



*Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera*  
**"Carlo Porta"**  
MIRH02000X

Via Uruguay 26/2 - 20151 Milano - Tel. 02.38.00.36.86 r.a. - Fax 02.30.84.472  
sito web [www.carloportamilano.it](http://www.carloportamilano.it) - e-mail: [info@carloportamilano.it](mailto:info@carloportamilano.it)



DP/01

# Manuale della Qualità

revisione n. 11 del 22 maggio 2012



## Identificazione e stato di controllo del documento

<b>Titolo del documento</b>	Manuale per la qualità – rev.n.11 del 22.05.2012	
<b>Proprietario</b>	IPSAR Carlo Porta – Via Uruguay 26/2 – 20151 Milano - Italia	
<b>Coordinamento ed emissione</b>	Prof. Carlo Columbo	
<b>Check &amp; Backcheck</b>	Proff.: M. Cavallo  P. Amenta  F.Rossi  I. Zunica	
<b>Approvazione</b>	Prof. Carlo Columbo	



## LISTA DELLE REVISIONI DEI DOCUMENTI

### DOCUMENTI PRESCRITTIVI

DOCUMENTO	COD.IDENT.	REV. N.	DATA	MODIFICHE
MANUALE QUALITA'	DP/01	0	31.12.02	
MANUALE QUALITA'	DP/01	1	31.03.03	CAP.12
MANUALE QUALITA'	DP/01	2	07.04.03	Cap.8 ; Par. 12.1.2 Par.12.1.3
MANUALE QUALITA'	DP/01	3	05.05.03	Cap.8; Cap.12
MANUALE QUALITA'	DP/01	4	15.05.04	1.1,5,7.1,8,8.19.1,9.1 .39.2,9.2.2,9.2.5, 9.2.6, 10, 12.1, 12.1.1,12.1.2, 12.3, 12.3.1, 12.3.2.12.3.3. 12.3.4,12.4, 12.5.1,12.5.2,
MANUALE QUALITA'	DP/01	5	02.02.05	Cap.2;Cap.3; Cap. 4
MANUALE QUALITA'	DP/01	6	02.05.06	Pagg: 6, 9,13, 18, 21, 28, 31, 53
MANUALE QUALITA'	DP/01	7	23.04.07	Pagg..6, 7, 16, 17, 18, 22, 30, 31, 45 49, 52, 55
MANUALE QUALITA'	DP/01	8	23.04.08	Pagg.5, 6, 13, 16, 17, 26, 49, 51, 52, 57
MANUALE QUALITA'	Dp/01	9	07.05.2009	Pagg. 9; 12 – 15; 51 – 54 della rev. 8
New MANUALE QUALITA'	Dp/01	10	06.06.2011	La revisione del Manuale è stata completa , in quanto si è voluto rispettare l'ordine dei paragrafi presenti nella Norma ISO 9001:2008
MANUALE QUALITA'	Dp/01	11	22.05.2012	La revisione ha riguardato i paragrafi 4.1.2 e 5.4.1



## LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE QUALITÀ

1. DS, Prof. Carlo COLUMBO
2. Collaboratore con funzioni vicarie, Prof.ssa Paola MATTIA
3. DSGA, sig.ra Annalisa PEROSINO
4. CISQCERT
5. RAQ, Prof. Matteo CAVALLO
6. Albo della QUALITÀ



1.

## INDICE

### INDICE

#### 0. TABELLA DI REVISIONE

#### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Generalità
- 1.2 Applicazione
- 1.3 Presentazione dell'Istituto
- 1.4 Obiettivi di sistema e modalità d'intervento
- 1.5 Il percorso formativo dell'Istituto "Carlo Porta"
- 1.6 Dati dell'Istituto
- 1.7 Regolamento d'Istituto

#### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

#### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

- 3.1 Elenco abbreviazioni e acronimi

#### 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- 4.1 Requisiti generali
  - 4.1.1 I servizi dell'area didattico – educativa
  - 4.1.2 I servizi dell'area amministrativa
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
  - 4.2.1 Generalità
  - 4.2.2 Manuale della Qualità
  - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
  - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

#### 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- 5.1 Impegno della Direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al Cliente
  - 5.2.1 Reclami, Osservazioni e suggerimenti, Customer Satisfaction
  - 5.2.2 Strumenti e modalità di comunicazione scuola - famiglia
- 5.3 Politica per la Qualità
- 5.4 Pianificazione
  - 5.4.1 Obiettivi per la Qualità
  - 5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
  - 5.5.1 Responsabilità ed autorità

##### 5.5.1.a L'organizzazione didattico – educativa

- 5.5.1.a.1 Collegio Docenti
- 5.5.1.a.2 Dirigente Scolastico
- 5.5.1.a.3 Dipartimenti di materia
- 5.5.1.a.4 Funzioni strumentali
- 5.5.1.a.5 Commissioni
- 5.5.1.a.6 Consiglio di Classe
- 5.5.1.a.7 Comitato di Garanzia
- 5.5.1.a.8 Docenti
- 5.5.1.a.9 Comitato per la Valutazione del servizio dei docenti

##### 5.5.1.b. L'organizzazione gestionale – amministrativa

- 5.5.1.b.1 Dirigente Scolastico
- 5.5.1.b.2 Collaboratori del Dirigente Scolastico
- 5.5.1.b.3 Consiglio d'Istituto
- 5.5.1.b.4 Giunta Esecutiva
- 5.5.1.b.5 Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- 5.5.1.b.6 Assicurazione Qualità



- 5.5.1.b.7 Collaboratore scolastico
- 5.5.2 Rappresentante della Direzione
- 5.5.3 Comunicazioni interne
- 5.6 Riesame da parte della direzione
- 5.6.1 Generalità
- 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame
- 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

## **6. GESTIONE DELLE RISORSE**

- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse Umane
- 6.2.1 Generalità
- 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro

## **7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio
- 7.2 Processi relativi al cliente
- 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio
- 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio
- 7.2.3 Comunicazione con il cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
- 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
- 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- 7.4.1 Processo di approvvigionamento
- 7.4.2 Verifica dei prodotti approvvigionati
- 7.5 Produzione ed erogazione dei servizi
- 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi
- 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi
- 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità
- 7.5.4 Proprietà del cliente
- 7.5.5 Conservazione dei prodotti: documenti, prodotti/attrezzature
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggio e misurazione
- 8.2.1 Soddisfazione del cliente
- 8.2.2 Audit interno
- 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
- 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento
- 8.5.1 Miglioramento continuo
- 8.5.2 Azioni correttive
- 8.5.3 Azioni Preventive

**ALL. POF dell' A. s. in corso**



## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

La scuola è un'agenzia di formazione culturale e professionale; il suo prodotto è certificato dal sistema istituzionale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca attraverso gli Esami di Stato al termine della scuola elementare, della scuola media, della scuola secondaria di secondo grado.

In questo contesto il "Sistema Qualità" aiuta la scuola a migliorare il suo servizio e il suo prodotto, legando in maniera organica "sistema di gestione" e "qualità del servizio", creando le condizioni per un rapporto organico e proficuo col mondo delle aziende e del mercato del lavoro.

L'IPSAR "Carlo Porta", ormai da più di vent'anni svolge un ruolo di primo piano nell'ambito della formazione e dell'istruzione di studenti orientati all'inserimento come personale qualificato e specializzato nel mondo alberghiero e della ristorazione, e si è affermato come punto di riferimento essenziale per le maggiori aziende del settore, in campo nazionale e internazionale.

L'adozione, nella sua organizzazione, del "Sistema Qualità" risponde quindi all'esigenza di migliorare e di potenziare la sua offerta formativa.

Questo Manuale della Qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto.

Il Manuale della Qualità è stato redatto ed è in linea con la Norma italiana UNI EN ISO 9001:2008 cui si riferisce. E costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema Qualità con lo scopo di rispettare la Norma di riferimento e di gestire il Sistema Qualità in modo efficace ed efficiente.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema Qualità operante realmente nell'Istituto, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono nella realizzazione dei servizi forniti dall'Istituto. Deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure in esso richiamate, al fine di:

- fornire sistematicamente servizi conformi alle aspettative degli utenti, alle normative cogenti e alle direttive ministeriali;
- migliorare in modo continuativo il sistema di gestione per la qualità.

### 1.2 Applicazione

Il SGQ dell'IPSAR "Carlo Porta" è finalizzato ad assicurare una corretta ed efficace gestione della qualità erogata e della qualità percepita dagli utenti relativamente al seguente ambito operativo:

**"Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione professionale e formazione integrata e, in particolare, l'attività che ricade sotto l'ambito di certificazione della conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008"**

### 1.3 Presentazione dell'Istituto

L'Istituto Alberghiero "C. Porta" ha iniziato la sua attività con l'anno scolastico 1979/80 presso il Centro Omnicomprensivo del Gallaratese e prende il nome dal poeta Carlo Porta.

Dopo l'apertura nell'anno scolastico 1979/80 presso il Centro Omnicomprensivo del Gallaratese nel 1984 l'Amministrazione del Comune di Milano ha assegnato la sede definitiva all'Istituto in via Uruguay, 26/2.



A partire dal 1° settembre 1989 è stato introdotto il Corso sperimentale "Progetto 92" divenuto, poi, di ordinamento dall'a.s. 1992/93 con la soppressione di tutti i corsi non sperimentali di "vecchio ordinamento".

Dal 1° settembre 1997 è entrato in funzione il "Pronto Scuola" un sistema computerizzato per la registrazione delle assenze degli studenti, dei voti e eventuali comunicazioni da parte degli insegnanti ai genitori, attraverso la digitazione di un codice personale riservato. A partire dall'anno scolastico 2005-2006 è stato disattivato, perché non più utilizzabile. A partire dall'anno scolastico 2006-07 è utilizzato il programma "Valuta".

Il modello formativo adottato dall'Istituto "C. Porta" è risultato nel tempo vincente e convincente per studenti, famiglie e territorio.

Tale modello, che ha i propri punti di forza nella professionalità del personale docente e non docente e nella qualità dei servizi formativi offerti all'utenza, è caratterizzato da due **scelte educative fondamentali**:

- permettere di acquisire agli studenti livelli culturali adeguati per inserirsi consapevolmente nella società moderna;
- permettere di acquisire agli studenti una precisa fisionomia professionale per rispondere con puntualità alle richieste del mondo del lavoro.

I trent'anni e più di attività formativa hanno creato una **tradizione** e lo **stile** "Carlo Porta".

Il grado di consapevolezza e professionalità raggiunti dal sistema consentono, oggi, di poter ragionevolmente pensare che il modello formativo del "C. Porta" possa essere proposto come modello di riferimento non solo in ambito milanese e lombardo, ma anche in quello nazionale ed internazionale.

#### **1.4 Obiettivi di sistema e modalità d'intervento**

Dal 15 aprile 2003 il Sistema di Gestione per la Qualità dell'IPSAR "C. Porta" è ufficialmente certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001.

La **Mission** dell'Istituto "Carlo Porta" di Milano è quella di promuovere lo sviluppo di saperi, abilità e competenze al fine di accompagnare ogni studente alla formazione e all'inserimento consapevole nel mondo del lavoro.

L'Istituto Carlo Porta, per la specificità del corso di studi e per i servizi professionali che mette a disposizione, adegua continuamente il proprio Piano dell'Offerta Formativa ai bisogni formativi dello studente, tenendo in considerazione anche le richieste e le esigenze del territorio con cui ha consolidato, durante gli anni, relazioni e collaborazioni.

L'aspettativa prevalente degli studenti e delle loro famiglie è legata alla scelta dell'istruzione professionale, che viene vissuta come esperienza formativa con maggiori opportunità di rapido inserimento nei processi produttivi.

In coerenza con i contenuti del Piano dell'offerta formativa, sono obiettivi generali dell'istituto:

- il riconoscimento alla scuola di un ruolo formativo, non selettivo;
- lo sviluppo di conoscenze, competenze e abilità volte a far elaborare ad ogni studente una propria via personale alla formazione;
- promozione del successo formativo, tramite momenti di orientamento e di riorientamento;
- attuazione di una didattica improntata a una conoscenza qualitativa più che quantitativa;
- sviluppo di una professionalità in sintonia con il mondo del lavoro;





**Destinatari dei servizi** formativi sia in ambito nazionale che in ambito internazionale sono:

- giovani in età compresa fra i 14 e i 18 anni;
- operatori del settore alberghiero e della ristorazione;
- *formazione permanente per adulti.*

**Le modalità d'intervento** riguardano i seguenti ambiti:

- curricula e modalità organizzative;
- corsi di formazione, riqualificazione e master;
- corsi per adulti;
- concorsi, gemellaggi, manifestazioni, convegni, adesione ad organismi ed associazioni nazionali ed internazionali;
- progetti di modelli formativi da realizzare in Italia e all'estero in collaborazione con soggetti pubblici e privati;
- progetti di formazione superiore, corsi di specializzazione, di formazione nell'ambito dell'obbligo formativo, realizzati con il F.S.E.

Al fine di ridurre la dispersione scolastica e favorire il successo scolastico degli studenti si ritiene necessario ed indispensabile costruire **Curricula flessibili nei contenuti e nelle modalità operative di erogazione** attraverso l'attivazione di sperimentazioni che riguardano gli ambiti trasversali formativi in particolare, e quelli professionalizzanti in generale.

Al fine di recuperare ulteriormente gli studenti "border line" si ritiene necessario ed indispensabile costruire **percorsi e progetti di promozione del successo formativo e prevenzione del disagio anche attraverso progetti di formazione in situazione reale ed in simulazione.**

Al fine di valorizzare le capacità e l'impegno degli studenti migliori si ritiene opportuno costruire **percorsi di eccellenza** sia durante il percorso normale di studi sia successivamente al conseguimento del superamento dell'esame di stato.

Al fine di mantenere e rafforzare il confronto, lo scambio di esperienze e di sviluppare e consolidare le competenze professionali degli studenti del personale docente e non docente in ambito nazionale ed internazionale si rende necessario creare una rete stabile di relazioni ed attività con gli istituti alberghieri italiani e stranieri, entrare a far parte in modo attivo di organismi e associazioni anche professionali, far partecipare docenti e studenti a gare e concorsi nazionali ed internazionali, organizzare convegni e manifestazione per la discussione e l'approfondimento di temi inerenti il settore alberghiero e della ristorazione.

L'Istituto ha partecipato negli anni passati a progetti europei, ha realizzato corsi per apprendisti per conto dell'Amministrazione Provinciale di Milano e corsi di specializzazione per conto di associazioni di categoria. Si tratta di sviluppare e consolidare tali attività anche per il futuro in quanto offrono l'opportunità al personale docente e non docente del "C. Porta" di affinare le proprie competenze professionali.

Per la realizzazione delle proprie attività il "C. Porta" stipula accordi di vario tipo a livello nazionale ed internazionale con associazioni di categoria, altri istituti alberghieri, enti di formazione, università, soggetti istituzionali pubblici, soggetti privati, imprese.

### **1.5 Il percorso formativo dell'Istituto "Carlo Porta"**

L'insieme degli interventi normativi noti come Riforma Gelmini ha introdotto considerevoli cambiamenti anche nell'universo degli istituti professionali (Riordino



04/02/2010). Dai precedenti 5 settori, articolati in ben 27 indirizzi diversi, si è passati a 2 soli macrosettori per un totale di 6 indirizzi:

- settore dei servizi: Agricoltura e sviluppo rurale, Socio-sanitario, Enogastronomia e ospitalità alberghiera, Servizi commerciali
- settore industria e artigianato: Produzioni artigianali e industriali, Manutenzione e assistenza tecnica.

Come si vede, la denominazione dell'istituto alberghiero passa da Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione (vecchio ordinamento) ad Istituto professionale per i servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera (nuovo ordinamento).

Al cambiamento di denominazione corrispondono importanti mutamenti organizzativi. Il percorso di studi perde la vecchia articolazione in due step (conseguimento della Qualifica al terzo anno e poi eventualmente del Diploma di maturità al quinto anno) e diventa, al pari delle altre scuole secondarie di secondo grado, un iter di durata quinquennale (articolato in un primo biennio, un secondo biennio ed un monoennio finale). Il quadro orario subisce un notevole ridimensionamento, passando dalle precedenti 36 ore alle 32 ore attuali.

Vengono anche introdotte nuove materie quali Fisica e Chimica. Inoltre si modifica l'assetto della cosiddetta Terza area che viene sostituita dalla formula della Alternanza scuola-lavoro.

Ci sono poi interventi trasversali che riguardano ogni ordine e grado di scuola, come il ripristino dei 60 minuti effettivi di ogni ora di lezione, la reintroduzione della educazione civica nell'ambito della disciplina di Storia, con la denominazione di Cittadinanza e Costituzione, gli interventi relativi al peso attribuito al voto di condotta. La riforma ha preso avvio nell'a.s. 2010-2011 e quindi, andrà a regime per tutte le classi solo nell'anno scolastico 2014-2015.

Ulteriori informazioni sul quadro orario del nuovo ordinamento, che si articola in tre percorsi distinti: Enogastronomia, Servizi di sala e di vendita e Accoglienza turistica, sono presenti nel POF d'Istituto allegato al presente MQ.

La Riforma prevede anche l'implementazione, nell'ambito degli istituti professionali, di corsi di formazione professionale di durata triennale, con l'obiettivo di fornire esclusivamente competenze di tipo pratico e manuale atte all'esercizio di un mestiere.

