

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 1 di 12

## Indice

8.	ATTIVITÀ OPERATIVE
8.1	Pianificazione e controlli operativi
8.2	Requisiti per prodotti e servizi
8.2.1	Comunicazione con l'Utenza
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai servizi
8.2.3/8.2.4	Riesame dei requisiti relativi alle prestazioni - Modifiche ai requisiti per prodotti e servizi
8.3	Progettazione
8.3.1/8.3.2	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
8.3.3	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
8.3.4-1/8.3.4-2/8.3.4-3	Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo e validazione
8.3.5	Elementi in entrata/in uscita e controllo della progettazione e dello sviluppo
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
8.4.1	Generalità
8.4.2	Informazioni ai fornitori esterni
8.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità
8.5.3	Proprietà che appartengono a fornitori esterni
8.5.4	Preservazione
8.5.5	Attività post consegna
8.5.6	Controllo delle modifiche
8.6	Rilascio dei servizi
8.7	Controllo degli output non conformi
8.7.1	Identificazione e tenuta sotto controllo degli output
8.7.2	Conservazione documentata

<b>Settima emissione</b> <b>REV. 6 del 23/04/2018</b>	<b>Responsabile Qualità</b>	<b>Dirigente Scolastico</b> <b>Dott.ssa Annunziata Campolattano</b>
<b>Descrizione</b> Adeguamento      UNI      EN ISO9001:2015		<b>Approvazione</b>

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 2 di 12

### **8.1 Pianificazione e controllo dei servizi**

Rif: UNI EN ISO 9001:2015: Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità" - Cap.8

Le attività dell'Istituto F.S. NITTI sono definite, programmate e pianificate all'inizio di ogni anno scolastico a cura del Collegio dei Docenti e ratificate dal Consiglio di Istituto.

Nessun processo che concorre alla realizzazione del servizio viene affidato ad Enti esterni, pertanto tutti i processi descritti nel presente Manuale della Qualità sono progettati, controllati e validati dall'organizzazione dell'Istituto F.S.Nitti.

Di ogni attività vengono definiti:

- il quadro cronologico e la durata;
- le risorse disponibili;
- gli spazi di competenza;
- le modalità di esecuzione e le metodologie;
- le finalità formative e gli obiettivi didattici;
- le mansioni, l'autorità e le responsabilità del personale coinvolto;
- l'indicazione di eventuali attività o servizi di supporto.

La programmazione dovrà preventivamente tenere conto dei requisiti richiesti dall'utenza, di quelli formulati dall'Istituto, nonché di eventuali requisiti previsti dalle leggi vigenti.

La programmazione dovrà prevedere quali siano le attività di verifica, di validazione, di monitoraggio e di ispezione.

Gli elementi in uscita relativi alla pianificazione sono comunicati al Collegio dei Docenti e resi pubblici attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di Qualità.

La programmazione dovrà indicare le registrazioni da produrre e conservare al fine di dimostrare la conformità del servizio tenendo conto delle richieste e delle necessità interne all'Istituto, delle richieste e delle necessità dell'utenza, della normativa vigente.

### **8.2 Requisiti per i prodotti e servizi**

I requisiti su cui basare la progettazione del servizio definiti nel PTOF, oltre a quelli imposti da leggi e regolamenti, sono determinati attraverso incontri con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, ecc) e sono:

- i requisiti specificati dall'utenza e concordati con essa;
- i requisiti previsti dal Sistema di Qualità, anche se non specificati dall'utenza;
- i requisiti cogenti relativi al prodotto/servizio;
- ogni altro requisito aggiuntivo previsto dall'Istituto.

La determinazione dei requisiti è indispensabile per stabilire le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione del servizio.

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 3 di 12

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

La rete di comunicazione dell'Istituto coinvolge una pluralità di soggetti; ne deriva una diversificazione dei canali e degli strumenti. Il Dirigente Scolastico è l'interlocutore primario dell'Istituto nei confronti dell'Utenza.

