettative degli utenti, delle part interessate e gli obiettivi generali dettati dal CI, CD.

Per la particolarità dell'oggetto della progettazione, è necessario per una valutazione completa effettuare l'attività di validazione in due fasi distinte: pre e post erogazione dell'intervento formativo.

- Pre erogazione: valutando che i contenuti dell'intervento formativo siano coerenti con gli orientamenti dettati dagli organi di indirizzo;
- Post erogazione: valutando l'intervento formativo soprattutto in termini di efficacia, e efficienza. A tale scopo all'interno del progetto formativo sono definiti opportuni indicatori di valutazione.

#### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e dello sviluppo**

Le modifiche alla progettazione seguano il medesimo iter di gestione come se si trattasse di una prima progettazione (MOD 7.3\_1) Anche in tal caso sono adeguatamente archiviati le evidenze di tale gestione.

### **7.4 Approvvigionamento**

#### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

L'Istituto assicura che i prodotti e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati attraverso, monitoraggio, valutazione e ri-qualificazione dei fornitori, gestione degli acquisti e controllo del servizio fornito.

I fornitori sono suddivisi in fornitori di beni e servizi che hanno influenza sulla qualità dell'intervento formativo e docenti/tutor previsti per gli interventi formativi.

I docenti sono scelti secondo i criteri e le modalità stabilite dalle leggi dello Stato secondo il DM 39/1998 e altra normativa vigente.

Per i fornitori di beni e servizi l'Istituto sceglie e approva i propri fornitori in funzione della loro capacità di soddisfare i requisiti specificati (PO 7.4)

La qualificazione, valutazione e ri-qualificazione dei fornitori è effettuata dal RSG sulla base di:

- Non conformità accertate sulle forniture;
- Mancato rispetto dei requisiti specificati;
- Risultato delle verifiche durante la fornitura/erogazione;

Per i fornitori è prevista una tempistica di ri-qualificazione biennale.

#### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

Gli ordini di acquisto sono regolati dal "Regolamento acquisti" definito dall'Istituto sulla scorta del DI 44/2001 opportunamente integrato dalle disposizioni emanate dal D. Lgs 163/2006 e s.s.m..

Tutti gli ordini di acquisto contengono le informazioni necessarie a definire e identificare in modo chiaro ed univoco i prodotti e servizi ordinati.



Per tutti gli acquisti di servizi materiali esiste un contratto/ordine accettato dal fornitore in cui sono specificati tutte le caratteristiche del servizio da mettere a disposizione.

Per i Docenti dei corsi Curricolari sono in vigore formulari di contratto e tempistiche definite dalle norme e applicate con l'ausilio di specifici software. Per i docenti dei corsi extracurricolari sono predisposti specifici incarichi nei quali sono puntualmente specificati il modulo didattico e il periodo di erogazione .

#### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

I beni e servizi sono controllati durante le fasi di consegna/erogazione mediante apposizione dell'accettazione sui documenti di consegna e/o ricevute di erogazione.

I momenti di verifica dei prodotti approvvigionati sono essenzialmente tre:

- momento dell'accettazione di tutti i beni - ufficio patrimonio;
- momento del collaudo dei soli beni durevoli - commissione tecnica;
- momento della fruizione dei servizi da parte dell'utenza diretta.

L'obiettivo è stabilire ed effettuare controlli affinché i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati, al fine di evidenziare l'eventuale presenza di non conformità, imputabili all'operato dei fornitori.

~~Per i docenti sono definiti i parametri integrati con le valutazioni di, eventuali, segnalazioni, sia positive che negative, ricevute dall'utenza.~~