Altra importante conseguenza della Riforma è il passaggio dalla "Terza Area" all'"Alternanza scuola - lavoro" (D. L. n. 77 del 15 aprile 2005) la cui finalità di fondo è quella di "assicurare ai giovani, oltre alle competenze di base, l'acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro", attraverso una "alternanza di periodi di studio e di lavoro, sotto la responsabilità dell'istituzione scolastica o formativa".

Ciò dovrà essere attuato per mezzo di apposite convenzioni, a titolo gratuito, tra le istituzioni scolastiche (singolarmente o in rete) e le imprese ricettive disponibili ad accogliere gli studenti per periodi di apprendimento in situazione lavorativa. Le imprese dovranno però possedere idonei requisiti, "con particolare riferimento all'osservanza delle norme vigenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro", all'apporto formativo nei confronti degli studenti, al livello d'innovazione dei processi produttivi e dei prodotti.

I percorsi di alternanza avranno una struttura flessibile, articolandosi in periodi di formazione in aula e periodi di apprendimento mediante esperienze di lavoro, e potranno essere svolti anche in periodi diversi da quelli previsti dal calendario delle lezioni. La funzione tutoriale sarà personalizzata e svolta sia da un tutor interno (alla scuola) sia da un tutor esterno (presso l'azienda ospitante), il quale ultimo dovrà favorire l'inserimento dello studente nel contesto operativo, assisterlo nel percorso di formazione sul lavoro e fornire all'istituzione scolastica ogni elemento atto a verificare e valutare le attività dello studente e l'efficacia dei processi formativi. Le istituzioni scolastiche rilasceranno, a



conclusione dei percorsi di alternanza, una certificazione relativa alle competenze acquisite nei periodi di apprendimento mediante esperienze di lavoro.

Rispetto alla cosiddetta Terza Area degli anni passati, pur in presenza di analoghe finalità formative, il monte ore annuo di base, relativo al biennio finale del corso di studi (classe IV e V) cala drasticamente, passando dalle 198 alle 66 ore annue, pari ad una media di 2 ore alla settimana.

Per una completa e dettagliata informazione sulla Offerta Formativa dell'Istituto si rimanda al POF allegato al presente MQ.

### 1.6 Dati dell'Istituto

L'Istituto è attualmente costituito da una sede :

il plesso di via Uruguay 26/2, ex Scuola Media, consta di tre piani e un seminterrato, con aule, laboratori di lingua e di informatica, aula docenti, aula multimediale, laboratorio di analisi e degustazione, il laboratorio di ricevimento, l'aula riservata agli studenti, gli archivi.

Il plesso di via Uruguay 26/3, ex Scuola Elementare .

Gli Uffici della Segreteria didattica, del personale, degli acquisti e dell'amministrazione ricevono:

il pubblico	tutti i giorni dalle 8.30 alle 9.30 martedì e venerdì dalle 14.30 alle 15.30
gli studenti	tutti i giorni dalle 10.45 alle 11.05
i docenti	tutti i giorni dalle 10.45 alle 11.05

Il Dirigente Scolastico, il Collaboratore Vicario e il Responsabile Amministrativo ricevono su appuntamento.

- Il sito [www.carloportamilano.it](http://www.carloportamilano.it) è stato realizzato ed è accessibile con la funzione non solo di far conoscere l'istituto sul territorio ma anche di essere un punto di incontro per un'utenza polivalente di studenti, insegnanti, genitori, appassionati dei settori specifici che possano trovare informazioni nel campo della ristorazione o del ricevimento.

L'Istituto, per la realizzazione delle attività progettate, destina i seguenti spazi:

49 aule - classi

- laboratori di: cucina, sala-bar, enologia, informatica, linguistico, multimediali e di ricevimento;
- palestre.

Si avvale inoltre dell'utilizzo di:

- sale teatrali e cinematografiche, musei
- mete dei viaggi d'istruzione
- strutture ricettive e ristorative

### 1.7 Regolamento d'Istituto

Nell'Istituto è in vigore un *Regolamento* dei comportamenti cui attenersi per la partecipazione alle lezioni e l'utilizzo delle strutture e dei servizi scolastici, ampiamente condiviso dalle varie componenti scolastiche.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI



I riferimenti normativi inerenti all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti
- Legge 196/2003 Trattamento dei dati personali
- Dlgs 81/2008 e dlgs 106/2009 Sicurezza negli ambienti di lavoro
- Normativa vigente Pubblica Amministrazione/MPI, CCNL comparto scuola e tutte le altre norme cogenti e leggi applicabili.

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si recepiscono tutte le definizioni fornite dalla UNI EN ISO 9000:2005 - Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario.

#### 3.1 Elenco abbreviazioni e acronimi

SIGLA	DESCRIZIONE
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
A.S.	Anno scolastico
ATA	Assistenti Tecnici Amministrativi
CdC	Consiglio di Classe
CdI	Consiglio d'Istituto
DP	Documenti prescrittivi
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
FO	Funzioni Obiettivo
FS	Funzioni Strumentali
GE	Giunta esecutiva
H	Handicap
IPSAR	Istituto Professionale per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione
MQ	Manuale della Qualità
NC	Non Conformità
NCm	Non Conformità minore
NCM	Non Conformità Maggiore
NR	Norme di Riferimento
OK	Conformità
OSS	Osservazione
POF	Piano dell'Offerta Formativa
QU	Controllo Qualità
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità
RdD	Rappresentante della Direzione
RQ	Registrazione della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
UA	Ufficio Acquisti
UC	Ufficio Contabilità
UD	Ufficio Didattica
UP	Ufficio Personale
UV	Ufficio Collaboratore con funzioni vicarie
VII	Verifica Ispettiva Interna
VR	Verbalì e registri

## 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 Requisiti generali



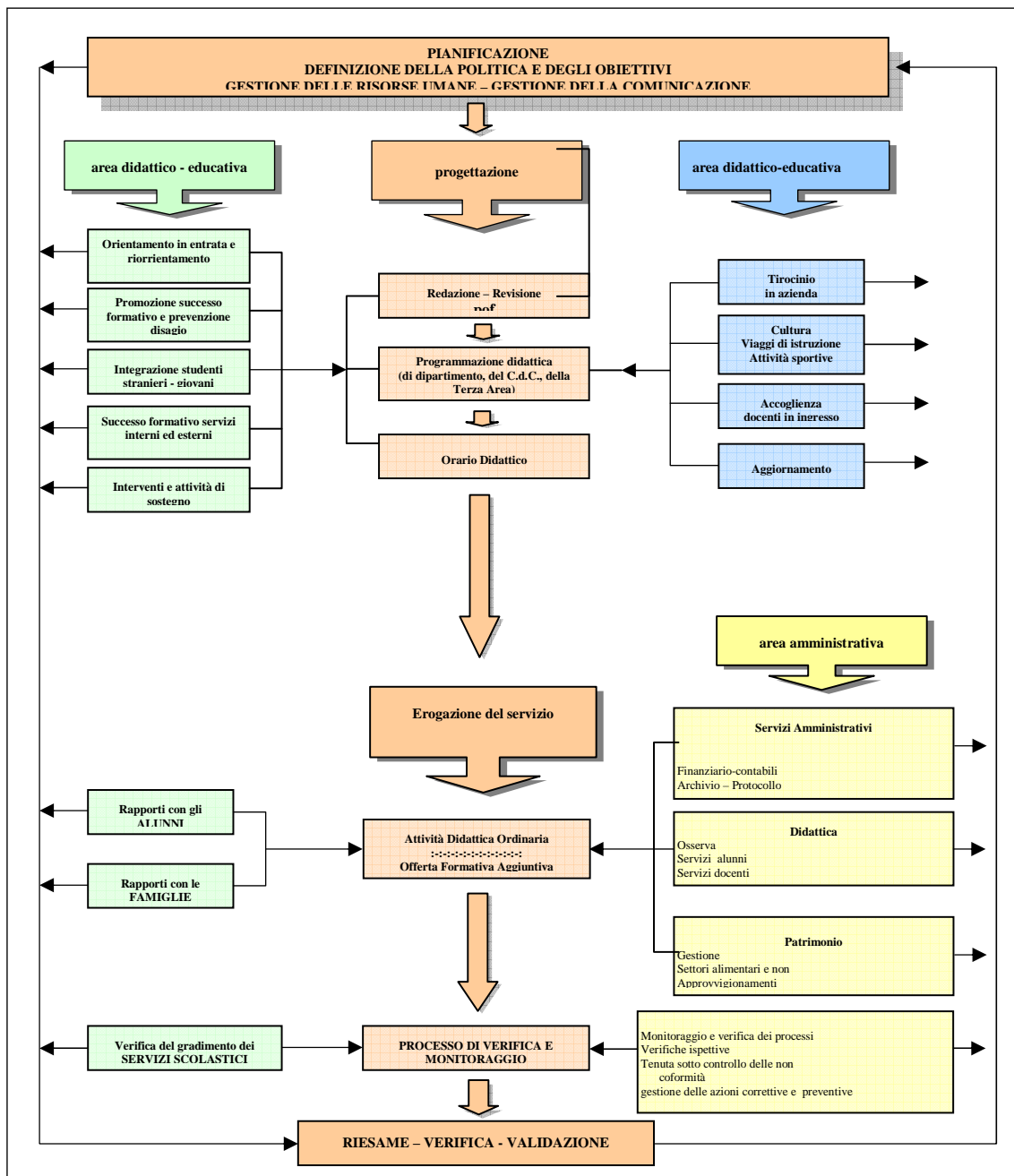
L'Istituto ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un sistema di gestione per qualità rispondente ai requisiti della Norma italiana UNI EN ISO 9001:2008.

Il SGQ dell'Istituto è strutturato per processi.

In particolare per mettere in atto il SGQ si è proceduto a:

- identificare i processi;
- stabilire la loro sequenza e le loro interazioni
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei processi;
- garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei processi;
- monitorare, misurare ove applicabile, ed analizzare i processi;
- effettuare le azioni necessarie per conseguire i risultati programmati e il miglioramento continuo dei processi.

Nel diagramma del SGQ seguente, relativo ai processi principali per l'erogazione dei servizi, sono identificati e raffigurati i processi principali per l'erogazione del servizio; tali processi sono gestiti dall'IPSAR Carlo Porta in accordo con la norma di riferimento e con quanto definito dalla documentazione del sistema.





*Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera*  
**"Carlo Porta"**  
MIRH02000X

Via Uruguay 26/2 - 20151 Milano - Tel. 02.38.00.36.86 r.a. - Fax 02.30.84.472  
sito web [www.carloportamilano.it](http://www.carloportamilano.it) - e-mail: [info@carloportamilano.it](mailto:info@carloportamilano.it)





#### 4.1.1 I servizi dell'area didattico-educativa

I processi principali per l'erogazione del servizio dell'area didattico educativa sono:

- a. *Redazione, revisione e monitoraggio del P.O.F.*, erogato per garantirne la piena realizzazione e il progressivo miglioramento dell'offerta formativa dell'Istituto;
  - responsabile: Funzione Strumentale;
- b. *Programmazione didattica*: di materia, dei consigli di classe, dei corsi di specializzazione surrogatori post-qualifica;
  - responsabili: Collegio Docenti, coordinatori di materia, di classe e dei corsi di specializzazione, docenti;
- c. *Compilazione orario didattico*, definito in considerazione del POF, dei criteri e delle proposte formulate dal consiglio d'Istituto e dal Collegio Docenti al Dirigente Scolastico e della programmazione didattica;
  - responsabile: Funzione Strumentale;
- d. *Attività didattica ordinaria*, che coincide con l'erogazione del servizio;
  - responsabile: Dirigente Scolastico;
- e. *Orientamento in entrata*: erogato per facilitare l'inserimento nella nuova realtà scolastica degli alunni delle classi prime o per facilitare l'inserimento in altre istituzioni scolastiche;
  - responsabile: Funzione Strumentale;
- f. *Integrazione e potenziamento formativo degli studenti stranieri/Progetto Giovani*: erogato per facilitare il percorso di integrazione linguistica e metodologica degli studenti che provengono da altri Paesi e per offrire opportunità di approfondimento di tematiche relative all'educazione sessuale e al benessere personale.
  - responsabili: docenti referenti delle rispettive commissioni;
- g. *Successo formativo servizi interni ed esterni/ catering*: erogato per ampliare il processo di insegnamento con interventi formativi per simulazione d'azienda ma in situazione operativa reale, attraverso l'organizzazione e la prestazione di servizi di front-office, banqueting e catering in convegni e congressi interni ed esterni all'Istituto.
  - responsabile: Dirigente Scolastico;
- h. *Sostegno*: erogato al fine di coordinare e promuovere le attività rivolte agli allievi portatori di handicap per favorirne l'integrazione nel gruppo classe e promuoverne le abilità;
  - responsabile: Funzione Strumentale;
- i. *Cultura e aggiornamento*: erogato per offrire opportunità di approfondimento formativo nell'ambito del teatro, del cinema e delle manifestazioni artistiche.
  - responsabile: docente referente della commissione;
- j. *Attività di stage*: erogato per gestire gli stage in alternanza scuola/lavoro in aziende del settore turistico-ristorativo, rivolto agli studenti delle classi terze, quarte e quinte;
  - responsabile: Funzione Strumentale;
- k. *Rapporti con le famiglie*: erogato per informare in modo tempestivo e puntuale le famiglie degli alunni sul loro andamento scolastico, creando una sinergia efficace scuola/famiglia;



- responsabile: ciascun docente;
1. *Sistema di verifica e monitoraggio*: coinvolge sia ciascuno dei processi rientranti nel Sistema che l'intero Sistema di Gestione per la Qualità nei suoi risultati complessivi, rilevabili dalla Verifica del Gradimento dei Servizi, nonché dei reclami del cliente, dalle registrazioni delle non conformità e dalle conseguenti azioni correttive, preventive e di miglioramento del servizio;
    - responsabile: RAQ

Tutti i processi sopra descritti sono documentati attraverso progetti approvati dagli organi collegiali competenti o costituiscono procedure operative o gestionali del Sistema di Gestione per la Qualità .

In particolare la procedura "Attività didattica ordinaria" descrive in modo dettagliato le responsabilità, le fasi di attuazione e le interazioni tra i vari processi.

#### 4.1.2 I servizi dell'area amministrativa

I servizi dell'area amministrativa sono distinti in tre sezioni:

- a. *Sezione Didattica*
- b. *Sezione Amministrativa*
- c. *Sezione Patrimonio*

##### a. Sezione Didattica

###### a.1. Osserva /Valuta

Rilevazione delle assenze, delle giustificazioni e dei ritardi degli studenti, e delle valutazioni di profitto infra-quadrimestrali e quadrimestrali.

###### a.2. Servizi per gli alunni

Immatricolazione e iscrizione alle classi, gestione del fascicolo personale degli studenti, diritto allo studio, gestione esami (qualifica, maturità, idoneità, integrativi), stampa e distribuzione pagelle, gestione adozione dei libri di testo, stampa e distribuzione dei tesserini di riconoscimento, libretti delle giustificazioni e delle password, (...) invio comunicazioni alle famiglie, archiviazione dati, diffusione delle circolari e delle comunicazioni sulle attività didattiche para ed extra-scolastiche, istruzione pratiche per le denunce di infortunio, espletamento pratiche per i provvedimenti disciplinari adottati dagli organi competenti, compilazione delle statistiche per enti locali e il CSA, rapporti con l'utenza, gestione scambi culturali nazionali ed esteri, gestione stage degli studenti, gestione delle iniziative di partecipazione a fiere, manifestazioni, concorsi e convegni, Scuola in Chiaro.

###### a.3. Servizi per i docenti

Diffusione circolari, archiviazione compiti in classe.

##### b. Sezione Amministrativa

###### b.1. Servizi finanziari

Liquidazione parcelle, compensi accessori e indennità al personale, retribuzione personale supplente, compenso ferie non godute, adempimenti fiscali, erariali, previdenziali, rapporti con la R.T.S. di Milano, INPS e INPDAP, ricostruzioni di carriere e inquadramenti economici contrattuali, rapporti con l'utenza.

###### b.2. Servizi di contabilità





*Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera*  
**"Carlo Porta"**  
MIRH02000X

Via Uruguay 26/2 - 20151 Milano - Tel. 02.38.00.36.86 r.a. - Fax 02.30.84.472  
sito web [www.carloportamilano.it](http://www.carloportamilano.it) - e-mail: [info@carloportamilano.it](mailto:info@carloportamilano.it)



Elaborazione del preventivo e conto consuntivo, emissione di mandati di pagamento e reversali di incasso, rapporti con l'Istituto Cassiere, rapporti con l'utenza.



*b.3. Servizio di archivi e protocollo*

Gestione e archiviazione del registro protocollo, (...) gestione della corrispondenza e dell'agenda del Dirigente Scolastico.

*b.4. Servizio di amministrazione dello stato giuridico del personale (Docente - A.T.A.)*

Gestione contratti di assunzione, gestione del periodo di prova, gestione certificazione, istruzione pratiche per ricostruzione di carriera, procedimenti pensionistici e di fine rapporto, istruzione pratiche per procedimenti disciplinari, gestione fascicoli personali, rapporti con l'utenza, rilevazione delle presenze del personale, (...).

**c. Sezione Patrimonio**

*c.1. Servizio di gestione del settore alimentare*

Gestione dei rapporti con i fornitori, ordini materiale alimentari, tenuta registri di magazzino, gestione buoni carico e scarico materiale, tenuta inventario, proposta di discarico materiale fuori uso, gestione del passaggio di consegne, programmazione annuale e mensile delle esercitazioni pratiche dei laboratori di cucina e sala/bar, verifica giacenze magazzino.