I soggetti con cui l'Istituto "F.S. Nitti" mantiene una rete di comunicazioni sono i seguenti:

SOGGETTO	CANALI DI COMUNICAZIONE
Alunni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui personali o di gruppo con il DS e/o i suoi collaboratori negli orari di servizio;</li> <li>• Circolari e avvisi interni pubblicati anche sul Sito della Scuola;</li> <li>• Colloqui personali e/o di gruppo con i Docenti;</li> <li>• Riunioni e assemblee;</li> <li>• Questionari per gli studenti;</li> <li>• Bacheca.</li> </ul>
Famiglie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PTOF;</li> <li>• Lettere;</li> <li>• Assemblee e incontri per i Genitori;</li> <li>• Colloqui su appuntamento con i Docenti;</li> <li>• Colloqui generali con i Docenti;</li> <li>• Pagelle e Pagellino (in caso di quadrimestre);</li> <li>• Pagelle e schede informative riportanti eventuali insufficienze e mediocrità (in caso di trimestre);</li> <li>• Questionari per i Genitori;</li> <li>• In caso di alunni BES: colloqui costanti con i coordinatori di classe e riunioni con il gruppo GLHO;</li> </ul>
Docenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circolari prodotte dall'Istituto e trasmesse per competenza e/o per conoscenza, pubblicate in cartaceo e sul sito della scuola nonché trasmesso per posta elettronica</li> <li>• Comunicazioni tramite posta elettronica e SMS</li> <li>• Comunicazioni formali tramite lettera</li> </ul>
Altri Enti Locali con competenze sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circolari prodotte dall'Istituto e trasmesse per competenza o per conoscenza;</li> <li>• Comunicazioni tramite posta elettronica</li> <li>• Comunicazioni formali tramite lettera</li> </ul>
Istituzioni pubbliche e private di varia natura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere, circolari o comunicazioni telefoniche per collaborazione di varia natura</li> </ul>
Soggetti fornitori di beni e servizi operanti sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere, circolari o comunicazioni telefoniche per collaborazione di varia natura o servizi</li> </ul>

Tutte le informazioni di ritorno da parte dell'Utenza devono essere registrate e poste all'attenzione del Dirigente Scolastico.

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 4 di 12

### **8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi**

I requisiti su cui basare la progettazione del servizio definiti nel PTOF, oltre a quelli imposti da leggi e regolamenti, sono determinati attraverso incontri con i vari Enti esterni presenti sul territorio (Enti locali, Associazioni, ecc) e sono:

- i requisiti specificati dall'utenza e concordati con essa;
- i requisiti previsti dal Sistema di Qualità, anche se non specificati dall'utenza;
- i requisiti cogenti relativi al servizio;
- ogni altro requisito aggiuntivo previsto dall'Istituto.

La determinazione dei requisiti è indispensabile per stabilire le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione del servizio.

### **8.2.3/ 8.2.4 Riesame dei requisiti relativi alle prestazioni -Modifiche ai requisiti per prodotti e servizi**

L'Istituto F.S. Nitti riesamina i requisiti relativi al servizio.

Il riesame è finalizzato a:

- assicurare che i requisiti del servizio siano chiaramente definiti;
- risolvere le eventuali residue divergenze tra i requisiti presente nel PTOF, ed i servizi realmente erogati;
- garantire che l'Istituto sia in grado di produrre il pieno soddisfacimento dei requisiti indicati nel PTOF.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle azioni conseguenti devono essere conservate.

Qualora i requisiti di un servizio vengano modificati, l'Istituto provvederà a correggere ed emendare tutti i documenti che abbiano attinenza con la modifica; l'Istituto provvederà ad informare tutto il personale interessato in merito alle modifiche intervenute.

## **8.3 Progettazione**

### **8.3.1/8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

La progettazione e l'erogazione delle attività avviene in conformità alle linee-guida dell'Istituto riportate nel Piano di Offerta Formativa (POF) e nel piano dell'offerta formativa triennale PTOF. In questa sezione si illustrano le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione delle attività formative nuove o innovazione di attività formative già offerte precedentemente.

