



# MANUALE DELLA QUALITÀ

**ISTITUTO  
GANDHI**

**IN CONFORMITÀ ALLA NORMA  
UNI EN ISO 9001:2008**

Rev. 7 del 22/09/2011

EMESSO DA:	VERIFICATO DA:	APPROVATO DA:
<hr/> (Responsabile del Gruppo Qualità)	<hr/> (Dirigente Scolastico)	<hr/> (Dirigente Scolastico)



# Indice

## Sezione I

1. STORIA DELLE REVISIONI DEL MANUALE .....	3
2. STORIA DELLE REVISIONI DEGLI ALLEGATI AL MANUALE (INCLUSI IN DATA 4/11/08 ALLA REV. 4 DEL MQ) .....	4

## Sezione II

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
2. NORME DI RIFERIMENTO .....	5
3. IL MANUALE DELLA QUALITÀ DELL'ISTITUTO E LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008.....	10
4. L'ISTITUTO E IL SUO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....	10
4.1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO .....	10
4.2. LA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ.....	12
5. LA DIREZIONE.....	13
5.1. – 5.2. L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ E L'ATTENZIONE PER IL CLIENTE .....	13
5.3. LA POLITICA PER LA QUALITÀ .....	14
5.4. LA PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA.....	14
<i>Emissione e valutazione degli obiettivi per la qualità .....</i>	<i>14</i>
<i>Emissione e revisione del POF .....</i>	<i>14</i>
<i>Emissione e revisione del Programma Annuale - Emissione del Piano Attività FIS.....</i>	<i>15</i>
5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	15
<i>Descrizione delle responsabilità.....</i>	<i>15</i>
<i>Organigramma .....</i>	<i>19</i>
<i>La comunicazione .....</i>	<i>20</i>
<i>Processi di direzione: pianificazione, programmazione, riesame e miglioramento .....</i>	<i>23</i>
<i>Gestione risorse umane .....</i>	<i>26</i>
<i>Attività educativo - didattica.....</i>	<i>29</i>
<i>Progettazione / modifica di servizi di istruzione scolastica.....</i>	<i>32</i>
<i>Comunicazione con studenti e famiglie .....</i>	<i>33</i>
<i>Gestione approvvigionamenti .....</i>	<i>36</i>
5.6. RIESAME DELLA DIREZIONE.....	39
6. LA GESTIONE DELLE RISORSE.....	39
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE .....	39
6.2 – 6.3 – 6.4. RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURE – AMBIENTE DI LAVORO .....	39
7. LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	40
7.1. PIANIFICAZIONE.....	40
7.2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE .....	40
7.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....	41
7.4. APPROVVIGIONAMENTO GESTIONE DEGLI ACQUISTI.....	43
7.5. EROGAZIONE DI SERVIZI.....	44
7.5.1. – 7.5.2. <i>Tenuta sotto controllo delle attività e validazione.....</i>	<i>44</i>
7.5.3. – 7.5.4. – 7.5.5. <i>Identificazione e rintracciabilità; proprietà del cliente; conservazione dei prodotti .....</i>	<i>46</i>
8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....	46
8.1 – 8.2 – 8.3. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE; LE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE; IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE DEL SERVIZIO; TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI.....	46
8.4.– 8.5. ANALISI DEI DATI; MIGLIORAMENTO .....	48