*c.2. Servizio di gestione del settore non alimentare*

Gestione dei rapporti con i fornitori, ordini materiale, tenuta registri di magazzino, gestione buoni carico e scarico materiale, tenuta inventario, proposta di discarico materiale fuori uso, passaggio di consegne, rapporti con il Consiglio di Istituto, redazione delibere, consegna materiale di cancelleria e pulizia al personale, gestione fotocopiatrice.

*c.4. Servizio approvvigionamento*

Gestione della modalità di acquisto dei beni e servizi che influiscono sulla qualità dei servizi dell'Istituto.

Tracciabilità  
DURC

*c.5. Gestione delle modalità con cui vengono individuati i fornitori*

(riferimento procedura approvvigionamento)

DURC

Per ulteriori dettagli si veda la matrice dei processi che sottolinea le interazioni tra i processi stessi.

**4.2 Requisiti relativi alla documentazione**

**4.2.1 Generalità**

La documentazione del SGQ include:

- il documento relativo alla Politica per la Qualità;
- gli Obiettivi per la Qualità;
- il Manuale della Qualità;
- le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008, quelle operative che l'Istituto ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del SGQ, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo;
- la modulistica contenuta nella Tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti della qualità.



#### 4.2.2 *Il Manuale della Qualità*

Il Manuale per la qualità e tutti i documenti che costituiscono il sistema di gestione per la qualità dell'IPSAR "Carlo Porta", sono strutturati in modo da comunicare a tutti gli interessati i criteri, i principi, gli obiettivi, gli sforzi e le modalità operative che permettono al "Carlo Porta" di operare ponendo sempre la soddisfazione e il beneficio proprio e dei propri interlocutori al centro della azione istituzionale.

Proprio per questa ragione, e per il fatto che le modalità operative debbono essere sensibili al mutamento del contesto in cui il "Carlo Porta" opera, tutti i documenti del SGQ, il MQ *in primis*, possono essere soggetti a modifiche di maggiore o minore rilevanza, senza preavviso. Il "Carlo Porta" mantiene una tabella aggiornata di tutti i documenti prescrittivi e di registrazione costituenti il sistema di gestione per la qualità. Tale tabella è affissa all'albo dell'Istituto, affinché tutto il personale possa essere messo al corrente dello stato di validità dei documenti del SGQ. La tabella citata reca il titolo: **"Tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"**. La tabella è parte integrante del MQ.

Il MQ del "Carlo Porta" (questo documento) contiene informazioni essenziali per comprendere la struttura del SGQ del "Carlo Porta" e per capire e apprezzare le logiche, le politiche e le strategie della scuola, con particolare attenzione a quelle per la qualità.

Gli utilizzatori interni al "Carlo Porta" devono utilizzare il MQ come strumento di riferimento quando si trovassero in condizioni di incertezza su come operare. Qualora il MQ non contenesse le informazioni desiderate, essi si rivolgeranno al RdD o in alternativa alla funzione responsabile dell'assicurazione qualità.

#### 4.2.3 *Tenuta sotto controllo dei documenti*

Il SGQ del "Carlo Porta" è documentato principalmente attraverso il MQ. Il Manuale non esaurisce la documentazione del SGQ e, ove necessario, rimanda ad altri documenti. La documentazione di riferimento per lo svolgimento dell'attività dell'Istituto può essere di origine esterna o interna.

Questi documenti sono resi disponibili per tutti coloro, interni o esterni al "Carlo Porta", che ne avessero bisogno per condurre il proprio lavoro in modo coerente alle politiche dell'istituto.

- a) la **documentazione di origine esterna** è così gestita:
- le Circolari Ministeriali, le Circolari dell'Ufficio Scolastico Provinciale, i Bandi di concorso, le comunicazioni di altre scuole, vengono protocollati e consegnati al Dirigente Scolastico che li destina e sono in seguito diffusi e archiviati presso l'Ufficio Protocollo;
  - le norme relative al Sistema di Gestione per la Qualità sono archiviate nell'Ufficio del Dirigente Scolastico
  - il fascicolo personale dei docenti è archiviato presso l'Ufficio Personale
  - il fascicolo personale degli studenti è archiviato presso l'Ufficio Didattica
- b) la **documentazione di origine interna** attinente il Sistema di Gestione per la Qualità include i documenti presenti nella **"Tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del Sistema Qualità"**.

Per quanto concerne la **modulistica**, tutti i moduli costituiscono documenti di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità; hanno quindi una



caratterizzazione in termini di strumentazioni di lavoro, a disposizione del personale del "Carlo Porta" per lo svolgimento della attività sottoposte al sistema. Ogni modulo si riferisce ad un processo e risulta quindi associato o a una Procedura o a un Progetto o al Manuale per la Qualità.

Le **registrazioni della qualità**, richieste dalla norma di riferimento e quelle necessarie per la gestione dei processi principali e di supporto, sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento dell'SGQ; le medesime sono facilmente leggibili, identificabili e rintracciabili. Il Carlo Porta effettua il trattamento delle registrazioni contenenti dati personali e sensibili nel rispetto della L. 196/2003, in tal senso tutte le registrazioni sono conservate in armadi e locali dotati di chiusura il cui accesso è riservato solo al personale autorizzato.

I documenti richiesti dal SGQ sono tenuti sotto controllo mediante l'applicazione di un'apposita procedura che definisce le attività necessarie per :

- assicurare che i documenti siano verificati ed approvati, per adeguatezza, prima della loro emissione;
- assicurare che, quando necessario, i documenti siano riesaminati, aggiornati e riapprovati;
- assicurare che siano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti;
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo;
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata;
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

**L'emissione di qualunque tipologia di documento del SGQ compete esclusivamente a DS ovvero a RdD che, nello sviluppo, redazione e revisione del documento stesso può farsi assistere da funzioni competenti interne ovvero esterne all'organizzazione.**

*I documenti prescrittivi, le norme di riferimento, i verbali e i registri sono identificati da un "Codice identificativo" alfanumerico di 4 caratteri (sequenza di 2 lettere e 2 numeri), dalla data di revisione, dalla data di emissione.*

In particolare per il Codice, le prime 2 lettere identificano la tipologia del documento

**DP** Documento Prescrittivi  
**NR** Norme di Riferimento  
**VR** Verbali e Registri

Le successive 2 cifre identificano la posizione occupata dal documento nella sezione della **"tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"**.

I moduli riportati nella **"tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"** sono identificati da un "Codice identificativo" alfanumerico di 4 caratteri (sequenza di 2 numeri e 2 lettere).



In particolare per il Codice, le prime 2 cifre identificano la posizione occupata dal modulo nella **sezione "Modulistica"** della **"tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"**.

Le successive 2 lettere identificano l'Ufficio presso il quale il documento è rintracciabile o l'ambito di riferimento:

- **UA** Ufficio Acquisti
- **UC** Ufficio Contabilità
- **UD** Ufficio Didattica
- **UP** Ufficio Personale
- **UV** Ufficio Collaboratore Vicario
- **QU** Controllo SGQ

La **revisione** del documento è identificata dalla **data di revisione**. Ogni documento del SGQ viene riemesso integralmente in occasione di ogni revisione e sostituisce ogni revisione precedente. La revisione di un documento comporta l'aggiornamento e la revisione della **"tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"**.

Nessuna revisione di nessun documento può essere utilizzata se non specificamente approvata dal DS o da RdD. L'approvazione del DS ovvero di RdD è resa evidente dall'inserimento del documento stesso nella **"tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità"**.

Per quanto riguarda il MQ le modifiche contenute in una revisione rispetto a quella precedente saranno segnalate con una barra verticale sottile a destra del paragrafo modificato.

Se un paragrafo, una tabella ovvero una figura vengono eliminati, saranno evidenziati da **tre punti all'interno di parentesi tonde (...)**

Se un paragrafo, una tabella ovvero una figura verranno inseriti ex novo, ciò verrà reso **evidente dalla scritta NEW a fianco o in testa alla parte aggiunta**.

Il presente manuale, essendo il risultato di una revisione completa in base alla nuova norma ISO 9001:2008, reca accanto al titolo la scritta **New**. Pertanto le indicazioni di revisione sopracitate si riferiranno alle successive edizioni.

**La prima emissione di un documento del SGQ, per ovvie ragioni, non contiene né barre di modifica, né icone "new!"**

I documenti prescrittivi dell'SGQ sono collocati all'albo della Qualità e, in copia, nell'Ufficio del Collaboratore con funzione vicarie.

I moduli e le registrazioni della qualità sono collocati nell'ufficio che li identifica.

I verbali degli organi collegiali, dei gruppi di materia e delle commissioni, sono collocati nell'Ufficio del Collaboratore con funzioni vicarie.

I verbali della Giunta Esecutiva sono collocati nell'Ufficio del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

I verbali del Consiglio d'Istituto sono collocati nell'Ufficio Acquisti.

I registri personali dei docenti sono collocati nei cassetti di ciascun docente.

I registri di classe sono collocati nell'Ufficio Didattica.

La rintracciabilità della documentazione è inoltre garantita:

- dal codice identificativo di ciascun documento, che consente di risalire alla sua storia e al suo uso;



→ dalla voce della colonna "collocazione" corrispondente al documento, nella "tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità".

Durante l'anno scolastico, il Dirigente Scolastico ha facoltà di predisporre e distribuire una serie di nuovi moduli sotto forma di bozza per rendere più agevole la tenuta sotto controllo di alcune attività didattiche e amministrative. Tale modulistica, seguendo le più strette procedure di trasparenza e comunicazione al personale (distribuzione moduli, circolari accompagnatorie, inserimento nel sito), se ritenuta valida ed efficace, deve essere comunque inserita nella "tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità" entro la fine dell'anno scolastico.

La "tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità" informa sulla prima data di emissione e, eventualmente, sulla data di revisione del documento.

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo, come indicato nella procedura di riferimento richiamata nel precedente paragrafo.

La conservazione, protezione di tali documenti è ritenuta di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità stesso.

A tal fine sono stati definiti e documentati i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità, comprese le registrazioni informatiche.

Le registrazioni della qualità vengono conservate per un periodo di tempo variabile in funzione della loro natura:

- le registrazioni relative alle diverse attività scolastiche vengono conservate dieci anni dalla data di emissione;
- le registrazioni relative al sistema di qualità vengono conservate per tre anni dalla data di emissione.

La "tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità" informa sulla prima data di emissione e, eventualmente, sulla data di revisione del documento.

La responsabilità della tenuta sotto controllo dei documenti è del Responsabile Assicurazione Qualità.

I documenti di registrazione della Qualità possono essere distinti in:

- a. *Documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità:*
  - Manuale della Qualità, Procedure, Moduli
  - Riesame del Sistema Qualità su base almeno annuale;
  - Piano di Miglioramento, su base almeno annuale;
  - Calendario relativo alle verifiche Ispettive Interne;
  - Registrazione delle evidenze
  - Rapporto di verifica ispettiva interna
  - Rapporto di non conformità
  - Rapporto di azione correttiva



- Registro verifiche ispettive
  - Lista di distribuzione
  - Questionario di gradimento dei servizi scolastici
  - Modulo controllo attività didattica ordinaria
  - Modulo Osservazioni/suggerimenti;
  - RegISTRAZIONI della qualità dei Fornitori;
- b. *Documenti relativi ai rapporti con l'Utente/Cliente:*
- comunicazioni epistolari, avvisi ecc.
- c. *Documenti relativi alle attività di erogazione del servizio:*
- registrazione su verbali degli organi collegiali
  - registrazione registri docenti, di classe, ecc.
  - pianificazioni attività didattiche (programmi, ecc..)
  - registrazione delle verifiche programmate.

## 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 5.1 Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del SGQ:

- definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi e gli impegni per la Qualità, assicurando inoltre che tale politica venga compresa e attuata a tutti i livelli dell'Istituto;
- effettua il Riesame della Direzione;
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie;
- provvede a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal cliente o dalle Norme vigenti.

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

#### 5.2.1 Reclami, Osservazioni e suggerimenti, Customer Satisfaction

Il DS si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dell'Utenza/Cliente vengano chiaramente recepite, individuate per garantire, quando siano compatibili col SGQ e rispondenti e non contrarie all'interesse generale, la sua soddisfazione.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate le attività di gestione dei reclami, delle osservazioni e dei suggerimenti trasmessi all'istituto dall'utente/cliente e il monitoraggio del livello di soddisfazione di tutte le parti interessate alle attività dell'Istituto.

Qualunque utilizzatore dei servizi amministrativi e didattici offerti dalla scuola (studenti, genitori, insegnanti, personale non docente, soggetti ed enti esterni all'istituto) ha la facoltà di segnalare alla dirigenza scolastica eventuali irregolarità, inefficienze o non conformità nell'erogazione dei servizi medesimi.

**I reclami**, che vanno indirizzati al Capo d'Istituto, devono essere espressi in forma scritta e devono contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione sia dell'inefficienza segnalata sia dell'autore del reclamo medesimo.

Il Dirigente Scolastico, raccolti i necessari elementi informativi, fornisce tempestivamente (e comunque entro il termine di trenta giorni) risposta scritta



sul merito della segnalazione ed eventualmente sui provvedimenti correttivi previsti o posti in essere.

Sono inoltre a disposizione di famiglie, studenti, personale ATA e docenti presso il Front-Office dell'Istituto **moduli di Osservazioni e suggerimenti** che vengono mensilmente raccolti dalla Commissione Qualità e esaminati dal DS che provvede o attraverso azioni tempestive o attraverso chiarimenti verbali o scritti alla risoluzione delle questioni.

Durante il mese di maggio, infine, si svolge in Istituto l'indagine di **Customer Satisfaction**. Il metodo prescelto per la misura della soddisfazione dei membri della comunità scolastica è quello della *indagine analitica*, effettuata attraverso la somministrazione di un *questionario*. Per la formulazione di questo strumento sono stati individuati alcuni punti di interesse relativi alle attività dell'Istituto ed in stretto collegamento con la *Politica per la Qualità*.

Il questionario, in identica formulazione, al fine di rendere confrontabili i dati, è proposto a studenti, famiglie, docenti e personale A.T.A.

Il questionario prevede quattro possibilità di indicazione di gradimento (*insoddisfatto/poco soddisfatto/abbastanza soddisfatto/soddisfatto*). I dati raccolti sono tabulati ed esposti all'albo dell'Istituto fino al termine dell'anno scolastico.

### 5.2.2 Strumenti e modalità di comunicazione scuola - famiglia

L'Istituto assicura la comunicazione con la famiglia attraverso i seguenti strumenti e le corrispondenti modalità di comunicazione:

- a) **Circolare**, letta o distribuita nelle classi, con tagliando di presa visione a piè di pagina da restituire all'UD;
- b) **Lettera personale**, inviata dal coordinatore di classe o da un docente del CdC, tramite l'UD, per richiedere un colloquio con i genitori o con chi ne fa le veci;
- c) **Colloquio individuale**, nelle ore messe a disposizione dai docenti, secondo modalità comunicate agli studenti all'inizio dell'anno scolastico; in occasione della convocazione di CdC aperti; in occasione della distribuzione delle schede di valutazione intermedia e finale;
- d) **Sito**, attraverso il link "aluweb", che consente, tramite password, l'accesso al controllo delle assenze e dei voti quadrimestrali;
- e) **Avviso**, attraverso SMS, riservato ai genitori degli alunni minorenni assenti per un periodo superiore ai cinque giorni;
- f) **Comunicazione**, tramite telefonata/lettera personale dell'UD alla famiglia (nel caso di alunni minorenni), tramite lettera personale (nel caso di alunni maggiorenni) dell'esaurimento dei permessi di entrata posticipata e uscita anticipata;
- g) **Colloquio**, con l'Ufficio di Presidenza, per problemi di natura disciplinare o inerenti l'attività didattica.

### 5.3 Politica per la qualità

L'I.P.S.A.R. "Carlo Porta" si impegna ad applicare integralmente la Politica della Qualità espressa dalla Direzione Scolastica, esplicitata nel Piano dell'Offerta Formativa.

La Politica per la Qualità è stata illustrata nell'ambito del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto.

L'I.P.S.A.R. "Carlo Porta" eroga il servizio scolastico finalizzato a:





- fornire una sempre migliore formazione e istruzione agli **studenti** che ricevono nella scuola un percorso che fornisca loro istruzione di base e competenza professionale;
- formare personale qualificato e specializzato rispondente alle richieste del **mercato del lavoro**.

L'I.P.S.A.R. "Carlo Porta" persegue l'obiettivo del miglioramento dei piani di studio, dei metodi e degli strumenti didattici, adeguandoli costantemente alle reali esigenze del tessuto economico-sociale in cui la scuola opera.

Il DS ha emesso la Politica per la Qualità e l'ha portata a conoscenza di tutte le componenti dell'Istituto tramite affissione. Il DS garantisce che essa:

- è appropriata per le esigenze dell'organizzazione
- include l'impegno a soddisfare i requisiti del Cliente e del miglioramento continuo dei processi e dei processi/servizi,
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi per la Qualità coerenti con la Politica,
- è condivisa e compresa in tutti i livelli interessati dell'Istituto attraverso un'appropriata diffusione della stessa;
- è attuata in quanto condivisa;
- è riesaminata, in sede di Riesame della Direzione, per verificarne la sua continuità e adeguatezza.

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa (POF) - Progetto Educativo d'Istituto (PEI) - Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto

Lo scopo dell'Istituto è quello di soddisfare pienamente le richieste delle parti interessate, nel rispetto dei requisiti e Standard Qualitativi richiesti.

IL DS ritiene che tale obiettivo possa essere raggiunto attraverso la soddisfazione del Cliente e delle Parti interessate.