Le fasi in cui si articola il processo di progettazione delle attività formative sono:

- pianificazione della progettazione;
- progettazione di dettaglio;
- riesame della progettazione;
- verifica di progetto;
- validazione del progetto;

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	Capitolo 8
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 5 di 12

La progettazione viene effettuata da un responsabile di progetto, nominato dal D.S., che può agire da solo o in collaborazione con un team. In particolare si stabiliscono:

- le fasi della progettazione generale e dello sviluppo del servizio formativo principale (POF e PTOF): la responsabilità di tale attività è del Coordinatore del gruppo POF;
- le fasi della progettazione esecutiva del servizio formativo inerente ciascuna classe: la responsabilità di tale attività è del referente del singolo progetto.

L'Istituto si è dotato di una procedura che regola la progettazione e l'erogazione delle attività di progettazione - PGPACE (gestione PTOF e attività curricolare ed extracurricolare)

### 8.3.3. Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I soggetti che presentano nuove proposte di progetto dovranno far riferimento ai seguenti elementi in ingresso:

- priorità previste dalla normativa vigente;
- linee guida enunciate nel documento Politica della Qualità;
- direttive indicate dal PTOF;
- richieste e necessità dell'Utenza;
- eventuali progetti già approvati;
- eventuali requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

I dati e i requisiti su cui si fonda la proposta di progetto devono essere preventivamente documentati.

Spetta al responsabile del progetto:

- verificare e controllare che tutti gli elementi siano completi, non ambigui e non conflittuali;
- assicurare il loro aggiornamento lungo tutte le fasi della progettazione;
- effettuarne il riesame al fine di verificarne l'adeguatezza.

Tutte le fasi del progetto sia iniziale che finale sono registrate dal responsabile del progetto, su una apposita scheda (scheda di sintesi – attività/progetto) e tutti gli eventuali prodotti delle attività di progetto e le prove di verifica sono consegnate dal referente al responsabile del PTOF che controllerà tutte le fasi del progetto e gli stati di avanzamento.

Al responsabile dell'autovalutazione spetta il monitoraggio delle attività progettuali del PTOF. Sulla base dei risultati raggiunti si effettuerà il riesame della progettazione.

Tutti i progetti, eventuali prove di verifica ed eventuali prodotti finali sono archiviati a cura del responsabile del PTOF.

#### 8.3.4-1/8.3.4-2/8.3.4-3 Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo e validazione

Sulla base dei risultati dei monitoraggi il Collegio dei Docenti riesamina l'attività posta in essere al fine di valutare il grado di soddisfazione dei requisiti prestabiliti che la progettazione è stata in grado di raggiungere,

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 6 di 12

nonché di individuare e definire limiti, difficoltà e carenze così da proporre gli interventi necessari al loro superamento. Nell'effettuazione dell'attività di riesame il Collegio dei Docenti terrà conto del parere espresso dai Consigli di Classe e delle Commissioni eventualmente coinvolte nella progettazione. Ove necessario, il Collegio dei Docenti può richiedere l'intervento di personale specializzato esterno all'Istituto, coinvolto nell'attività di progettazione.

L'approvazione delle proposte di progetto riesaminate con esito favorevole è sancita formalmente da una delibera del Collegio dei Docenti. Al Consiglio di Istituto spetta il compito di accertarsi in merito alla fattibilità dei progetti e alla disponibilità di risorse.

Tutte le registrazioni dei risultati di riesame e degli eventuali interventi conseguenti sono archiviate come definito dal sistema di Qualità.

La validazione della progettazione ha lo scopo di assicurare che i progetti raggiungano i risultati previsti. Essa identifica le criticità del progetto al fine di consentire l'eventuale ridefinizione delle metodologie e delle decisioni adottate in fase di progettazione e sviluppo.