# Sezione I

## 1. Storia delle revisioni del Manuale

Edizione Revisione MQ	Data	Parti modificate	Descrizione
Rev. 1	14/10/03	/	Emissione del documento
Rev. 2	29/06/04	Sez. 2	Modifiche apportate allo scopo seguito del recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05
Rev. 2	29/06/04	Sez. 3	Inserita presentazione dell'istituto come sede accreditata dalla Regione Lombardia
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 1	Inserito riferimento ai processi affidati a terzi
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 2	Recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione al Rappresentante della Direzione
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 4	Recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione agli obiettivi per la qualità
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 7.1	Recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione alle relazioni con il territorio
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 8	Recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione alle competenze professionali, alla dotazione logistica
Rev. 2	29/06/04	Sez 4 par 9 1 10	Recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione al monitoraggio degli indicatori regionali e alla pianificazione
Rev. 3	14/05/05	Sez 2 par 1	Inserimento nuovo indirizzo web
Rev. 3	14/05/05	Sez 3	Per la sede accreditata: nuova dizione per le macrotipologie regionali
Rev. 3	14/05/05	Sez. 3	Aggiornamenti sulla struttura
Rev. 3	14/05/05	Sez.4 par.2	Variazione nella composizione della Direzione
Rev. 4	4/11/08	Tutte	Rimissione di nuova versione del MQ a seguito dell'AC39 (ottimizzazione MQ) dell'11/12/07: la nuova versione include anche le parti degli Allegati al MQ
Rev. 5	8/10/09	Sez.4 par 1: attività di <i>outsourcing</i> Sez. 8.1 –La soddisfazione del cliente	Rimissione di nuova versione a seguito dell'edizione 2008 della Norma ISO9001- aggiornamento della normativa
Rev. 6	8/10/10	Tutte	Rimissione a seguito raccomandazione per il miglioramento di Certiquality (23/10/09) – aggiornamento della normativa
Rev.7	22/09/11		Rimissione a seguito raccomandazione per il miglioramento di Certiquality (29/10/10) – aggiornamento della normativa – inserimento motivazione della non applicabilità

## 2. Storia delle revisioni degli Allegati al Manuale (inclusi in data 4/11/08 alla rev. 4 del MQ)

Edizione Revisione allegati MQ	Data	Parti modificate	Descrizione
Rev. 1	14/10/03	--	Emissione del documento
Rev. 2	1/06/04	Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare 1.3 Norme di riferimento per i servizi d'istruzione	Aggiornamento quadro legislativo (sulla privacy) e inserimento legge sugli alimenti
		Allegato 2: organizzazione dell'Istituto, in particolare 2.1 Descrizione delle responsabilità (pp. 9-11)	Modifica a seguito di raccomandazione di Certiquality n. 03 (Audit del 31/10/03): valutare la possibilità di raggruppare le responsabilità in un unico documento
Rev. 3	29/06/04	Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare par. 1.1 Note interpretative	Modifica alla definizione della documentazione del sistema qualità in ordine al recepimento delle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05 in relazione alle relazioni con il territorio
		Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare 1.2 Elenco delle procedure	Aggiunta PQ13
		Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare 1.3 Glossario	Inserito glossario ATS
		Allegato 2 Organizzazione dell'Istituto, in particolare par. 2.1 Descrizione delle responsabilità	Inserita correlazione tra le funzioni identificate dalle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 e le responsabilità identificate nell'organigramma dell'istituto
		Allegato 3 Mappa dei processi	Modifiche alle tabelle dei processi per correlazione tra i processi identificati dalle linee guida regionali contenute nell'allegato 3 alla DGR 13083 e i processi dell'Istituto - sede accreditata
Rev. 4	14/05/05	Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare 1.3 Norme di riferimento per i servizi di formazione finanziata	Aggiornamento quadro legislativo regionale
Rev. 4	14/05/05	Allegato 2: L'organizzazione dell'Istituto; par.2 Organigramma	Inserimento nuovo organigramma
Rev. 5	21/09/06	Allegato 1: La documentazione del Sistema Qualità, in particolare 1.3 Norme di riferimento per i servizi di formazione finanziata	Aggiornamento quadro legislativo regionale

## Sezione II

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Istituto GANDHI ha scelto di attuare un sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di:

*progettazione ed erogazione di servizi di istruzione, formazione e orientamento (A37)*

**PUNTO 7.6: NON APPLICABILE, in quanto il servizio erogato non richiede strumenti di misura soggetti a taratura.**

Sia nell'ambito dei processi di istruzione, sia di formazione, sia di orientamento, alcune delle attività possono essere affidate a terzi. In questi casi l'Istituto garantisce il controllo dei processi secondo modalità che sono meglio dettagliate nei successivi paragrafi (sez.II , pt.4.1)

Questo documento è la presentazione a tutte le parti interessate del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto *GANDHI*.