Ogni valutazione negli obiettivi e negli impegni della politica per la Qualità verrà illustrata e diffusa dalla Preside attraverso gli organi collegiali, mentre per i nuovi addetti sarà cura del DS con la collaborazione del RAQ diffondere i contenuti della politica per la Qualità.

Al fine di perseguire tale POLITICA l'Istituto ha deciso di stabilire, mantenere, documentare e far applicare, un Sistema di Gestione della Qualità in accordo alla normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla ISO 9001:2008

## 5.4 Pianificazione

### 5.4.1 Obiettivi per la Qualità

La politica per la qualità viene supportata e avallata da tutte le componenti della scuola (Dirigente Scolastico, Docenti, Personale ATA, Organi di governo) che individuano nei seguenti obiettivi la forma concreta di attuazione di questa politica.

#### **Obiettivo 1**

- Adeguare l'offerta formativa della scuola alle reali esigenze del tessuto economico-sociale attraverso:
- una costante e significativa collaborazione con esperti provenienti dal settore turistico-ristorativo e industriale.
- l'aumento dei risultati positivi ottenuti dagli studenti durante gli stage

#### **Indicatori per l'obiettivo 1:**

- ore previste nella programmazione delle attività di stage degli studenti in azienda ;



- ore effettivamente svolte durante le attività di stage dagli studenti in azienda: non meno
- dell'80% delle ore programmate;
- valutazione dell'attività di stage effettuata dagli studenti in azienda: 90% dei risultati soddisfacenti;
- livello di gradimento delle aziende sull'attività di stage: 90% dei risultati soddisfacenti;

### **Responsabilità**

della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi agli obiettivi della qualità: per l'obiettivo 1: prof. Carlo Columbo, Dirigente Scolastico

### **Obiettivo 2**

migliorare il successo formativo garantendo, per ciascuna disciplina, il raggiungimento degli obiettivi minimi definiti nei gruppi di materia;

### **Indicatori per l'obiettivo 2:**

- aumento della percentuale dei promossi, nella misura:
  - del 70%, per le classi prime
  - del 75%, per le classi seconde
  - dell'85%, per le classi terze
  - del 70%, per le classi quarte
  - del 90%, per le classi quinte.
- mantenimento della percentuale degli abbandoni soprattutto nel biennio comune.

### **Responsabilità**

della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi agli obiettivi della qualità:  
per l'obiettivo 2: ciascun Consiglio di Classe;

### **Obiettivo 3**

Elevare i livelli di gradimento dei servizi in cui si siano riscontrati indici di insoddisfazione superiori al 50%

### **Indicatore per l'obiettivo 3:**

- percentuale di soddisfazione riscontrata mediante la sistematica attività di valutazione attraverso il "Questionario di Gradimento"

### **Responsabilità**

della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi agli obiettivi della qualità:  
per l'obiettivo 3: i responsabili dei servizi;

### **Obiettivo 4**

Favorire l'integrazione di studenti stranieri e portatori di handicap.

### **Indicatori per l'obiettivo 4:**

- mantenimento del 100% di promossi fra gli studenti con handicap che svolgono un piano educativo differenziato;
- raggiungimento del 95% di promossi tra gli studenti con handicap che svolgono un piano educativo equipollente;



*Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera*  
**"Carlo Porta"**  
MIRH02000X

Via Uruguay 26/2 - 20151 Milano - Tel. 02.38.00.36.86 r.a. - Fax 02.30.84.472  
sito web [www.carloportamilano.it](http://www.carloportamilano.it) - e-mail: [info@carloportamilano.it](mailto:info@carloportamilano.it)



→ aumento della percentuale degli studenti stranieri promossi, nella misura dell'1% rispetto all'anno scolastico precedente.



### **Responsabilità**

della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi agli obiettivi della qualità:

per l'obiettivo 4: i responsabili del servizio "Integrazione e potenziamento formativo degli studenti stranieri" e del servizio "Sostegno".

Delineata la Politica della Qualità e i relativi Obiettivi, il DS, con cadenza annuale definisce in un Piano di Miglioramento e sviluppo gli obiettivi che l'Istituto si prefigge di raggiungere per il miglioramento della qualità.

Tali obiettivi sono, ogni qualvolta possibile, misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità.

Nella definizione degli obiettivi vengono considerati il contesto in cui l'Istituto opera e la dimensione della sua struttura organizzativa, le esigenze presenti e future dell'Istituto e della collettività, il rispetto delle disposizioni cogenti, gli impegni nei confronti del miglioramento continuo e dei requisiti di servizio, gli elementi in uscita dei Riesami della Direzione e il grado di soddisfazione di tutte le parti interessate.

Al fine di garantire il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, è responsabilità del DS individuare e/o recepire grandezze misurabili (Indicatori), che possano essere costantemente monitorate e verificate.

Tali indicatori vengono riesaminati in occasione del Riesame della Direzione.

#### **5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità**

È cura del DS e del DSGA assicurarsi che le risorse (umane, economiche ecc.), necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità siano adeguatamente individuate e messe a disposizione.

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità.
- la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per tutto il Personale
- l'acquisizione di Personale adeguato
- la disponibilità e il mantenimento di infrastrutture adeguate
- la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione del servizio
- la definizione del processo di erogazione del servizio
- il monitoraggio della qualità del servizio erogato
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e attualizzate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale Miglioramento.

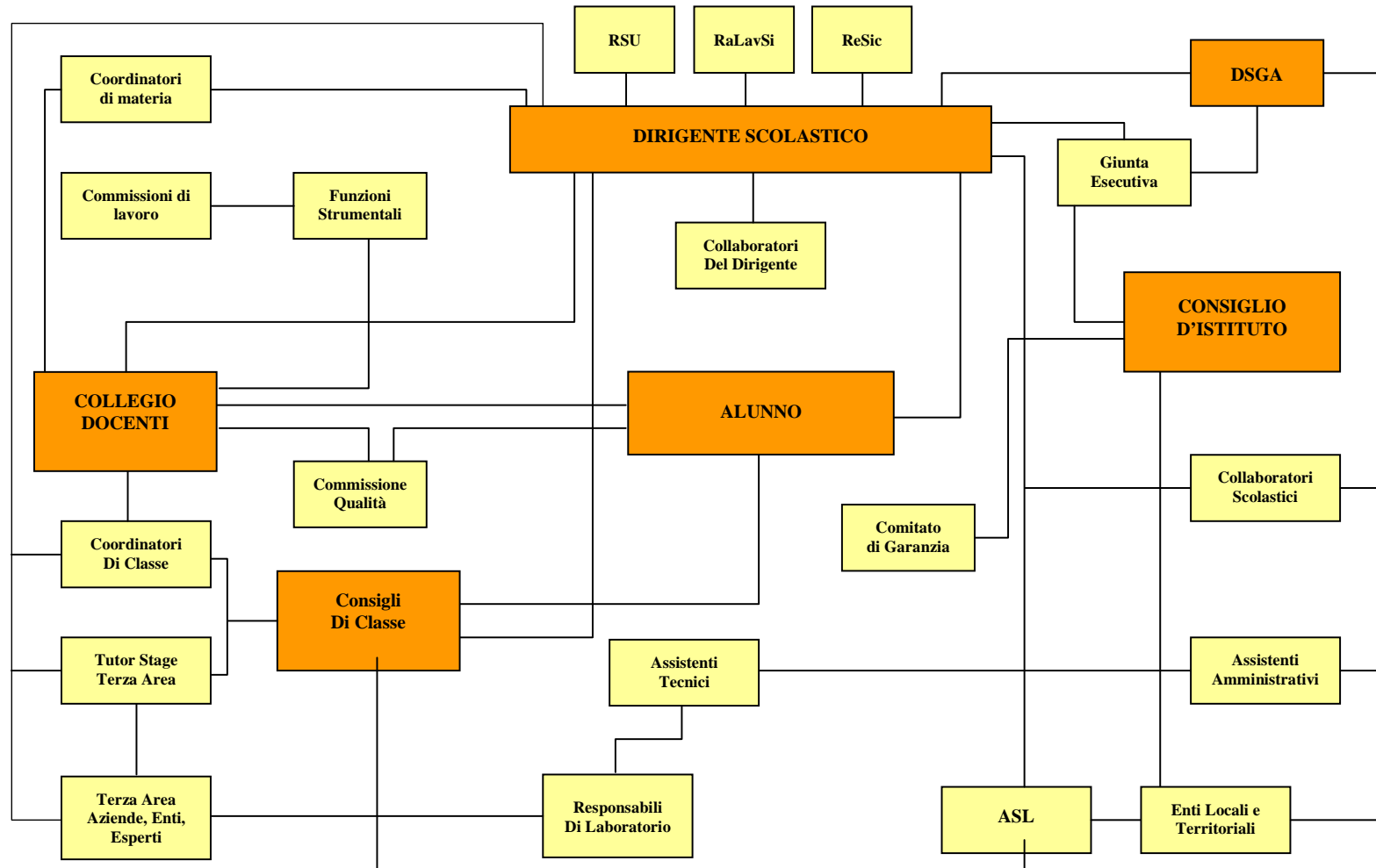
Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

#### **5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'Istituto sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del servizio fornito.

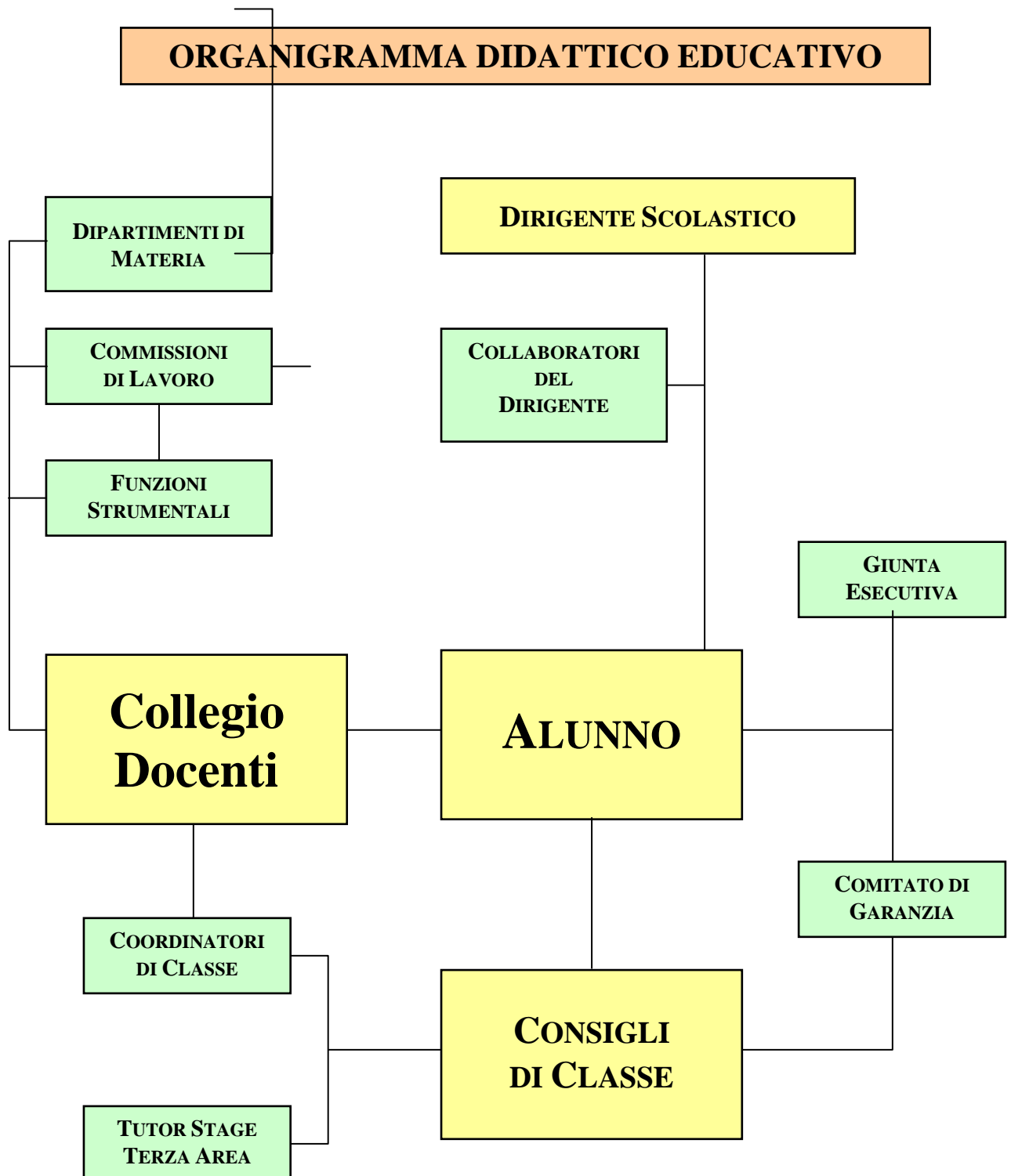


### 5.5.1 Responsabilità Autorità





### 5.5.1.a L'organizzazione didattico-educativa





### 5.5.1.a.1 Collegio Docenti

È l'assemblea che riunisce tutto il personale docente in servizio nell'Istituto

#### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- È presieduto dal Dirigente Scolastico.
- Si insedia all'inizio di ciascun anno scolastico.
- Si riunisce ogni qualvolta Il Dirigente Scolastico ne ravvisi la necessità oppure quando almeno un terzo dei suoi componenti ne faccia richiesta e comunque almeno una volta per quadrimestre.
- Si riunisce durante l'orario di servizio in ore non coincidenti con l'orario di lezione.

#### INTERAZIONI

L'assemblea dei docenti, nello svolgimento delle sue attività interagisce:

- a. Con il Dirigente Scolastico, che lo presiede.
- b. Con i gruppi di materia: che presentano programmazioni o proposte didattiche.
- c. Con le commissioni: che presentano progetti specifici.
- d. Con le funzioni obiettivo: che elegge e di cui esamina la relazione conclusiva dei lavori per l'eventuale approvazione.
- e. Con il comitato di valutazione: che elegge.

#### RESPONSABILITA'

- Cura la programmazione dell'azione educativa al fine di adeguare i programmi di insegnamento alle specifiche esigenze ambientali e di favorire il coordinamento interdisciplinare.
- Delibera, ai fini della valutazione degli alunni e unitamente per tutte le classi, la suddivisione dell'anno scolastico in due o tre periodi.
- Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica/educativa per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati.
- Delibera sulle adozioni dei libri di testo e dei sussidi didattici, sentiti i consigli di classe e i gruppi di materia.
- Promuove eventuali progetti di sperimentazione.
- Programma ed attua le iniziative per il sostegno degli alunni portatori di handicap.

#### AUTORITA'

- a. Ha potere deliberante in materia di funzionamento didattico dell'Istituto.
- b. Esercita il potere deliberante nel rispetto della libertà di insegnamento garantita a ciascun docente,
- c. tenendo conto delle eventuali proposte e dei pareri dei consigli di classe.
- d. Formula proposte al Dirigente Scolastico per:
  - la formazione, la composizione delle classi e l'assegnazione ad esse dei docenti;
  - la formulazione dell'orario delle lezioni e lo svolgimento delle altre attività scolastiche, tenuto conto dei criteri generali indicati dal Consiglio d'Istituto;
  - il miglioramento della qualità dell'offerta formativa;
- e. Elegge i docenti del Comitato di Valutazione.
- f. Elegge i suoi rappresentanti per il Consiglio d'Istituto.
- g. Esprime al Dirigente Scolastico parere in ordine alla sospensione del servizio e alla sospensione cautelare del personale docente (artt. 468 e 506 del Testo Unico).
- i. Esprime parere per gli aspetti didattici sulle iniziative dirette alla



educazione alla salute e alla prevenzione delle tossicodipendenze, su proposte delle relative commissioni.

#### 5.5.1.a.2 Dirigente Scolastico

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Il Dirigente Scolastico nell'ambito dell'aspetto didattico educativo:

- Promuove i diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto all'apprendimento degli alunni, la libertà di insegnamento dei docenti, la libertà di scelta educativa da parte delle famiglie.
- Assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione.
- Predispose gli strumenti attuativi del Piano dell'Offerta Formativa.

##### INTERAZIONI

- a) Con il Collegio docenti, che presiede cfr. par.
- b) Con il Consiglio di Istituto, di cui fa parte; cfr. par.
- c) Con la Giunta Esecutiva, che presiede; cfr. par.
- d) Con il collaboratore del dirigente che nomina all'inizio dell'anno scolastico.
- e) Con le funzioni strumentali alle quali conferisce gli incarichi sulla base delle determinazioni del Collegio Docenti
- f) Con i Consigli di classe, che di norma presiede.
- g) Con il Comitato di valutazione, che presiede.
- h) Con il personale ATA, del quale coordina le attività.
- i) Con gli studenti e le famiglie, attraverso le riunioni degli organi collegiali, gli incontri di orientamento e/o di presentazione dell'offerta formativa dell'Istituto.

##### RESPONSABILITA'

→ Ha la responsabilità delle attività di:

- Riesame periodico del POF con la delibera del Collegio Docenti
- Gestione dell'area didattica con la collaborazione del Collegio Docenti
- Approvazione dei documenti
- Riesame della Direzione.

##### AUTORITA'

Adotta provvedimenti concernenti l'organizzazione delle attività didattiche, amministrative e della gestione delle risorse e del personale.

#### 5.5.1.a.3 Dipartimenti di Materia

È composto da tutti i docenti della stessa disciplina operanti nell'Istituto

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Si istituisce all'inizio dell'anno scolastico.
- Si riunisce almeno tre volte nell'anno scolastico.
- Un docente, nominato dai componenti del gruppo stesso, ne coordina i lavori.