### **7.5 Produzione ed erogazione dei servizi**

#### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

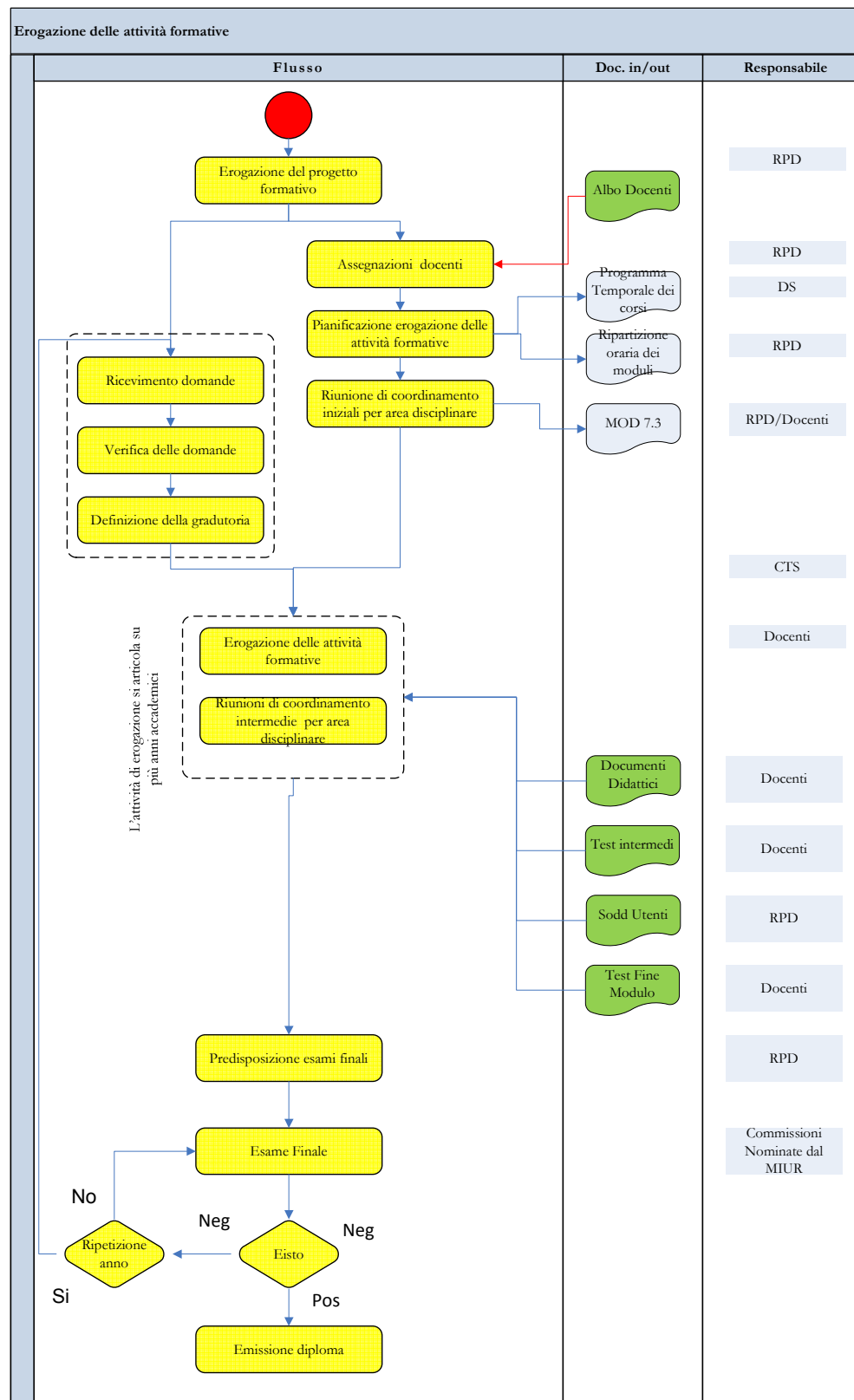
L'Istituto identifica e pianifica il processo di erogazione per ogni intervento formativo; tale pianificazione comprende:

- Istruzioni al personale;
- utilizzo di logistica ed attrezzature audiovisive adeguate;
- pianificazione della erogazione dell'intervento formativo;
- riunioni di coordinamento per area disciplinare preliminari e durante l'intervento formativo;
- monitoraggio e controllo dell'intervento formativo;
- manutenzione delle attrezzature.

Le principali attività che si svolgono sono elencate di seguito:

- accoglienza discenti;
- svolgimento dell'attività formativa;
- prove intermedie e finali;
- Valutazione delle prove;
- prove finali di recupero;
- chiusura dell'intervento formativo;
- Emissione degli attestati;
- Monitoraggio da parte del RSG e del RDD al fine di verificare il corretto svolgimento delle attività.

Tali attività sono descritte nel flusso di seguito riportato e gestite dalla PO 7.2 .



Nella PO 7.2 sono dettagliate le modalità ed i supporti su cui effettuare e registrare le seguenti attività:

- Formalizzazione incarichi professionale fornitori e scelta sedi attività
- Accoglimento partecipanti, informazioni preliminari e questionari di ingresso
- Avvio attività formativa e verifica adesione obiettivi di apprendimento
- Erogazione delle attività formative
- Monitoraggio dell'attività formativa
- Valutazione del grado di apprendimento/esami iniziali, intermedi e finali
- Valutazione del grado di apprendimento corsi esterni
- Griglia di valutazione
- Recupero Esami Finali
- Consegna dei diplomi
- Monitoraggio della attività formative
- Servizi per la residenzialità
- Controllo della registrazione del programma di addestramento a bordo

#### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi**

La validazione del progetto generale scolastico avviene come diretta conseguenza della validazione dell'insieme dei progetti curriculari ed extracurriculari. Per realizzare tale validazione vengono presi in considerazione anche i risultati dei questionari rivolti all'utenza.