In primo luogo, è stato pensato per comunicare a tutto il personale le scelte organizzative e di gestione fatte dall'Istituto per attuare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Inoltre, è utilizzato per comunicare queste scelte anche all'Ente di Certificazione, agli studenti, alle famiglie, agli Enti locali del territorio e ai propri fornitori, attraverso una pubblicazione controllata sul sito web.

In particolare, ai sensi del recepimento delle "Linee Guida per la gestione dei processi" (allegato 3 alla DGR 13083 del 23.05.03) all'interno del manuale è riportata una tabella di correlazione tra i processi e le responsabilità identificate in questo documento e le funzioni ed i processi identificati nelle Linee guida regionali.

Il manuale è redatto ed emesso dal Responsabile del Gruppo Qualità, verificato ed approvato dal Dirigente Scolastico.

Il manuale è conservato in forma controllata presso il Responsabile della Documentazione.

Il manuale è altresì consultabile sul sito dell'Istituto *GANDHI* : <http://www.mkgandhi.it>

### 2. NORME DI RIFERIMENTO

#### Sistema di gestione

- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011: Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

L'aggiornamento e la successiva gestione di queste norme è responsabilità del rappresentante della Direzione.

## Servizi d'istruzione

La gestione degli aggiornamenti di questa legislazione spetta al Dirigente Scolastico, che si avvale della collaborazione del DSGA, attraverso gli addetti delle segreterie preposti alla lettura della posta e al protocollo dei documenti in ingresso all'istituto.

Le modalità di gestione di queste attività sono descritte nella PQ01.

Documento	Data	Riferimento documentazione di livello superiore
DPR 275/99 "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi della legge 15 marzo 1997 n° 59	1999	PQ01
Legge n° 59 del 15 marzo 1997 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa"	1997	PQ01
Legge quadro n°297/94 "Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado"	1994	PQ01
DI n°44/2001 "Istruzioni per la gestione amministrativo contabile delle istituzioni scolastiche"	1/2/2001	PQ07 e PQ08
CCNL – Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro Personale della Scuola	04/08/1995	PQ01
Accordi di interpretazione autenticata – Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro Personale della Scuola	01/07/1997	PQ01
CCNL Integrativo – Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro Personale della Scuola	03/08/1999	PQ01
Legge quadro 151/2001 "Testo unico sulla maternità"	21/03/2001	PQ01
RD 653/25 e successive modifiche "Regolamento sugli alunni, gli esami e le tasse negli istituti medi di istruzione"	04/05/1925	PQ09
DPR n°249/98 "Statuto delle studentesse e degli studenti"	24/06/1998	PQ01
Legge 425/97 e successive modifiche: "Disposizioni per la riforma degli esami di stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore"	10/12/97	PQ09
D.P.R. n. 323 "Regolamento del nuovo esame di stato"	23/07/98	PQ09
DPR 416/74 Art.4: Istituzione e riordinamento di organi collegiali della scuola materna, elementare, secondaria ed artistica – Collegio dei docenti	31/05/74	PQ08
Legge 53/03: Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale	28/03/03	PQ09

Raccolta leggi	Ultimo aggiornamento	PQ01
CCNL	16.05.03	PQ01
DR 30/04/1924 n°965 – artt. 11 e 85 “Regolamento di protocollo nelle pubbliche amministrazioni”	30/04/1924	PQ01
DL 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”	30/06/03	PQ01 – PQ02
Regolamento di Istituto	28/05/02	PQ09
Regolamento di disciplina	23/10/07	PQ09
DLgs. 193/07 Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore	06/11/07	
Legge n.133 del 6/8/08: Conversione in legge, con modificazioni, del DL n.112 del 25/06/08, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria	06/08/08	
DL81/08 Attuazione dell’art.1 della L123/07, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	09/04/08	
Legge n.169 del 30/10/08: Disposizioni urgenti in materia di istruzione ed università	30/10/08	
DL n.154 del 7/10/08: Disposizioni urgenti per il contenimento della spesa sanitaria e in materia di regolazioni contabili con le autonomie locali	07/10/08	
DPR 122/09 Regolamento Valutazione degli alunni	22/06/09	
DPR 89/10 Regolamento recante norme per il riordino dei Licei	15/03/10	
DPR 88/10 Regolamento recante norme per il riordino degli Istituti Tecnici	15/03/10	
DPR 87/10 Regolamento recante norme per il riordino degli Istituti Professionali	15/03/10	
Direttiva 57/10 (Linee Guida Istituti Tecnici)	15/07/10	
Direttiva 65/10 (Linee Guida Istituti Professionali)	28/07/10	
Schema DI (Indicazioni Nazionali Licei)	26/05/10	
LEGGE 8 ottobre 2010, n. 170 – Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico	08/10/10	