##### INTERAZIONI

Il gruppo dei docenti, nel corso dell'anno scolastico, interagisce:

- a) con il Collegio Docenti, alla cui approvazione sottopone la programmazione didattica
- b) con il Dirigente Scolastico in relazione alla programmazione didattica
- c) con il Consiglio d'Istituto, per eventuali proposte di acquisto di materiale didattico.
- d) Con gli altri gruppi di materia per la programmazione delle attività di codocenza e dei moduli pluridisciplinari (classi V).





#### RESPONSABILITA'

- Elabora un curriculum disciplinare che prevede la definizione di obiettivi in termini di conoscenze, competenze e capacità.
- Elabora la programmazione disciplinare in termini di:
  - metodi; tempi; mezzi;
  - tipologie di verifiche; valutazione; recupero.

#### AUTORITA'

- a) Fa proposte al Collegio Docenti in merito:
  - all'adozione di libri di testo;
  - ad eventuali variazioni sui programmi ministeriali;
- b) Fa proposte al Consiglio d'Istituto in merito:
  - all'acquisto di materiale didattico.

#### 5.5.1.a.4 Funzioni Strumentali

Sono docenti che, a domanda, vengono designati dal collegio docenti per coordinare le attività relative a specifiche aree di intervento.

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Supportano le iniziative d'Istituto e dei docenti al fine di realizzare e potenziare le attività del P.O.F.

##### INTERAZIONI

- a) Con il Collegio Docenti
- b) Con il Dirigente Scolastico in relazione alla programmazione didattica
- c) Con le Commissioni di Lavoro di cui sono Referenti
- d) Con Enti, Aziende, Associazioni, altre Istituzioni scolastiche

#### RESPONSABILITA'

- Dell'elaborazione dei progetti di commissione di cui sono referenti che prevedono la definizione di obiettivi, fasi, tempi, mezzi
- Redigono preventivo e consuntivo ore attività di commissione

#### AUTORITA'

- a) Fa proposte al Collegio Docenti di progetti delle commissioni di cui sono referenti rientranti nel P.O.F. ed al consiglio d'istituto in merito al finanziamento di progetti

#### 5.5.1.a.5 Commissioni

Gruppi di docenti che volontariamente si propongono, in qualità di articolazioni del Collegio Docenti, per effettuare specifiche attività

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Sono formate da un numero di docenti non definito.
- Elaborano progetti e proposte formative ed educative
- Svolgono attività di supporto alla didattica.

##### INTERAZIONI

- a) Con il Collegio Docenti, che emenda o approva le proposte
- b) Con il Consiglio d'Istituto, che approva o respinge la richiesta di finanziamenti
- c) Con Esperti e Consulenti (facilitatori culturali, medici dell'ASL, psicologi, rappresentanti delle Istituzioni ...) per concordare proposte di collaborazione.

#### RESPONSABILITA'

- Elaborano progetti che prevedono la definizione di obiettivi, fasi, tempi, mezzi



→ Redigono preventivo e consuntivo ore attività di commissione.

AUTORITA'

- a) Fa proposte al Collegio Docenti di progetti rientranti nel P.O.F. ed al consiglio d'istituto in merito al finanziamento di progetti

#### 5.5.1.a.6 Consiglio di Classe

È un organo collegiale di coordinamento, di contatto reciproco e di raccordo delle attività dei singoli docenti.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- È composto dai docenti di ogni singola classe, da 2 rappresentanti eletti dai genitori degli alunni iscritti alla classe, da 2 rappresentanti degli studenti della classe.
- È presieduto dal Dirigente Scolastico o da un docente, membro del consiglio, da lui delegato che svolge le funzioni di coordinatore di classe.
- Esplica le sue funzioni nell'arco dell'anno scolastico.

INTERAZIONI

- a) Con il Dirigente Scolastico, che di norma lo presiede.
- b) Con la Giunta Esecutiva, nei casi di provvedimenti disciplinari di particolare gravità.
- c) Con il Collegio Docenti, nella formulazione di proposte in ordine all'azione educativa e didattica, ad iniziative di sperimentazione, di integrazione, di sostegno.
- d) Con i gruppi di materia, per approvare le programmazioni didattiche e l'adozione dei libri di testo.

RESPONSABILITA'

- Il Consiglio di Classe (**CHIUSO**), alla sola presenza dei docenti, si occupa:
- della realizzazione del coordinamento didattico e dei rapporti interdisciplinari;
  - della valutazione periodica e finale degli alunni;
  - della programmazione di interventi di recupero disciplinare.
  - dell'accoglienza operativa i nuovi docenti, comunicando loro la programmazione;
  - del consiglio di classe.
  - della convocazione dei genitori degli alunni con particolari difficoltà.
  - di informare il Dirigente Scolastico su eventuali problemi della classe.
  - della stesura dei giudizi di ammissione e dei giudizi finali dell'Esame di Qualifica.
  - della predisposizione del documento di classe per l'Esame di Stato.
- Il Consiglio di Classe (**APERTO**), alla presenza, oltre ai docenti, dei rappresentanti di studenti e genitori, si occupa:
- della comunicazione della programmazione didattica.
  - della richiesta di approvazione delle attività para ed extra scolastiche.
  - dell'adozione dei nuovi libri di testo.
  - dell'adozione di provvedimenti disciplinari

AUTORITA'

- a) Al completo nei suoi componenti formula proposte al Collegio Docenti in ordine:
  - all'azione educativa e didattica;
  - ad iniziative di sperimentazione;
- b) Ha il compito di agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori e d alunni.
- c) Delibera eventuali provvedimenti disciplinari a carico degli alunni.



- d) Propone alla Giunta Esecutiva eventuali provvedimenti disciplinari che esulano la sfera di propria competenza.

#### 5.5.1.a.7 Comitato di Garanzia

È un organo previsto dallo "Statuto delle studentesse e degli studenti" al quale lo studente o la famiglia può rivolgersi, in caso di contestazione di gravi provvedimenti disciplinari.

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

È formato da:

- Dirigente scolastico
- un rappresentante dei genitori, eletto tra i rappresentanti di genitori in seno al Consiglio d'Istituto, ad esclusione di quello nominato per la Giunta Esecutiva;
- un rappresentante degli studenti, eletto tra i rappresentanti degli studenti in seno al Consiglio d'Istituto, ad esclusione di quello nominato per la Giunta Esecutiva;
- un rappresentante dei docenti, eletto tra i rappresentanti dei docenti in seno al Consiglio d'Istituto, ad esclusione di quello nominato per la Giunta Esecutiva;
- un rappresentante del personale ATA, eletto tra i rappresentanti del personale ATA in seno al Consiglio d'Istituto, ad esclusione di quello nominato per la Giunta Esecutiva.

##### INTERAZIONI

- a) Con lo studente coinvolto
- b) Con il Consiglio di classe
- c) Con la Giunta Esecutiva

##### RESPONSABILITÀ

- delle decisioni in merito ai ricorsi per le sanzioni disciplinari superiori a 15 gg
- delle decisioni in merito ai conflitti sull'applicazione del Regolamento

##### AUTORITÀ

- a) Decide sui ricorsi contro le sanzioni disciplinari superiori ai 15 giorni;
- b) Decide sui conflitti che sorgono all'interno della scuola in merito all'applicazione del Regolamento recante lo "Statuto delle studentesse e degli studenti" della scuola secondaria.

#### 5.5.1.a.8 Docenti

Per questa figura, in relazione alle caratteristiche principali, alle interazioni, alle responsabilità, si rimanda a quanto riportato nei seguenti documenti che sono parte integrante del presente manuale:

- a) manuale del docente: revisione del 05.12.07
- b) guida per l'insegnante di sostegno: revisione del 27.02.04;
- c) manuale del coordinatore di classe: revisione del 05.12.07.

#### 5.5.1.a.9 Comitato per la Valutazione del Servizio dei Docenti

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

È formato dal Dirigente Scolastico, che lo presiede, da 4 docenti quali membri effettivi e da 2 docenti quali membri supplenti.

- I membri sono eletti dal Collegio Docenti nel suo seno.
- ha la durata di un anno scolastico.
- le sue valutazioni non si concludono con un giudizio analitico o sintetico, né sono traducibili in punteggio.



#### INTERAZIONI

- a) Con il Dirigente Scolastico , che lo presiede.
- b) Con il Collegio Docenti, che ne elegge i membri.

#### RESPONSABILITÀ

- Valuta l'anno di formazione del personale docente dell'Istituto neo immesso in ruolo

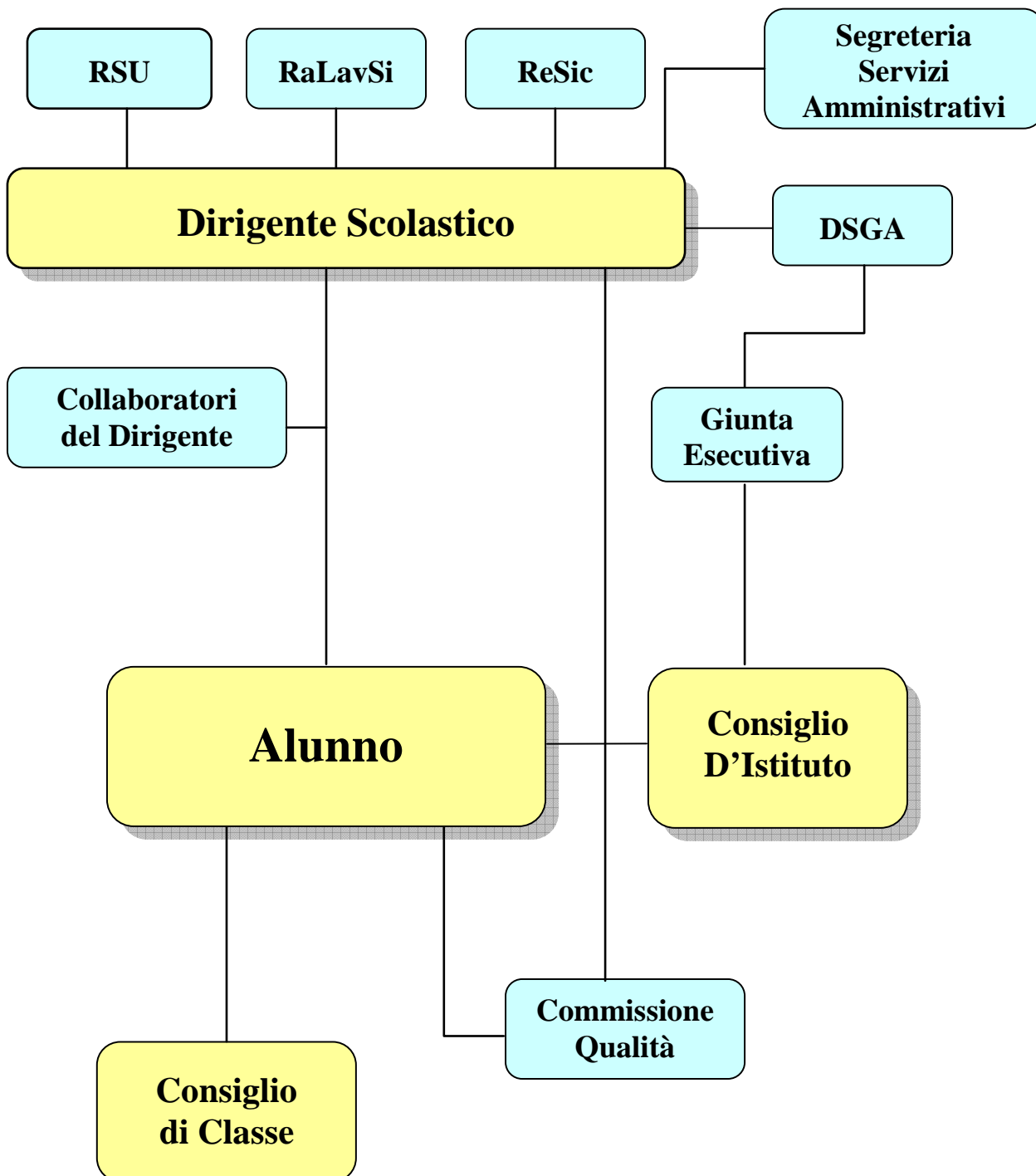
#### AUTORITA'

Ha competenza in materia di :

- a) riabilitazione del personale docente;
- b) valutazione del servizio su richiesta del personale docente, per un periodo non superiore all'ultimo triennio.



### 5.5.1.b L'ORGANIZZAZIONE GESTIONALE-AMMINISTRATIVA





### 5.5.1.b.1 Dirigente Scolastico

#### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Il dirigente scolastico nell'ambito dell'aspetto didattico educativo:

- Assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione.
- Ha compiti autonomi di direzione, coordinamento e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali nel rispetto delle competenze degli organi collegiali in accordo con le funzioni dell'amministrazione scolastica periferica.
- Ha la rappresentanza legale dell'istituzione scolastica.
- Ha la titolarità delle relazioni sindacali.
- Garantisce la gestione unitaria dell'Istituzione.

#### INTERAZIONI

- a) Con il Consiglio di Istituto, di cui fa parte; cfr. par.
- b) Con la Giunta Esecutiva, che presiede; cfr. par.
- c) Con il Collegio docenti, che presiede cfr. par.
- d) Con il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, al quale sottopone gli indirizzi di massima per la gestione amministrativa e contabile dell'Istituto.
- e) Con il collaboratore del dirigente che nomina all'inizio dell'anno scolastico.
- f) Con le funzioni strumentali alle quali conferisce gli incarichi sulla base delle determinazioni del Collegio Docenti
- g) Con i Consigli di classe, che di norma presiede.
- h) Con il Comitato di valutazione, che presiede.
- i) Con il personale ATA, del quale coordina le attività.
- j) Con gli studenti e le famiglie, attraverso le riunioni degli organi collegiali, gli incontri di orientamento e/o di presentazione dell'offerta formativa dell'Istituto.
- k) Con le realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti sul territorio.

#### RESPONSABILITA'

→ Ha responsabilità penale, civile, amministrativa, disciplinare e manageriale in rapporto con la gestione delle risorse finanziarie e strumentali.

#### AUTORITA'

Adotta provvedimenti concernenti l'organizzazione delle attività didattiche, amministrative e della gestione delle risorse e del personale.

### 5.5.1.b.2 Collaboratori del Dirigente Scolastico

Docenti che affiancano il Dirigente Scolastico nell'esercizio delle sue funzioni.

#### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Sono 2 docenti nominati dal Dirigente Scolastico ad ogni inizio anno scolastico.
- Uno solo può essere parzialmente esonerato dall'insegnamento per la durata dell'incarico.

#### INTERAZIONI

- a) Con il Dirigente Scolastico, che li nomina all'inizio dell'anno scolastico.
- b) Con i docenti, relativamente alle loro specifiche funzioni e responsabilità.
- c) Con gli studenti e le loro famiglie.

#### RESPONSABILITA'

→ Il collaboratore con funzioni vicarie:

- Sostituisce il Dirigente Scolastico in caso di assenza o legittimo impedimento, assumendo alcune responsabilità proprie della funzione del Dirigente



### Scolastico

- Firma con delega del Dirigente scolastico gli atti per l'istituto in caso di impedimento o assenza del Dirigente scolastico
- Attività di coordinamento generale e supporto organizzativo al Dirigente Scolastico

→ L'altro collaboratore sostituisce il Dirigente Scolastico in caso di sua assenza o legittimo impedimento dello stesso, contestualmente all'assenza o legittimo impedimento anche del Collaboratore con funzioni vicarie ed ha la responsabilità in merito a :

- registrazione degli avvisi, sul registro di classe, delle eventuali variazioni d'orario adottate per l'assenza dei docenti;
- autorizzazione dei permessi di E e/o U giornalieri chiesti dagli studenti secondo il regolamento d'istituto;
- gestione dei problemi di carattere disciplinare che potrebbero verificarsi durante la giornata di riferimento (es. mancato rientro alle lezioni pomeridiane, ...) anche con convocazione dei genitori da fissare in orari compatibili con la personale presenza in Istituto;
- rapporti con docenti, genitori ed alunni per le problematiche a carattere urgente;
- aggiornamento della registrazione e affissione all'albo delle circolari nella giornata di riferimento;
- disposizioni al personale di segreteria per chiamate del 118 dopo attenta valutazione del "caso";

### AUTORITA'

- Adottano provvedimenti concernenti l'organizzazione delle attività didattiche, amministrative e della gestione delle risorse e del personale, in assenza o legittimo impedimento del Dirigente Scolastico.
- Adottano provvedimenti specifici concernenti l'organizzazione delle attività didattiche ed organizzative per le hanno ricevuto specifico incarico dal Dirigente Scolastico.

### 5.5.1.b.3 Consiglio d'Istituto

È un organo collegiale che ha la finalità di realizzare la partecipazione, nella gestione della scuola, di tutte le risorse umane che interagiscono nell'Istituto.

#### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- È costituito da 19 componenti, di cui 8 rappresentanti del personale docente, 2 rappresentanti del personale non docente, 4 rappresentanti dei genitori degli alunni, 4 rappresentanti degli alunni, il Dirigente Scolastico. Tutti i rappresentanti sono eletti dalle varie componenti scolastiche
- È presieduto da uno dei suoi membri eletto tra la componente genitori.
- È un organo collegiale che resta in carica per 3 anni scolastici.
- Le riunioni del Consiglio hanno luogo in orario non coincidente con quello delle lezioni.