La validazione è effettuata dal Collegio dei Docenti che provvede all'approvazione dei progetti ed, a progetto concluso, alla verifica della soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

### **8.3.5 Elementi in entrata / in uscita e controllo della progettazione e dello sviluppo**

L'Istituto progetta i propri servizi formativi sulla base dei seguenti dati e requisiti di base:

- test di accoglienza (classi prime);
- test relativi alle abilità di base (test d'ingresso- discipline di base);
- monitoraggio della dispersione scolastica;
- la normativa scolastica;
- il POF dell'anno precedente e il PTOF;
- ogni altro requisito ritenuto importante alla progettazione dell'offerta formativa, tra cui i risultati della validazione della precedente progettazione.
- le richieste del territorio
- monitoraggio e risultati dei progetti effettuati nel precedente anno scolastico

I risultati dei test e del monitoraggio sono formalizzati e pubblicizzati sul sito dell'Istituto e archiviati nella banca dati di pertinenza del Responsabile dell'autovalutazione interna.

Tutti i requisiti di base sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la completezza e la coerenza con la Politica per la Qualità dell'Istituto.

L'organizzazione deve assicurare che gli elementi in uscita della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di base e rappresentino la base idonea per le successive progettualità ed eventuali miglioramenti.

Gli esiti della progettazione devono essere formalizzati per iscritto così da poter essere sottoposti a verifica.

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono di competenza degli stessi soggetti che hanno

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 7 di 12

prodotto il progetto originario e sono approvate dal D.S. Tutte le modifiche, una volta approvate devono essere documentate e trasmesse ai soggetti interessati. Anche le eventuali modifiche devono essere validate dal collegio dei Docenti

Il responsabile del PTOF effettua controlli costanti sulle fasi di sviluppo della progettualità affinché siano definiti i risultati da conseguire, siano effettuate le verifiche finalizzate all'accertamento della ricaduta del progetto stesso, e che tutte le fasi siano adeguatamente documentate.

## **8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**

### **8.4.1 Generalità**

Il Responsabile Amministrativo è responsabile del processo di approvvigionamento.

Tutti i soggetti operanti all'interno dell'Istituto sono ammessi a produrre richieste di acquisto, servendosi di apposita modulistica.

L'Istituto identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- 1) materiale inventariabile e di consumo acquistato su MEPA;
- 2) consulenti e docenti esterni;
- 3) servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio);
- 4) aziende fornitrici di stages.

La qualifica dei fornitori avviene in base alla procedura elaborata dall'Istituto PGFA (gestione fornitori e acquisti). Ciascun docente può richiedere l'acquisto di materiale tramite apposito modulo.

L'Istituto si rifornisce di materiale e/o servizi sulla piattaforma MEPA gestita da CONSIP per conto del MEF. L'acquisto del materiale e/o servizi avviene sulla piattaforma tramite ricerca e confronto delle aziende fornitrici abilitate a presentare i propri cataloghi sul sistema.

Le modalità di acquisto possono essere:

- Ordine diretto (ODA) cioè acquisto diretto da catalogo in base alle offerte pubblicate dai fornitori, oppure richiesta di offerta (RDO) grazie alla quale l'amministrazione può richiedere ai fornitori diverse offerte personalizzate sulla base di specifiche esigenze, oppure tramite trattativa diretta.

In ogni caso, i documenti di acquisto devono chiaramente specificare le caratteristiche del prodotto, le modalità di fornitura, la documentazione a supporto richiesta.

### **8.4.2 Informazione ai fornitori esterni**

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono:

- i prodotti da acquistare;
- i requisiti del prodotto/servizio;

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 8 di 12

- le modalità di consegna;
- i dati tecnici significativi;
- i requisiti di sicurezza;
- le informazioni per l'utilizzo;
- l'identificazione e la rintracciabilità, quando lo si ritenga opportuno.

L'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento deve essere verificata prima della comunicazione dei requisiti stessi al fornitore.