La validazione viene realizzata e formalizzata in occasione della sessione di riesame della direzione di giugno, per essere poi condivisa in CD.

Qualora il risultato finale di un processo non possa essere verificato da un'attività di monitoraggio o misurazione, per cui eventuali carenze si evidenziano solo dopo che il processo viene eseguito, l'organizzazione deve validare il processo (processo speciale).

A tale scopo, qualora, L'Istituto o le procedure ministeriali prevedano un cambiamento o una modifica nella propria modalità di erogazione darà disposizioni in merito a:

- criteri per riesaminare ed approvare i processi;
- approvazione di apparecchiature e qualificazione dei docenti;
- uso di metodi e procedure definite;
- le modalità di registrazione;
- la rivalidazione.

allo scopo di accertarsi e dimostrare la capacità dei processi a conseguire i risultati pianificati.

Per tutti gli altri processi consolidati l'azienda prevede l'attività di rivalidazione del processo, ovvero, la verifica formale e periodica delle capacità ed attività messe in atto per il compimento del processo.

A tale scopo, in sede di Riesame della Direzione, è predisposto un piano di rivalidazione dei processi.

#### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

L'Istituto utilizza un sistema di identificazione ed archiviazione sia digitale che cartacea la quale permette di correlare le attività degli eventi alle relative registrazioni. L'identificazione e la rintracciabilità della documentazione prodotta nel corso dell'erogazione del servizio è garantita dal sistema di codificazione adottato per tutti i documenti del SG. I documenti relativi a singoli interventi formativi sono identificati attraverso il titolo del corso stesso.

Per ogni intervento formativo sono predisposte le seguenti tipologie di documenti:

- Documenti relativi all'erogazione della formazione (materiale didattico, test eseguiti, verbali, registro presenze, etc.);
- Documenti relativi a Non Conformità e Reclami;
- Registri;
- Comunicazioni agli Enti.

#### **7.5.4 Proprietà degli utenti**

In rapporto alla tipologia del servizio erogato, l'Istituto è in possesso dei dati personali dei discenti, docenti e tutor. In tal senso sono attuate tutte le disposizioni previste dal D.lgs 196/2003 in ottemperanza alla normativa in tema di tutela della riservatezza dei dati personali (Rif. Ultimi adempimenti – Requisiti minimi).

#### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

In riferimento alla tipologia di servizio erogato le attività di conservazione si traducono in attività di protezione e manutenzione dei supporti materiali (cartacei ed informatici) necessari alla corretta erogazione e rintracciabilità dell'intervento formativo erogato al fine di permettere la corretta archiviazione e controllo.

### **7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione**

Data la natura delle attività di formazione, L'Istituto non prevede l'impiego di mezzi fisico/meccanici di controllo qualità.

In quest'ambito rientra invece la verifica di validità ed efficacia dei metodi e mezzi adottati per misurare la qualità e l'efficacia dell'intervento formativo.

Sono quindi considerati strumenti di misura i questionari, i test di autovalutazione finali ecc.. sviluppati al fine di misurare l'efficacia e la qualità dell'intervento formativo; sono considerati al fine della loro valutazione i parametri relativi alla loro idoneità, efficacia ed efficienza fra cui: l'idoneità dei parametri rispetto alla politica per la qualità e agli obiettivi; la coerenza con gli altri documenti del SG; l'impostazione dei moduli contenenti i questionari in merito alla sequenza logica e alla forma con cui le domande sono poste; l'impostazione grafica.

Per la gestione e la valutazione periodica della documentazione in oggetto L'Istituto ha predisposto la PO 7.5 - Controllo e gestione dei test e prove iniziali, intermedie e finali.

---

**Documenti di Riferimento**

---

PO 7.1	Gestione del servizio formativo
PO 7.3	Gestione del progetto formativo
PO 7.4	Acquisti e Qualifica dei fornitori di beni e servizi
PO 7.5	Controllo e gestione dei test e prove iniziali, intermedie e finali
PO 7.6	Misurazione dei processi e dei servizi
	Nomina responsabile trattamento dati
	Elenco trattamenti
	Nomina per il trattamento dei dati esterni
	Nomina Incaricarti Responsabili
	Nomina Incaricarti Segreteria
	Nomina Incaricarti OS
	Nomina incaricati Docenti

---