#### INTERAZIONI

- Con la Giunta esecutiva: cfr. par
- Con il Dirigente Scolastico: cfr. par.
- Con il Collegio Docenti: cfr. par.



#### RESPONSABILITA'

- Gestisce il fondo assegnato per il funzionamento didattico e amministrativo sulla base del bilancio preventivo approvato.
- Delibera sulle seguenti materie:
  - bilancio preventivo e conto consuntivo;
  - impiego dei mezzi finanziari necessari al funzionamento didattico e amministrativo dell'Istituto;
  - adozione del regolamento interno dell'Istituto;
  - acquisto, rinnovo e conservazione delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei sussidi didattici;
  - acquisto dei materiali di consumo occorrenti per le esercitazioni;
  - adattamento del calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali;
  - criteri per la programmazione e l'attuazione delle attività para ed extra-scolastiche, con particolare riferimento ai corsi di recupero e di sostegno, alle visite guidate e ai viaggi di istruzione;
  - promozione di contatti con altre scuole;
  - partecipazione ad attività culturali, sportive e ricreative di particolare interesse educativo;
  - forme e modalità per lo svolgimento di iniziative assistenziali che possono essere assunte  
- dalla scuola.

#### AUTORITA'

- a) Formula i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'adattamento dell'orario delle lezioni e delle altre attività scolastiche alle condizioni ambientali e al coordinamento organizzativo dei consigli di classe.
- b) Esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo dell'Istituto.

#### 5.5.1.b.4 Giunta Esecutiva

È un organo collegiale eletto all'interno del Consiglio d'Istituto

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- È formata da 1 docente, da 1 non docente, da 1 genitore e da 1 studente. La componente formata da docenti, non docenti e genitori resta in carica per 3 anni; quella studentesca resta in carica per 1 anno.
- Ne fa parte di diritto il Dirigente Scolastico che la presiede ed ha la rappresentanza legale della scuola.
- Ne fa parte il Direttore dei Servizi di Segreteria che svolge anche funzioni di segretario della Giunta stessa.

##### INTERAZIONI

- a) Con il Consiglio d'Istituto: predispone i lavori della seduta consiliare.
- b) Con il Consiglio di Classe: esamina le proposte di provvedimenti disciplinari a carico degli alunni.

#### RESPONSABILITA'

- Dispone il bilancio preventivo.
- Dispone il conto consuntivo.
- Prepara i lavori del Consiglio.
- Cura l'esecuzione delle delibere.

#### 5.5.1.b.5 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi

##### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- 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 e agli indirizzi impartiti, dal personale ATA posto alle sue dirette dipendenze.

- È consegnatario di tutti i beni mobili ed immobili dell'Istituzione scolastica.
- Assicura l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali della scuola in
- coerenza e strumentalmente rispetto alle finalità ed agli obiettivi dell'Istituzione scolastica, in particolare del Piano dell'Offerta Formativa.
- Svolge attività di studio, elaborazione di piani e programmi richiedenti specifica specializzazione professionale.
- Svolge incarichi di attività tutoriale, di aggiornamento e formazione nei confronti del personale.

#### INTERAZIONI

- a) Con la Giunta esecutiva
- b) Con il Dirigente Scolastico, con il quale si confronta sugli indirizzi di massima della gestione amministrativa e contabile
- c) Con le realtà istituzionali ed economiche che operano sul territorio.

#### RESPONSABILITA'

- Ha responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile, di ragioneria e di economato.
- Firma tutti gli atti di sua competenza.

#### AUTORITA'

Adotta provvedimenti nei confronti del personale ATA atti all'organizzazione amministrativo-contabile dell'Istituzione scolastica.

#### 5.5.1.b 6 Assicurazione Qualità

È una funzione svolta da un docente documentato sul Sistema Qualità dell'Istituto.

#### CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Il responsabile è indipendente dalle altre funzioni, riferisce direttamente alla Direzione Scolastica ed è il Rappresentante della Direzione nel SGQ dell'Istituto.

#### INTERAZIONI

- a) con il Dirigente Scolastico
- b) con il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- c) con la Commissione Qualità

#### RESPONSABILITÀ/AUTORITA'

- della documentazione, gestione, miglioramento e revisione del Sistema Qualità (Audit), assicurando la coerenza e l'adequazione delle norme e procedure ed il loro effettivo utilizzo, sia nei riguardi della Direzione, sia nei riguardi degli utenti (alunni e famiglie)
- del Sistema di Audit.
- della gestione delle Non Conformità e dell'efficacia delle Azioni Correttive necessarie alla gestione delle Non Conformità.
- della gestione delle Azioni Preventive attivate sulla base delle potenziali Non Conformità.
- della raccolta, elaborazione, analisi dei dati sulla Qualità e relativi rapporti alla Direzione Scolastica ed alle funzioni interessate;



→ del supporto alla Direzione Scolastica nel Riesame periodico del Sistema Qualità sull'andamento della situazione globale e settoriale e nella verifica della implementazione ed efficacia delle eventuali azioni correttive.

#### **5.5.1.b 7 Collaboratore scolastico**

Si occupa della pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, delle pertinenze, degli arredi anche con l'ausilio di mezzi meccanici. Esegue lo spostamento di suppellettili, arredi, materiali vari.

#### **5.5.2 Rappresentante della Direzione**

Il Rappresentante della Direzione è investito della responsabilità ed autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati, in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008
- Assicurare lo sviluppo. La consapevolezza delle esigenze e delle aspettative dei clienti nell'ambito di tutta l'organizzazione.

La nomina formale dura un anno ed è conferita dal DS.

#### **5.5.3 Comunicazioni interne**

Nell'Istituto vige un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni scolastiche.

Tale sistema di comunicazione include:

- riunioni periodiche, documentate in appositi verbali ( riunioni del CD del CdC, del CI, di materia, di progetto, di commissione);
- circolari e comunicazioni interne;
- incontri individuali su appuntamento (ove necessario e possibile);
- invio di comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ;
- riunioni periodiche con specifiche commissioni.

### **5.6 Riesame della Direzione**

#### **5.6.1 Generalità**

DS, congiuntamente a RdD e RAQ, sottopone ad approfondito riesame il SGQ e il funzionamento complessivo dell'istituto con frequenza almeno annuale al fine di:

- ratificarne la conformità alla norma UNI EN ISO 9001;
- aggiornare eventualmente le politiche per la qualità valutando l'opportunità di ridefinirne obiettivi e impegni;
- individuare eventuali punti di miglioramento del SGQ al fine di promuovere il cammino del "Carlo Porta" verso l'eccellenza.

Il riesame direzionale del SGQ viene convocato da DS mediante predisposizione dell'ordine del giorno poi affisso in bacheca. Il riesame direzionale è fissato con almeno 15 giorni di anticipo sul suo accadimento. Vi partecipano DS, RdD la funzione responsabile dell'assicurazione qualità e, ove necessario, altre funzioni dell'istituto. Eventuali riesami straordinari debbono essere convocati entro tre giorni solari consecutivi dall'insorgere della causa che li motiva e può non parteciparvi DS.

**All'Ordine del Giorno dovranno essere inseriti i seguenti punti:**

- Approvazione verbale Riesame della Direzione della riunione precedente
- Stato di attuazione Piano di miglioramento e sviluppo dell'a.s. precedente
- Stato di attuazione Programma di formazione e aggiornamento dell'a.s. precedente
  - Risultati obiettivi relativi alla politica per la qualità dell'a.s. precedente
  - Risultati Questionario di Gradimento dell'a.s. precedente

Pag. 42/63



- Informazioni di ritorno da parte del cliente: reclami, osservazioni e suggerimenti
- Risultati eventuali altri questionari seguiti
- Valutazione dei consuntivi finali dei docenti dell'a.s. precedente
- Risultati delle verifiche ispettive interne, stato delle azioni correttive.
- Stato eventuali AC o raccomandazioni dell'Ente di Certificazione (CISQCERT)
- Azioni a seguire precedenti riesami
- Eventuali interventi di rinforzo dell'Attività Didattica Ordinaria
- Programma annuale verifiche ispettive interne del corrente a.s.
- Programma di formazione e aggiornamento del corrente a.s.
- Piano di miglioramento e sviluppo del corrente a.s.

La riunione viene documentata tramite verbale.

Durante la riunione di riesame direzionale del SGQ vengono quindi analizzati i documenti di registrazione prodotti nell'arco di tempo intercorso dal precedente riesame, che descrivono e permettono di valutare lo stato di efficienza e di efficacia del SGQ. Tali documenti sono:

- la raccolta dei "**Rapporti di non conformità**";
- la raccolta dei "**Rapporti di azioni correttive/ preventive**";
- la raccolta delle registrazioni dei "**Reclami**";
- le registrazioni relative alle verifiche ispettive interne;
- i rapporti di verifiche ispettive condotte dall'ente di certificazione;
- altri documenti interni ovvero esterni al sistema che possono in qualche modo essere utili a un corretto riesame.

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

- Stato di attuazione Piano di miglioramento e sviluppo dell'a.s. precedente
- Stato di attuazione Programma di formazione e aggiornamento dell'a.s. precedente
- Risultati obiettivi relativi alla politica per la qualità dell'a.s. precedente
- Risultati Questionario di Gradimento dell'a.s. precedente
- Informazioni di ritorno da parte del cliente: reclami, osservazioni e suggerimenti
- Risultati eventuali altri questionari seguiti
- Valutazione dei consuntivi finali dei docenti dell'a.s. precedente
- Risultati delle verifiche ispettive interne, stato delle azioni correttive.
- Stato eventuali AC o raccomandazioni dell'Ente di Certificazione (CISQCERT)
- Azioni a seguire precedenti riesami.

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

- Programma annuale verifiche ispettive interne del corrente a.s.
- Programma di formazione e aggiornamento del corrente a.s.
- Piano di miglioramento e sviluppo del corrente a.s.



## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'Istituto, attraverso il DS ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi che consentono il perseguimento dei fini istituzionali dell'Istituto, incluso il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti del Sistema per la Qualità stesso.

Sono considerate risorse:

- il personale e le relative competenze,
- i mezzi economici e finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi,
- le attrezzature tecniche e/o didattiche
- le informazioni, incluso quelle provenienti dalle parti interessate,
- le infrastrutture,
- l'ambiente di lavoro.

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1 Generalità

Il DS intraprende ogni anno iniziative affinché ogni persona all'interno dell'Istituto sia consapevole delle responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento cui può essere protagonista.

Affinché si realizzino gli Obiettivi espressi nella Politica della Qualità, nel POF e si realizzi una corretta gestione del SGQ, il DS favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente e di tutti i collaboratori attraverso:

- la realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti
- l'individuazione delle competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione
- raccolta delle competenze di ciascuna risorsa
- assegnazione degli incarichi extra curriculari secondo competenze e vocazioni
- formazione continua
- comunicazioni verticali efficaci

#### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'aggiornamento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

La verifica dell'efficacia può essere effettuata in due momenti:

- alla fine dell'attività formativa a cura del formatore o degli organi direttamente interessati;
- in fase di riesame in termini di valutazione globale della formazione effettuata.

In Istituto opera una Commissione "Cultura – Aggiornamento" che offre al Personale docente occasioni di formazione in servizio attraverso un'attenta



analisi delle esigenze dell'Istituto, della domanda dei docenti, dell'offerta formativa sul territorio e ne dà tempestiva comunicazione agli interessati.

### 6.3 Infrastrutture

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione in termini di sicurezza e delle Non Conformità, il DS in collaborazione col DSGA definisce, predispone e sottopone a manutenzione le infrastrutture necessarie.

Le infrastrutture comprendono:

- Edifici scolastici, laboratori, uffici;
- Sistemi hardware, software di elaborazione, controllo ed archiviazione dati;
- Software ad uso didattico
- Apparecchiature didattiche
- Attrezzature d'ufficio;
- Strumenti di comunicazione;
- Sistemi di protezione
- Archivi.

Ove necessario la il DSGA ha predisposto opportuni contratti di manutenzione o richiede agli Enti competenti opportuni piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, al fine di garantire il normale svolgimento delle attività istituzionali.

Gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati (da risorse interne o da esecutori esterni) e le relative registrazioni conservate dal DSGA.

### 6.4 Ambiente di lavoro

Il DS in collaborazione con il DSGA si attiva affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente ed igienico.

Gli arredi devono essere a norma in riferimento all'uso e alle disposizioni del DLgs 81/2008. In caso contrario DS e DSGA si attivano affinché vengano sostituiti o messi a norma.

In Istituto opera una "Commissione- danni" che all' inizio, a metà e alla fine dell' anno scolastico, rileva la "situazione" iniziale", " intermedia" e " finale" delle aule delle varie classi, addebitando eventuali danni dolosamente provocati agli studenti responsabili del danno. Tale azione ha lo scopo di educare gli utenti ( studenti) di spazi e attrezzature del servizio pubblico all'uso responsabile e rispettoso di ciò che la comunità mette a loro disposizione.

L'istituto dispone, inoltre, di una specifica procedura per la SICUREZZA al fine di effettuare periodicamente opportuni controlli e adottare con tempestività accorgimenti per il controllo dei requisiti di sicurezza e di igienicità da parte del personale esperto e fa effettuare le prove di evacuazione.

## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto (servizio scolastico)

L'IPSAR " PORTA" pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio. I processi

fondamentali di funzionamento, supporto e miglioramento sono stati identificati ai punti 4.1, 4.1.1 e 4.1.2 del presente MQ definendone, in uno schema di riferimento, sequenza, concatenazione logica e relativa interdipendenza. Tali processi vengono pianificati,



sviluppati nelle loro fasi e attuati in condizioni controllate con le registrazioni necessarie per verificare che essi producano risultati che corrispondano ai requisiti richiesti.

La pianificazione della realizzazione del servizio è coerente con gli obiettivi enunciati nel POF e con i requisiti della norma e dei processi del SGQ.

Vengono quindi definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio erogato
- lo sviluppo dei processi e la relativa documentazione
- i metodi e le pratiche di conduzione di tali processi necessari ad ottenere attività coerenti da parte del personale in essi impegnato
- le risorse specifiche per la realizzazione del servizio
- le attività di verifica, validazione, monitoraggio delle prestazioni dei processi e la loro analisi per l'individuazione delle eventuali non conformità, con conseguenti azioni correttive, e delle possibilità di miglioramento
- le registrazioni necessarie all'attuazione dei processi e al loro controllo sia nelle fasi di sviluppo che al termine degli stessi
- le registrazioni relative ai risultati del controllo dei processi, per fornire evidenza di un'efficace attuazione dei processi stessi. Tali informazioni costituiscono l'input del processo di misurazione, analisi e miglioramento.

## **7.2 Processi relativi al cliente**

### **7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto**

L'IPSAR “PORTA” identifica e riesamina periodicamente le esigenze e le aspettative espresse o implicite dei propri clienti e le trasforma in requisiti tenendo conto anche delle informazioni di ritorno sul livello di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio erogato.

Sono identificati:

- i requisiti specificati dal cliente
- i requisiti non precisati dal cliente, ma coerenti con la funzione propria del servizio e necessari per garantire la qualità dei servizi offerti
- i requisiti e gli obblighi cogenti relativi al prodotto
- ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.

La Direzione individua e definisce i requisiti e le esigenze dei clienti attraverso l'esame dei dati emersi da:

- incontri di orientamento con genitori e studenti dell'ultimo anno del ciclo scolastico precedente, quali possibili nuovi clienti
- analisi relative al rapporto scuola/territorio
- risultati dei questionari di soddisfazione dei clienti
- documenti di iscrizione alle classi prime riguardanti la provenienza, l'orientamento e il curriculum
- esigenze espresse dai potenziali clienti negli incontri di orientamento
- analisi relative ai risultati delle attività di alternanza scuola/lavoro e orientamento in uscita
- richieste espresse dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti
- risultati delle attività di autoanalisi e autovalutazione di istituto.

L'analisi dei dati e l'analisi di fattibilità permettono di valutare la capacità dell'istituto di soddisfare le richieste, nel rispetto della normativa vigente e dei piani di studio dei vari indirizzi, nonché di assumere le obbligazioni implicite nei



requisiti contrattuali come impegno nei confronti degli alunni e delle loro famiglie.

L'analisi delle aspettative dei clienti da tradurre in requisiti è finalizzata alla definizione di un contratto, che si esplicita attraverso i documenti contrattuali, cui l'utente aderisce tramite l'iscrizione presso l'istituto.

Il documento fondamentale rispondente a quanto sopra descritto è il POF.

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

Il riesame viene effettuato prima che ci si impegni a fornire il servizio al cliente per assicurare che:

- i requisiti del servizio da erogare siano definiti
- siano state risolte le eventuali differenze tra i nuovi requisiti del contratto/dell'ordine rispetto a quelli espressi in precedenza
- si abbiano le capacità per soddisfare i requisiti definiti

L'individuazione di nuove esigenze dei clienti, tenuto conto anche delle eventuali modifiche legislative, comporta il riesame dei documenti contrattuali che illustrano la tipologia e le caratteristiche del servizio erogato e modalità di comunicazione interna che assicuri che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

L'approvazione dell'offerta formativa da parte del CD e del CdI permette la diffusione dei documenti contrattuali ai clienti attuali e potenziali con affissione all'Albo, pubblicazione nel sito Web dell'istituto e consegna di estratti a chiunque ne faccia richiesta; nei documenti contrattuali sono esplicitati i requisiti generali del servizio offerto, anche non specificati dal cliente.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate in formato elettronico.