## Servizi di formazione finanziata

La gestione degli aggiornamenti di questa legislazione spetta ad un membro del Gruppo FSE incaricato.

Documento	Cod.	Data	Rif. Documentazione di livello superiore
Decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale Accreditamento delle sedi formative e delle sedi orientative	n.166	25 maggio 2001	PQ10
D.lgs Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali	N. 112	31.03.1998	
Legge regionale, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia"	n.1	5 gennaio 2000	
Delibera di Giunta Regionale di Approvazione della disciplina per l'accREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento	n.VII/6251	1 ottobre 2001	
Linee guida per la gestione dei processi	Dgr 13083 all.3	25/05/03	
Decreto del Direttore Generale della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro – Decreto attuativo sull'accREDITamento	n.1142	29 Gennaio 2002	
Delibera di Approvazione della disciplina per l'accREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento – III Fase	Dgr N.19867	16/12/04	
AccREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento – III Fase	Dgr N.19867 Allegato 1	16/12/04	
Elenco requisiti e indicatori – III Fase	Dgr N.19867 Allegato 2	16/12/04	
Disposizioni attuative della Dgr N.19867 del 16/12/04 in merito agli orari e periodi di apertura delle sedi operative accREDITate e in fase di accREDITamento	Ddg 1063	28/01/05	
Approvazione della modulistica, modalità e tempi per l'inoltro della domanda di accREDITamento – III Fase da parte degli enti che erogano formazione e orientamento in attuazione della Dgr N.19867 del 16/12/04. Definizione dei requisiti minimi per il riconoscimento dell'adeguatezza delle aule e rapporto spazio/allievo relativo alle tipologie SF2 ed SF3.	Ddg 2338	17/02/05	

Linee d'indirizzo e direttive per l'offerta di formazione professionale della Regione Lombardia- anno formativo 2004-2005	Dgr 17608- Allegato 1	21/05/04	
Legge 17 maggio 1999, n. 144 "Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all' occupazione e della normativa che disciplina l' INAIL, nonche' disposizioni per il riordino degli enti previdenziali"	L. 144/1999	17/05/99	
Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione – avvio della sperimentazione del modello di rating	DDG 9012	01/08/06	
Quadro strategico nazionale per la politica regionale di sviluppo 2007-2013			
Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione – approvazione del modello di <i>rating</i>	DDG 9026 del 06/08/07		
Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione regione Lombardia	LR 19	06/08/07	
Approvazione degli indirizzi relativi alla quota regionale dei piani di studio personalizzati del sistema di istruzione	Deliberazio ne del Consiglio Regione Lombardia	30/07/09	

### 3. IL MANUALE DELLA QUALITÀ DELL'ISTITUTO E LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008

La struttura della nuova revisione del Manuale della Qualità prevede una corrispondenza il più possibile precisa e puntuale fra i punti della Norma ISO 9001:2008 e la scansione e trattazione degli argomenti. Perciò, ai cinque punti della Norma significativi (4, 5, 6, 7 e 8) corrispondono i relativi capitoli del Manuale

### 4. L'ISTITUTO E IL SUO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

#### 4.1. Presentazione dell'Istituto

Tutto ciò che concerne l'identità dell'Istituto - con particolare riferimento a : breve storia dell'Istituto stesso; la descrizione degli spazi e delle risorse umane; la descrizione dei corsi di studio attivi; il progetto educativo e l'attività didattica; l'offerta formativa – è ampiamente descritto nel P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) che viene emesso annualmente, pubblicato sul sito internet della scuola, comunicato ed illustrato alle famiglie e agli studenti. A tale documento si rimanda per ogni informazione a riguardo.