L'acquisto di un prodotto avviene a seguito di formale richiesta di uno dei soggetti operanti all'interno dell'Istituto, tenuto conto delle necessità e dei fabbisogni dell'Istituto stesso. Gli ordini di acquisto sono emanati per iscritto dal Responsabile Amministrativo.

L'ordine di acquisto deve indicare con chiarezza e univocità:

- le caratteristiche qualitative del prodotto richiesto;
- il numero e la quantità del prodotto;
- le condizioni della fornitura;
- la possibilità, se necessario, di verifiche o controlli presso il fornitore.

Tutti gli ordini di acquisto devono essere verificati e firmati dal Dirigente Scolastico prima della loro trasmissione ai fornitori.

I fornitori con cui l'Istituto intende instaurare e mantenere un rapporto commerciale devono essere preventivamente qualificati; spetta al Responsabile della Qualità, in collaborazione con il Responsabile Amministrativo, verificarne la capacità di soddisfare con costanza e continuità i requisiti di fornitura richiesti. I fornitori storici, ovvero i fornitori con cui l'Istituto ha mantenuto un rapporto prima dell'introduzione del Sistema di Qualità, qualora abbiano garantito un servizio soddisfacente costante nel tempo, non sono da sottoporsi alla verifica qualitativa, mentre nel prosieguo del rapporto sono sottoposti a valutazione in itinere alla stregua degli altri fornitori.

#### **8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

L'Istituto F.S. Nitti stabilisce ed effettua i controlli necessari per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati; in particolare verrà verificata:

- l'integrità e, se del caso, la perfetta conservazione;
- la conformità con la documentazione allegata;
- eventuali NC a carico del fornitore da sottoporsi a registrazione.

#### **8.5 Produzione ed erogazione dei servizi**



I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	<b>Capitolo 8</b>
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 9 di 12

### **8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi**

L'Istituto pianifica e svolge attività di produzione e di erogazione di servizi formativi ed educativi

#### **ATTRAVERSO:**

- la diffusione del POF e PTOF nel Collegio dei Docenti;
- le riunioni dei Dipartimenti disciplinari;
- le riunioni dei Consigli di classe;
- diffusione di tutte le attività prodotte in relazione al PTOF, anche su supporto informatico a disposizione dei docenti;
- le decisioni assunte dal Consiglio di Classe;
- le decisioni assunte dal DS e comunicate tramite circolare o disposizioni di servizio;
- i docenti interessati che interagiscono con i responsabili dei laboratori e i responsabili dei sussidi didattici;
- il DS per l'acquisizione di ulteriori specifiche attrezzature di cui l'Istituto non ha la disponibilità;
- i risultati delle prove orali e scritte, delle prove per competenze e delle prove parallele intermedie e finali, oggetto di monitoraggio e valutazione; tali risultati sono esaminati e discussi nei Consigli di Classe per la valutazione intermedia e finale;
- la partecipazione ad attività extra-curricolari di ampliamento dell'offerta formativa;
- l'analisi dei dati forniti dal responsabile dell'autovalutazione;
- la predisposizione e l'attuazione di corsi di recupero;
- stages presso aziende private e altri organismi pubblici e privati del territorio;
- interventi mirati, da parte dell'operatore psico-pedagogico.

L'erogazione dei servizi è supportata dalla disponibilità di procedure, istruzioni, regolamenti dettagliati, affinché le attività svolte dai soggetti che operano nell'ambito dell'Istituto siano pianificate e controllate.

### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

Tutti gli atti e le informazioni relative all'attività dell'Istituto sono archiviate in apposito fascicoli e/o faldoni posti in presidenza, vicepresidenza e segreteria didattica e in archivio.

I documenti del Sistema di gestione della Qualità sono identificati attraverso il codice e la data di revisione apposto su di essi.