Ogni modifica dell'offerta formativa che si rendesse necessaria in corso d'anno, per nuove disposizioni ministeriali o per cause di forza maggiore, viene comunicata agli studenti e alle famiglie secondo modalità che garantiscano il ricevimento dell'informazione.

### **7.2.3 Comunicazione con il cliente**

L'IPSAR "PORTA" ha stabilito ed attivato modalità adeguate per comunicare con i clienti sia al fine di far conoscere le caratteristiche e modalità di erogazione del servizio offerto che al fine di conoscere il loro livello di soddisfazione del servizio erogato relativamente alle loro aspettative.

Per questo sono in particolare curate le comunicazioni relative a:

- informazioni relative al servizio e allo stato dello stesso anche tramite riunioni assembleari dei rappresentanti degli alunni e dei genitori, Consigli di classe, comunicazioni specifiche
- quesiti e informazioni richieste dai clienti attuali e potenziali
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi reclami, osservazioni e suggerimenti.

Questi sono direttamente gestiti dalla DS o dai suoi collaboratori relativamente a situazioni didattiche e/o professionali e registrati in appositi registri.



Lo strumento del POF è una delle informazioni per il cliente sul servizio formativo erogato dall'Istituto.

In particolare, l'Istituto assicura la comunicazione con la famiglia attraverso i seguenti strumenti e le corrispondenti modalità di comunicazione:

- a. **Circolare**, letta o distribuita nelle classi, con tagliando di presa visione a piè di pagina da restituire all'UD;
- b. **Lettera personale**, inviata dal coordinatore di classe o da un docente del CdC, tramite l'UD, per richiedere un colloquio con i genitori o con chi ne fa le veci;
- c. **Colloquio individuale**, nelle ore messe a disposizione dai docenti, secondo modalità comunicate agli studenti all'inizio dell'anno scolastico; in occasione della convocazione di CdC aperti; in occasione della distribuzione delle schede di valutazione intermedia e finale;
- d. **Sito**, attraverso il link "aluweb", che consente, tramite password, l'accesso al controllo delle assenze e dei voti quadrimestrali;
- e. **Avviso**, attraverso SMS, riservato ai genitori degli alunni minorenni assenti per un periodo superiore ai cinque giorni;
- f. **Comunicazione**, tramite telefonata/lettera personale dell'UD alla famiglia (nel caso di alunni minorenni), tramite lettera personale (nel caso di alunni maggiorenni) dell'esaurimento dei permessi di entrata posticipata e uscita anticipata;
- g. **Colloquio**, con l'Ufficio di Presidenza, per problemi di natura disciplinare o inerenti l'attività didattica.

### 7.3 Progettazione e sviluppo

#### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'istituto pianifica e controlla le attività svolte per la progettazione e lo sviluppo dei servizi offerti.

Tutti i progetti e le attività che l'istituto intende realizzare devono essere descritti ed approvati dagli OOCC competenti e comprendono i momenti di verifica, riesame e validazione.

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo include:

- le diverse fasi del processo di progettazione e sviluppo con chiara definizione dei risultati attesi
- le attività di controllo (riesame, verifica e validazione) in corrispondenza di specifiche fasi prestabilite
- le responsabilità e autorità per le attività di progettazione e sviluppo.

La progettazione riguarda:

- servizi già esistenti e presenti nel POF (Procedure Operative relative all'attività didattica ordinaria (DP/07), all'aggiornamento (DP/10), all'attività di tirocinio in azienda (DP/13), alla verifica del gradimento dei servizi scolastici (DP/08)
- innovazione (sostanziale modifica) di servizi già offerti: Procedura Operativa Revisione e monitoraggio del POF (DP 12)
- nuovi servizi.





La pianificazione della progettazione ha lo scopo di individuare gli stadi significativi del processo di erogazione del servizio.

I Progetti per servizi nuovi o esistenti considerano come requisiti di base, le specifiche dei Clienti qualora disponibili, i vincoli posti dalla normativa e dalle leggi, le indicazioni del MPI e delle Reti cui la scuola aderisce per i progetti consorziati.

A tal fine si individuano le specifiche funzioni di massima del servizio e il CD nomina il responsabile del progetto che ne dovrà predisporre il piano attuativo.

Il referente del Progetto o della Commissione ne definisce le caratteristiche ed i requisiti, partecipa alla pianificazione ed ai momenti di riesame, verifica e validazione della progettazione.

La FS sul POF coordina la progettazione e lo sviluppo di servizi esistenti e innovativi coerenti con il Piano dell’offerta Formativa e con gli altri documenti contrattuali e li inserisce nel POF, sottoponendoli alla deliberazione del CD e CdI per gli aspetti di competenza.

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

Sulla base del riesame del POF, dei riesami periodici del SGQ, di nuove leggi e circolari del MPI o di opportunità offerte dal territorio vengono individuate le opportunità di introdurre servizi innovativi o di riorganizzare quelli esistenti.

DS o il docente o la FS sul POF individua gli elementi in ingresso relativi ai servizi da erogare per poter procedere ad una efficace progettazione delle attività, tenuto conto dei requisiti che per ciascuna di esse sono stati definiti.

Tali elementi possono essere:

- nuovi bisogni dell’utenza che determinano la necessità di introdurre servizi innovativi nel POF
- la conoscenza dei bisogni formativi ed educativi, dei prerequisiti e delle preconcoscenze, degli interessi, dello stile di apprendimento degli allievi e di tutti gli altri fattori significativi per impostare attività didattiche finalizzate all’efficacia dell’apprendimento
- i requisiti in ambito cogente, ivi compresi quelli definiti eventualmente dalla statuto e dal regolamento dell’Istituto
- ogni altro requisito ritenuto essenziale per la corretta esecuzione delle attività di progettazione e sviluppo.

Questi dati di ingresso devono essere riesaminati prima dell’avvio dell’attività di progettazione per verificare che effettivamente tutti i vincoli e le condizioni iniziali siano stati presi in considerazione. Quando i dati d’ingresso sono incompleti, incoerenti o ambigui si procede al loro riesame con nuove analisi o indagini che possano fornire ulteriori dati d’informazione per la progettazione e lo sviluppo dei servizi.

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

I dati di uscita del processo di progettazione e sviluppo si traducono operativamente

- per le riunioni di materia, nella programmazione annuale di ciascuna disciplina;
- per le commissioni e i progetti, nella compilazione del modulo di progetto (34/UD)
- per la FS sul POF, nella presentazione del POF al CD per la sua approvazione.



I  
dati di uscita della progettazione e sviluppo sono esplicitati in maniera tale da rendere possibile la verifica in itinere e finale del progetto o servizio e il loro confronto con i requisiti inizialmente stabiliti.

La pianificazione del progetto viene effettuata dal referente del progetto o della commissione o della riunione di materia sull'apposito modulo in cui sono definiti:

- finalità e obiettivi in coerenza con il POF d'Istituto
- le caratteristiche del servizio offerto
- i destinatari
- le attività del servizio e le fasi del progetto
- il programma temporale del progetto con l'individuazione delle attività relative alle varie fasi
- le risorse umane e materiali necessari per lo sviluppo del progetto e le funzioni coinvolte nell'attuazione del progetto
- le interfacce organizzative e tecniche ed eventuali esperti
- i risultati attesi
- i momenti di riesame, verifica e validazione

#### **7.3.4 Riesame della Progettazione e sviluppo**

L'attività di progettazione e sviluppo è oggetto di una costante azione di controllo che può consistere in:

- riesami
- verifiche
- validazioni

Riesami, verifiche e validazioni della progettazione e dello sviluppo sono pianificate a priori sia nei tempi che nelle modalità di esecuzione.

I risultati dei riesami, delle verifiche e della validazione e le azioni ad essi susseguenti vengono registrate.

Con il termine "riesame" si intendono quelle attività svolte per valutare la capacità del progetto di rispondere ai requisiti prestabiliti e per identificare eventuali problemi e proporre adeguate soluzioni.

I riesami sono pianificati e sono da considerarsi tali le riunioni del gruppo che ha progettato il servizio o l'attività condotte nel corso dell'attività di progettazione volte a superare problemi emersi o a valutare scelte alternative rispetto a quelle inizialmente individuate.

Il risultato dei riesami è registrato nei verbali della commissione o del progetto.

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

Con il termine "verifica della progettazione" si intende un'attività svolta allo scopo di garantire che i risultati della progettazione soddisfino i dati di ingresso. Possono ad esempio riguardare il controllo del rispetto degli elementi di ingresso, dei parametri prefissati, dei tempi di attuazione previsti e delle condizioni operative in cui l'attività progettata dovrà svolgersi.

L'attività si ispira ai seguenti criteri di carattere generale:

- la verifica della progettazione viene effettuata da un organismo qualificato indipendente dal progettista che ha elaborato il progetto (Collegio dei docenti o FS, CDC)
- le funzioni interessate al progetto sono coinvolte nella verifica
- i risultati della verifica sono documentati



II

Responsabile del Progetto ha la responsabilità delle verifiche di progetto anche in fase di esecuzione.

### **7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo**

Dopo il riesame e la verifica viene attuata la validazione del progetto per confermare che i servizi risultanti possano soddisfare i requisiti stabiliti. Essa consiste in una particolare forma di controllo del progetto volta a verificare l'effettiva capacità dei servizi progettati a soddisfare le esigenze dei clienti. La validazione è operata dal CD attraverso apposite delibere. Le registrazioni dei suoi risultati sono conservate nel Registro dei Verbali del Collegio Docenti (rif. Punto 4.2.4 della SEZ. 4 del presente Manuale).

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

Poiché è possibile che si rendano necessarie modifiche alla progettazione e sviluppo anche la loro gestione avviene in forma controllata. Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti. Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa. I risultati del riesame delle modifiche e delle azioni susseguenti vengono registrate. (rif. 4.2.4 della SEZ. 4 del presente Manuale).

## **7.4 Approvvigionamento**

### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

Nell'acquisto di beni e servizi l'Istituto attribuisce particolare importanza alla scelta e valutazione dei fornitori.

Il processo intende assicurare che i prodotti approvvigionati per realizzare gli obiettivi del servizio siano conformi ai requisiti specificati. I fornitori dei prodotti che hanno rilevanza sulla qualità del servizio sono perciò valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti specificati.

Nella procedura Operativa Approvvigionamento (DP/14) sono specificate le modalità operative necessarie allo scopo e sono definite le fasi in cui esso si sviluppa.

Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sono conservate sotto la responsabilità del DSGA.

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

Sono state definite modalità di controllo o collaudo per assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. I risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie per dar corso agli approvvigionamenti vengono registrati e conservati. L'individuazione dei fornitori e la gestione delle forniture e le richieste di preventivo, come da normativa vigente, sono affidate al DSGA.



## 7.5 Produzione ed erogazione del servizio

### 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione del servizio

Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

L'Istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

Le fasi interessate sono:

- 1) Destinazione delle risorse,
- 2) Accesso dello studente al servizio,
- 3) Programmazione delle sequenze operative,
- 4) Erogazione del servizio,
- 5) Servizi accessori.

#### 1) Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione.

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, allorché saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione del team di docenti.

L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

#### 2) L'accesso dello studente al servizio

L'accesso comprende questi momenti:

- L'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi alunni potenziali;
- L'iscrizione al primo anno.
- Versamento di quote di iscrizione.
- L'iscrizione agli anni successivi.
- L'assegnazione ad un gruppo classe.
- L'affidamento della classe ad un team di docenti compete alla Preside, vista la normativa vigente; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza.
- La classe e l'aula. Ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico.
- La classe e gli altri spazi della scuola. Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso.



- Le modalità di accoglienza per le classi prime, competono a docenti assegnati da parte del Preside e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, il servizio ambiente e sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.
- Il contratto formativo riportato nel POF è l'esplicazione degli obiettivi didattico - comportamentali richiesti dall'Istituto; l'esplicazione compete ai singoli Docenti

Il servizio scolastico è inoltre identificato attraverso:

- a) Registro di classe (permette di identificare per ogni ora di lezione: la materia, il docente, gli alunni presenti e assenti, i ritardi, le entrate e uscite anticipate, le giustificazioni degli alunni, le attività svolte, le comunicazioni pervenute, le prove effettuate relative alle varie materie, eventuali note disciplinari, gli alunni ritirati, eventuali permessi di entrata o uscita anticipata. In ciascun Registro di classe è presente il Modulo di evacuazione, le istruzioni per l'evacuazione e copia delle comunicazioni che costituiscono istruzioni come ad esempio quelle relative alle elezioni dei rappresentanti di classe) L'Ufficio Didattica periodicamente aggiorna il Data base elettronico delle assenze e ritardi, uscite o entrate anticipate degli alunni di tutte le classi e ne fornisce copia al CdC in occasione degli incontri di valutazione del profitto e del comportamento degli alunni dei CdC.
  - b) Registro personale del docente (permette di identificare per ogni ora di lezione svolta: gli alunni presenti e assenti, i ritardi, i contenuti disciplinari svolti, le valutazioni riportate da ciascun alunno in verifiche orali e scritte).
  - c) Verbali dei Consigli di classe
  - d) Verbali del Collegio dei docenti
  - e) Verbali del Consiglio d'istituto
  - f) Verbali delle Commissioni
  - g) Programmazioni disciplinari delle riunioni di materia e verbali di riunione
  - h) 10. Relazioni finali dei docenti
  - i) 11. Tabelloni dei risultati degli scrutini cartacei e informatici
  - j) 12. Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni
  - k) 13. Documenti degli esami integrativi, di idoneità e di Stato
  - l) 14. Documenti relativi alla progettazione cartacei e informatici
  - m) 15. Nomine dei Responsabili di Aree/Funzioni/Progetti
  - n) I dati relativi al servizio erogato agli alunni dell'Istituto dall'atto dell'iscrizione al momento della loro uscita dalla scuola sono contenuti in un Fascicolo personale e nell'archivio elettronico del programma Valuta.
- 3) *Programmazione delle sequenze operative*  
Riguarda:
- Il calendario scolastico;
  - il POF, che stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola.
  - L'organizzazione dell'orario delle lezioni.
  - La definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali.



- La scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare
- La determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti.
- Definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero.
- La regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali).
- I progetti trasversali (salute, teatro, viaggi,...).

#### 4) *Erogazione del servizio*

Le prestazioni dell'insegnante, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di riunioni di materia, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- Definizione dei risultati da raggiungere
- Comunicazione dei contenuti
- Proposta di modelli e stili di comportamento
- Assegnazione compiti
- Organizzazione attività
- Verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze
- Evidenziazione degli errori
- Espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, stage aziendale, viaggi di istruzione e visite guidate, incontri con personalità della cultura o del mondo professionale e/o culturale

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.
- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa;

Le attività di lezione sono riportate nel Registro del docente unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

**La lezione** può svolgersi non solo nell'aula assegnata al gruppo classe, ma in aule speciali attrezzate con supporti didattici multimediali. Per laboratorio si intende l'ambiente attrezzato in cui i docenti insieme agli studenti hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per spiegare, illustrare, dimostrare teorie, principi, leggi relativi a un campo del sapere.

Il Regolamento di Istituto definisce dei comportamenti che devono essere accettati da ogni studente e a tal fine è compito dei docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono



riportate nel Registro personale del docente dove compaiono le assenze degli allievi e gli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

**Lo stage aziendale** è una parte dell'attività formativa che viene svolta in ambiente lavorativo e scaturisce da un progetto concordato con il mondo aziendale per quanto concerne obiettivi, aspetti organizzativi e risultati. È regolato dalla Procedura operativa " "Gestione dell'attività di tirocinio in azienda ( DP/13). Quando sono state individuate in modo opportuno le aziende, gli uffici, le organizzazioni da coinvolgere e accertata la loro disponibilità, viene stilata una convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento alla quale è allegato il progetto specifico. Al termine dello stage vengono raccolti i dati dalla FS sull'attività di tirocinio in azienda.

**Viaggi di istruzione, visite guidate, soggiorni di studio e scambi** rientrano nell'attività didattica e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'organizzazione è curata dal responsabile dei viaggi d'istruzione che segue le disposizioni del Regolamento Viaggi. Ed è coadiuvato dall'Ufficio Didattica e/o dall'Ufficio Acquisti: curano i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici, forniscono documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti, seguono in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione di ogni singolo soggiorno/scambio. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Classe per il soggiorno/scambio e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso. All'inizio del soggiorno/scambio si svolge un'attività di preparazione-informazione.

5) *I servizi accessori sono:*

- **Ambiente scolastico:** la funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ausiliario organizzato dal Responsabile Amministrativo; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dalla Preside in collaborazione con il Responsabile Amministrativo; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- **Regole di funzionamento:** Il Regolamento di Istituto, le norme relative all'applicazione del D.lgs. 81/2008 sono appesi nella bacheca della scuola e nei diversi locali dell'Istituto con chiarimento ed esplicitazione immediata da parte dei relativi responsabili.
- **Informazione:** Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni dalla Segreteria Didattica, dalla Preside e dai Consigli di Classe aperti.
- **Partecipazione:** L'istituto si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita ed è disponibile a forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare:
  - Incontri periodici tra le varie componenti della scuola
  - Interventi di personalità o di esperti del mondo della cultura o economico su tematiche programmate
  - Convegni, conferenze di interesse per il territorio provinciale
  - Spettacoli teatrali e musicali
  - Incontri con delegazioni straniere



- Servizio di consulenza psico-pedagogica e ascolto per studenti e genitori.

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

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo.

Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati soltanto dopo che i servizi loro connessi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione (come definito in fase di progettazione) allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste.

### 7.5.3 *Identificazione e rintracciabilità*

Il servizio scolastico è identificato da quanto descritto nel punto 7.5.