L'Istituto è accreditato presso la Regione Lombardia come ente erogatore di servizi di formazione finanziata. L'organizzazione e l'erogazione di tali servizi attraverso fondi pubblici avviene in conformità alle disposizioni regionali sull'accreditamento.

In particolare l'istituto "Gandhi" è accreditato per le seguenti macrotipologie formative:

SF2 – Servizi Formativi 2

SO1 – Orientamento – servizi di base

SO2 – Orientamento – servizi specialistici

SO3 – Orientamento – servizi di accompagnamento e sostegno al lavoro

- Attività di *outsourcing*: BAR

Il servizio bar è destinato: agli studenti, al personale docente e ATA, ai genitori, ai partecipanti di corsi e convegni organizzati dall'Istituto, ai partecipanti agli Esami di Stato, ai commissari d'esame, agli esperti esterni, agli ospiti dell'Istituto a qualsiasi titolo.

Il servizio è erogato dal 1^ settembre al 31 agosto di ogni anno scolastico, con riduzione del servizio nei periodi di interruzione dell'attività didattica e con l'interruzione del servizio durante la chiusura dell'Istituto. L'erogazione avviene nei locali e nelle strutture esistenti, di proprietà della Provincia di Monza e Brianza. Il gestore ne garantisce l'efficienza e la conformità alle disposizioni vigenti in materia di igiene e sicurezza. Esiste all'interno dell'Istituto una apposita commissione (Commissione bar) che controlla periodicamente la qualità del servizio. Si tiene periodicamente una gara d'appalto, per la durata di un triennio, con la possibilità di prosecuzione per altri due anni. L'ultima assegnazione è stata fatta nell'anno scolastico 2008/09.

- Attività di *outsourcing*: Servizio Vigilanza

L'Istituto possiede un sistema di allarme collegato, a mezzo di un ponte radio, con una centrale operativa di vigilanza esterna. Fino a qualche anno fa il servizio veniva fornito dall'amministrazione



Provinciale. Attualmente, a causa dei tagli finanziari operati dall'Amministrazione, è l'Istituto il committente del servizio. La ditta che attualmente eroga il servizio è la stessa che veniva utilizzata dalla provincia: la scelta è ricaduta su di essa poiché tale ditta offriva garanzia tecnica di efficienza senza che si dovessero affrontare spese per l'impianto di nuove attrezzature ulteriori.

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità: all'inizio dell'anno scolastico l'Istituto comunica alla ditta di vigilanza gli orari di inserimento e disinserimento del sistema d'allarme, che possono subire posticipi e/o anticipi a seconda delle esigenze della scuola; durante la notte una guardia notturna verifica che sia tutto in ordine. In caso di irregolarità, interviene. La scuola ha modo di verificare nell'immediato l'operato mediante i rapporti di interventi effettuati.

- Attività di *outsourcing*: *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)*

L'Istituto ha nominato, in accordo con il rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, come Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione un ingegnere esterno, conferendogli un incarico annuale e affidandogli, sulla base di esigenze dell'Istituto e di mutamenti di normativa, i seguenti compiti:

- l'individuazione dei fattori di rischio, la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2 del D.Lgs. 81/2008 e i sistemi di controllo di tali misure;
- elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35 del D.Lgs. 81/2008;
- fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'articolo 36 del D.Lgs. 81/2008.

La scelta del fornitore esterno è avvenuta dopo trattativa privata, sulla base delle esigenze e dell'offerta di mercato. All'interno dell'area della sicurezza, sulla base del Documento di Valutazione dei Rischi, si è ritenuto opportuno procedere anche alla nomina del *medico competente*, con incarico annuale.

- Per la fornitura di **servizi di docenza affidati al personale esterno** si veda la PQ06 (Gestione delle competenze del personale).
- Per i rapporti con i **fornitori esterni e gli acquisti**, si vedano : PQ07 (Procedura di gestione dell'Albo dei fornitori qualificati) e PQ08 (Procedura di gestione degli approvvigionamenti).