Il servizio scolastico è identificato attraverso:

- giornale di classe elettronico
- registro personale del docente (elettronico)
- libro dei Verbali del C.d.C.;
- Verbali di dipartimento;

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	Capitolo 8
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 10 di 12

- piani di lavoro dei docenti;
- relazioni finali dei docenti;
- tabelloni dei risultati degli scrutini;
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni;
- elaborati relativi alle prove per competenze e parallele
- faldone / atti gruppo GLHO
- verbali delle commissioni;
- documenti relativi alla progettazione
- documentazione relativa all'ASL
- verbali Consiglio d'Istituto
- verbale Collegio dei Docenti
- faldone circolari
- faldone sostituzioni

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale posto in segreteria didattica che riporta:

- Nome e cognome dell'allievo,
- Numero di matricola,
- Anno scolastico e classe frequentata

All'interno del fascicolo sono presenti:

- eventuali deleghe
- eventuali esoneri
- pagelle
- risultati conseguiti,
- crediti formativi acquisiti
- certificati medici
- liberatorie
- ricevute pagamenti contributo scolastico
- eventuale documentazione / nulla osta in entrata e in uscita

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai fornitori esterni

L'Istituto deve aver cura, identificare, verificare, proteggere e salvaguardare la proprietà del fornitore esterno (ad es. la Provincia). Quando la proprietà del fornitore viene danneggiata o diventa obsoleta l'Istituto deve riferire al fornitore esterno e mantenere informazione documentate di tali eventi.

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	Capitolo 8
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 11 di 12

#### 8.5.4 Preservazione

L'attività formativa dell'Istituto si concretizza nei documenti che vengono prodotti durante l'esecuzione delle attività descritte nel presente Manuale della Qualità.

La conservazione di tali documenti con particolare riferimento agli elaborati, i registri dei verbali e altra documentazione relativa all'attività formativa è conservata in maniera da curarne l'integrità per tutto il periodo di conservazione

#### 8.5.5 Attività post consegna

L'Istituto deve soddisfare i requisiti relativi alle attività post – consegna associati ai prodotti e ai servizi. Le attività post-consegna ad esempio possono riguardare interventi di garanzia, servizi di manutenzione, smaltimento finale.

#### 8.5.6 Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate del prodotto / servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

#### 8.6 Rilascio dei servizi

Gli esiti delle attività di monitoraggio e di misurazione possono essere utilizzati per risalire al livello del servizio erogato e per verificare che i requisiti dei servizi siano stati soddisfatti.

L'erogazione del servizio, infatti, deve essere effettuata solo quando la pianificazione sia stata completata in modo soddisfacente

#### 8.7 Controllo degli output non conformi

##### 8.7.1 Identificazione e tenuta sotto controllo degli output

La tenuta sotto controllo dei servizi non conformi si attiva ogniqualvolta venga rilevata una non conformità.

Ciò può avvenire attraverso la segnalazione del singolo soggetto operante all'interno dell'Istituto in fase di autocontrollo, a seguito di verifiche ispettive, attraverso i reclami degli utenti.

Le non conformità rilevate devono essere tempestivamente segnalate al Responsabile della Qualità che provvede alla loro registrazione e le sottopone all'attenzione del Dirigente Scolastico.

Successivamente il responsabile Qualità di concerto con il Dirigente Scolastico:

- indica le eventuali azioni integrative o correttive atte a rimuovere o a risolvere la non conformità;
- provvede, a verificare che la non conformità sia stata effettivamente superata.

I.I.S.S. F. N. NITTI	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>  ATTIVITÀ OPERATIVE	Capitolo 8
		Revisione 6 del 23/04/18
		Pagina 12 di 12

L'Istituto F.S. Nitti si è dotato di una specifica procedura, la PGNC (Gestione delle non conformità)

### 8.7.2 Conservazione documentata

I documenti di registrazione delle non conformità e delle relative risoluzioni vengono gestite dal RQ sulla base delle seguenti procedure PCDR (controllo delle registrazioni) PGNC (gestione delle non conformità)