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

- Nome e cognome dell'allievo,
- Anno scolastico e classe frequentata,
- Risultati conseguiti,
- Crediti formativi acquisiti.

### 7.5.4 *Proprietà del cliente*

L'istituto si prende cura delle proprietà dei clienti e parti interessate nel seguente modo:

#### **ALLIEVI, OGGETTI PERSONALI**

Il personale docente ed Ausiliario esercita azioni di conservazione e vigilanza continua garantite dalla presenza costante in Istituto.

I beni e l'incolumità degli allievi sono protetti da apposita assicurazione.

#### **DOCUMENTI**

I documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria Didattica. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

### 7.5.5 *Conservazione dei prodotti: documenti, prodotti/attrezzature*

La conservazione cui la norma fa riferimento, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

#### **DOCUMENTI**

- Libri dei verbali dei CdC,
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini,
- Registri di classe,
- Registri personali dei Docenti,
- Fascicoli personali allievi,
- Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- Documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
- Documenti relativi agli Esami di Stato.





- Simulazioni di prove dell'Esame di Stato
- Risultati selezione,
- Elenchi iscritti,
- Materiale didattico,
- Modulistica Enti,
- Questionari

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

### **PRODOTTI/ATTREZZATURE**

I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

#### **7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

L'Istituto garantisce l'uniformità dei mezzi usati per valutare le attività formative nello spazio e nel tempo e ne controlla periodicamente la validità.

La tipologia dei sistemi di controllo, misura e collaudo sui processi di insegnamento/apprendimento è così descrivibile:

- a) griglie di valutazione delle prove disciplinari
- b) test d'ingresso (facoltativi)

Istituto, disponendo di apparecchiature e strumenti di misurazione in uso in attività di laboratorio, assicura che esiste documentazione che tali apparecchiature sono:

- tarate e/o verificate
- regolate
- identificate, protette da regolazioni invalidanti e dal danneggiamento e dal deterioramento.

## **8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### **8.1 Generalità**

L'ISTITUTO, oltre ad aver pianificato ed applicato i processi del sistema di gestione per la qualità, al fine di tenere sotto controllo tali processi e migliorare continuamente l'efficacia del sistema, ha stabilito le modalità e le responsabilità per:

- raccogliere i dati che permettano di valutare l'andamento nel tempo dei processi e, più in generale, del sistema di gestione della qualità;
- analizzare e valutare detti dati;
- tradurre i risultati dell'analisi in azioni per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità e delle attività dell'istituto.

### **8.2 Monitoraggio e misurazione**

#### **8.2.1 Soddisfazione del cliente**

L'Istituto controlla periodicamente il grado di soddisfazione delle parti interessate mediante indagini statistiche attraverso colloqui/interviste, analisi dei risultati scolastici, analisi dei reclami ed analisi sull'andamento delle iscrizioni.

Il metodo prescelto per la misura della soddisfazione dei membri della comunità scolastica è quello della *indagine analitica*, effettuata attraverso la



somministrazione di un *questionario*. Per la formulazione di questo strumento sono stati individuati dodici punti di interesse relativi alle attività dell'Istituto ed in stretto collegamento con la *Politica per la Qualità*.

Il questionario, in identica formulazione al fine di rendere confrontabili i dati, è stato proposto a studenti, famiglie, docenti e personale A.T.A..

Il questionario prevede quattro possibilità di indicazione di gradimento (*insoddisfatto/poco soddisfatto/abbastanza soddisfatto/soddisfatto*). I dati raccolti sono tabulati ed esposti all'albo dell'Istituto fino al termine dell'anno scolastico.

#### ARGOMENTI

1.	Rapporto con l'Ufficio di Dirigenza.
2.	Rapporto con gli studenti/ con i docenti/ con il personale ATA .
3.	Rapporto con gli uffici di segreteria (didattica, del personale, contabilità, acquisti).
4.	Partecipazione alla vita scolastica (consigli di classe, consigli d'Istituto, assemblee, collegi).
5.	Attività di accoglienza per i nuovi iscritti.
6.	Iniziative per migliorare il successo formativo (recupero, iniziative integrazione alunni stranieri e portatori H).
7.	Modalità di comunicazione scuola - studenti - famiglia (circolari, lettere, pronto scuola).
8.	Informazione sulle attività dell'Istituto attraverso: circolari, guida dello studente.
9.	Organizzazione dell'orario settimanale di attività scolastica.
10.	Iniziative per favorire l'ingresso degli studenti nel mondo del lavoro.
11.	Piano dell'Offerta Formativa: realizzazione

I risultati delle rilevazioni soddisfazione sono registrati e valutati e sono oggetto del Riesame della Direzione.

#### 8.2.2 *Audit interno*

Al fine di garantire che il SGQ del "Carlo Porta" permanga efficace ed efficiente:

- DS incarica il RAQ e l'RdD di pianificare e condurre le verifiche ispettive interne;
- Il RAQ, d'accordo con il DS, pianifica annualmente le verifiche ispettive interne (V.I.I.) sullo stato di applicazione, efficacia ed efficienza del SGQ in tutte le aree. Il piano viene predisposto sul documento "**Piano annuale delle verifiche ispettive interne**" nell'ambito del Riesame della Direzione di ciascun anno scolastico e affisso in bacheca.
- il RAQ conduce le verifiche ispettive interne avvalendosi dei documenti "**Registrazione delle evidenze**", "**Rapporto di non conformità**", "**Rapporto di verifica ispettiva interna**".
- Perché anche le aree di competenza del RAQ siano sottoposte a verifica ispettiva, DS incarica un docente valutatore interno, formatosi per lo svolgimento di tale funzione.

**Scopo delle attività di verifica ispettiva interna** è quello di accertare che:

- le prescrizioni stabilite nel SGQ siano effettivamente adeguate a garantire il



- corretto svolgimento delle attività e permettano di ottenere risultati coerenti rispetto alla mission scolastica, alle politiche per la qualità e alle aspettative delle parti interessate dall'attività svolta;
- le prescrizioni stabilite nel SGQ siano effettivamente e fedelmente seguite dal personale;
  - il SGQ sia sistematicamente conforme a UNI EN ISO 9001:2008.
  - Il SGQ sia stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Le evidenze oggettive raccolte nel corso di una verifica ispettiva interna e documentate mediante "**Registrazione delle evidenze**", "**Rapporto di non conformità**", "**Rapporto di verifica ispettiva interna**" vengono codificate come segue:

- **conformità (OK)**: quando il rilievo mostri adeguatezza formale e sostanziale con le prescrizioni di riferimento;
- **osservazione (OSS)**: quando il rilievo, pur risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, mostri un punto di debolezza o di possibile miglioramento del SGQ;
- **non conformità minore (NCm)**: quando il rilievo, pur non risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, metta in crisi solo puntualmente e occasionalmente il SGQ, oppure quando la mancanza di conformità sia solo documentale e non vi sia un'alterazione sostanziale della garanzia di qualità del processo aziendale e produttivo;
- **non conformità maggiore (NCM)**: quando il rilievo sia tale da dimostrare che una o più prescrizioni di riferimento vengono parzialmente o completamente disattese in modo sistematico. Una NCm che si presenti ripetutamente può causare una NCM.

Ogni verifica ispettiva interna viene conclusa con la redazione da parte del valutatore del "**Rapporto di verifica ispettiva interna**".

Ogni non conformità rilevata durante la verifica ispettiva è formalizzata mediante il documento "**Rapporto di non conformità**"; sullo stesso documento sono segnalati la diagnosi delle cause che hanno indotto la non conformità, l'azione correttiva concordata, i tempi per la sua attuazione, la data di apertura, la data di chiusura la responsabilità di attuazione e l'esito dell'azione correttiva. Il tempo massimo per la chiusura di un'azione correttiva non può mai superare i 45 giorni lavorativi.

L'azione correttiva viene chiusa a seguito di verifica supplementare condotta dal Valutatore entro 60 giorni lavorativi dall'apertura della stessa.

### 8.2.3 *Monitoraggio e misurazione dei processi*

L'Istituto ha adottato adeguati metodi per misurare e monitorare i processi necessari per rispondere ai requisiti del cliente. Tali metodi si basano su:

- esecuzione di verifiche ispettive interne, con le modalità descritte nel paragrafo 8.2.2. del presente capitolo;
- adozione di Indicatori della Qualità che permettano di valutare in modo oggettivo l'andamento dei processi.

Essi riguardano, oltre alla misura della soddisfazione del cliente:

- reclami da cliente e non conformità;
- gli indicatori appositamente definiti per valutare il raggiungimento di obiettivi richiamati nella Politica per la Qualità.



### 8.2.4 *Monitoraggio e misurazione del prodotto*

I controlli che l'Istituto svolge sul servizio formativo sono i seguenti:

- controlli preventivi,
- controlli iniziali,
- controlli in itinere,
- controlli al termine dell'erogazione.

#### **Controlli preventivi**

Prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa l'Istituto verifica il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente o del partecipante. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria e l'effettuazione dei pagamenti ove previsti.

#### **Controlli iniziali**

Sono da considerare controlli iniziali i controlli sullo stato delle aule e delle attrezzature, che vengono compiuti dal DSGA.

#### **Controlli in itinere**

Durante lo svolgimento avviene un controllo sui rispetto degli obiettivi previsti dall'attività formativa mediante conduzione di verifiche e test. I risultati di verifiche/test per le attività di istruzione e formazione scolastica costituiscono la base per le valutazioni intermedie e quadrimestrali dello studente.

#### **Controlli al termine dell'erogazione**

Il controllo sul raggiungimento degli obiettivi dell'attività di istruzione e formazione scolastica avviene, come per le fasi in itinere, mediante momenti di verifica individuali e collegiali secondo criteri individuali dal POF e modalità stabilite per legge.

Per le attività di formazione integrata il controllo degli obiettivi avviene sotto il controllo dell'Ente erogatore dei contributi.

Per le attività formative che prevedono un periodo di stage in azienda, il controllo è curato dalla FS sulla 'attività di tirocinio in azienda.

### 8.3 *Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi*

Nell'ambito del processo produttivo del "Carlo Porta" vengono considerate non conformità tutti gli accadimenti che in qualche modo si scostano dalle prassi documentate o da quelle comunque approvate generando, come conseguenza eventi sfavorevoli e comunque indesiderabili.

Nel caso in cui la NC sia relativa ad un malfunzionamento del sistema qualità, ne viene immediatamente interessato RdD e/o RAQ che provvede ad analizzare il problema, le sue cause e le possibili soluzioni; qualora, a giudizio di RdD e/o RAQ, vi siano gli estremi per avviare un'azione correttiva, questi ne dà comunicazione al DS cui spetta la responsabilità della decisione circa le azioni di sistema. (...)

Dall'a.s. 2005-06 è stato messo a disposizione di tutte le componenti della scuola un modulo "Osservazioni e suggerimenti" per rilevare in modo sistematico eventuali disfunzioni nel SGQ. Tale modulo è disponibile al Front Office dell'Istituto e la Commissione Qualità ne esamina periodicamente il contenuto e lo trasferisce al DS per le eventuali soluzioni.

La **procedura** per la gestione delle NC è la seguente:

- Le NC possono essere rilevate e registrate da qualunque funzione dell'istituto che ne informa DS, RdD o RAQ;
- Le NC vengono registrate sul documento "Rapporto di non conformità" sul quale viene descritto il problema e che viene poi consegnato al responsabile del



- trattamento;
- Le NC relative alle attività progettuali vengono gestite dai responsabili dei diversi progetti;
  - Le NC relative alle attività di sistema vengono sottoposte al DS e da lui;
  - Le NC relative all'erogazione dei servizi didattici vengono discusse dal relativo consiglio di classe e gestite dal DS;
  - A seconda dei casi i responsabili del processo analizzano il problema con RAQ e/o RdD e definiscono le azioni da intraprendere per la risoluzione nonché la tempistica e le responsabilità. Infine completano il "**Rapporto di non conformità**".
  - Quando, dall'analisi di una NC o di un REC, il RAQ e/o RdD reputino necessario intraprendere una AZIONE CORRETTIVA (AC), questa viene discussa col responsabile servizio, definita e registrata sul documento "**Rapporto di azione correttiva/preventiva**".
  - Risolto il problema, il responsabile del servizio ne dà comunicazione a RAQ (o RdD) che provvede a verificare l'effettiva chiusura completando le registrazioni richieste dal "**Rapporto di azione correttiva/preventiva**".

La funzione responsabile dell'assicurazione qualità è responsabile dell'archiviazione e della conservazione dei documenti di registrazione citati.

### 8.3 Analisi dei dati

I dati risultanti dai controlli del sistema qualità sono soggetti ad analisi per valutare l'efficacia del sistema stesso e le azioni di miglioramento da intraprendere.

Costituiscono fonti di dati:

- percentuali relative alla frequenza (percentuale di assenze, abbandono...) e alle caratteristiche dell'utenza (età, sesso, provenienza, professione);
- percentuali relative alla soddisfazione del cliente;
- percentuale di forniture conformi (valutazione dei fornitori);
- percentuali relative alle caratteristiche dei processi (esiti delle verifiche ispettive, numero
- non conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive e preventive);
- indicatori individuati nella procedura di riferimento

L'analisi evidenzia il grado di soddisfazione delle attese dei clienti, il raggiungimento dei fini istituzionali, l'andamento e i processi interni, i risultati delle azioni correttive e l'analisi dei servizi/prodotti ottenuti dai fornitori.

I risultati delle analisi sono analizzati per individuare le linee di tendenza, le prestazioni dell'Istituto, gli aspetti economico-finanziari connessi.

### 8.5 Miglioramento

Il mantenimento ed il miglioramento continuo delle capacità di un processo possono essere raggiunti adottando i concetti del ciclo PDCA ad ogni livello dell'organizzazione.

Il ciclo è strettamente associato con la pianificazione, l'attuazione, il controllo ed il miglioramento continuo dei processi di produzione ed erogazione del servizio e di quelli relativi al sistema di gestione per la qualità.

*Plan*

*Stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione.*



*Do*

*Dare attuazione ai processi.*

*Check*

*Monitorare e misurare i processi ed i servizi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai servizi e riportarne i risultati.*

*Act*

*Adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.*

### **8.5.1 Miglioramento continuo**

Al fine di perseguire **il miglioramento continuo** e la ricerca dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità, l'Istituto ha definito, intrapreso e formalizzato, tramite una serie di documenti, i seguenti aspetti:

- Politica per la Qualità
- Obiettivi per la qualità
- Risultati delle Verifiche ispettive
- Analisi dei dati
- Azioni correttive e preventive
- Piano di Miglioramento e sviluppo
- Riesame della Direzione

### **8.5.2 Azioni correttive**

L'opportunità di mettere in atto azioni correttive (d'ora in poi AC) può scaturire dall'analisi di non conformità oppure a seguito dell'analisi di un reclamo, di un'osservazione/suggerimento.

L'individuazione e proposizione di azioni correttive può essere fatta da ogni funzione dell'istituto a RAQ o RdD che, prima di darvi corso, valutano l'azione correttiva proposta e la sottopongono all'approvazione del DS.

L'individuazione di AC viene formalizzata mediante il documento **"Rapporto di azione correttiva/preventiva"**.

Quando, dall'analisi della NC o del REC, si concluda che la sua origine è intrinseca al processo o al SGQ, vengono studiate le opportune azioni correttive e messe in atto affinché la non conformità non si riproduca.

Le Azioni Correttive vengono gestite dal Responsabile Assicurazione Qualità, che nei casi più gravi, può coinvolgere il DS. Vengono prese le opportune azioni per definire i singoli provvedimenti per eliminare o minimizzare le cause, precisando, in particolare responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica.

I relativi Responsabili attuano le Azioni Correttive secondo quanto pianificato.

Ad Azione Correttiva attuata se ne verifica l'efficacia. Generalmente tali verifiche vengono effettuate dal Responsabile Gestione Qualità mediante valutazione diretta documentata oppure Verifica Ispettiva Interna. L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Correttiva.

La verifica dell'efficacia delle azioni correttive viene fatta dal valutatore nella successiva verifica interna.

La registrazione dei risultati di azioni correttive attuate sono documenti di registrazione della qualità.



### 8.5.3 Azioni preventive

Le azioni preventive (d'ora in poi AP) possono essere generate dall'occorrere di uno dei seguenti accadimenti:

- segnalazione, da parte di una funzione dell'istituto, di probabili errori nello sviluppo del processo produttivo;
- percezione della necessità di "rinforzare" determinati momenti del processo, particolarmente deboli rispetto alle esigenze di qualità;
- rilievo della necessità di modificare il SGQ relativamente alla sua struttura sostanziale.

L'individuazione e proposizione di azioni preventive può essere fatta a RAQ da ogni funzione aziendale. RAQ, prima di darvi corso, valuta l'azione preventiva proposta e la sottopone all'approvazione del DS.

L'individuazione di AP viene formalizzata mediante il documento "**Rapporto di azione correttiva/preventiva**".

La verifica dell'efficacia di azioni preventive viene fatta dal valutatore nella successiva verifica interna.

La registrazione dei risultati di azioni preventive attuate sono documenti di registrazione della qualità.

---

N.B. I seguenti paragrafi, corrispondenti ai punti della Norma UNI EN ISO 9001:2008:

- *Il paragrafo 4.2.3*
- *Il paragrafo 4.2.4*
- *Il paragrafo 8.2.2*
- *Il paragrafo 8.3*
- *Il paragrafo 8.5.2*
- *Il paragrafo 8.5.3*

descrivono le relative **procedure documentate** previste dalla Norma.

---