## 4.2. La documentazione del SGQ

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

1. Il Manuale della Qualità, che dà informazioni coerenti sul Sistema dell'Istituto;
2. La Politica per la Qualità;
3. Il Documento di pianificazione del SGQ, per obiettivi, per anno scolastico;
4. Il Piano di Formazione e Aggiornamento del personale, per anno scolastico;
5. L'organigramma, per anno scolastico
6. Il POF, per anno scolastico
7. Procedure gestionali, istruzioni operative, regolamenti, moduli di registrazione che precisano le modalità operative (a diversi livelli di dettaglio);
8. RegISTRAZIONI su carta o su file che danno evidenza di attività svolte;
9. La Tabella Matrice degli indicatori;
10. il Documento Attività F.I.S., per anno scolastico

Le modalità di gestione di questa documentazione sono descritte nella PQ01 e nella PQ02.

Per una migliore comprensione della mappa dei processi si riporta di seguito l'elenco delle procedure gestionali.

### **Elenco delle procedure**

<b>TITOLO</b>	<b>PROCEDURA</b>
Procedura di gestione della documentazione	PQ01
Procedura di gestione delle registrazioni della qualità	PQ02
Procedura di gestione delle verifiche ispettive interne	PQ03
Procedura di gestione delle non conformità di servizio	PQ04
Procedura di gestione del miglioramento	PQ05
Gestione delle competenze del personale	PQ06
Procedura di gestione dell'Albo dei fornitori qualificati	PQ07
Procedura di gestione degli approvvigionamenti	PQ08
Procedura di gestione della comunicazione con clienti e parti interessate	PQ09
Procedura di gestione della progettazione e dell'erogazione dei servizi formativi finanziati attraverso fondi esterni	PQ10
Procedura di gestione della progettazione dei servizi di istruzione scolastica	PQ11
Procedura di gestione dell'erogazione dei servizi formativi/progetti/corsi	PQ12
Procedura di gestione dei laboratori	PQ13
Procedura di gestione per l'ingresso, l'accoglienza e il percorso scolastico di studenti con handicap/DSA	PQ14

## 5. LA DIREZIONE

L'Alta Direzione dell'Istituto è composta da:

- Dirigente Scolastico
- D.S.G.A.
- collaboratori del DS
- Responsabile del gruppo Qualità
- Responsabile dei Piani di Audit.

Essa è responsabile della pianificazione, del controllo e del miglioramento del Sistema Qualità e al suo interno il DS, all'inizio di ogni anno scolastico, individua il Rappresentante della Direzione.

Il Rappresentante della Direzione ha il compito di rappresentarla nel trasferimento a tutto il personale delle sue scelte per la gestione della qualità. Costui, inoltre, predispone un'apposita relazione di sintesi circa l'andamento degli audit interni, la gestione delle NC e dei reclami, la Qualità del Servizio Scolastico, che viene presentata alla Riunione di Riesame del SGQ, di solito nel mese di giugno, al termine dell'anno scolastico. Inoltre, il Rappresentante della Direzione è il garante per il rispetto delle regole dell'accreditamento, stabilite dalla Regione Lombardia.

In queste attività la Direzione è affiancata dal Gruppo Qualità, che ha la responsabilità di analizzare e sintetizzare i dati relativi all'andamento del Sistema Qualità, che il rappresentante della Direzione presenta durante le riunioni di riesame del Sistema Qualità.

Il responsabile del Gruppo Qualità ha il compito di verificare la documentazione del sistema qualità.

La Direzione ha inoltre ha identificato:

- un Responsabile della Documentazione, che ha il compito di aggiornare, distribuire, eliminare le copie obsolete ed archiviare la documentazione del Sistema Qualità;
- un Responsabile dei Piani di Audit che ha il compito di predisporre il piano e gestire gli audit interni.

### **5.1. – 5.2. L'impegno per la qualità e l'attenzione per il cliente**

L'Alta Direzione dell'Istituto, tenendo conto delle decisioni assunte dagli Organi Collegiali, delle disposizioni legislative e contrattuali e delle competenze degli Enti locali, coordina i seguenti processi di gestione del sistema e delle risorse:

- pianificazione dell'offerta formativa e delle risorse economiche necessarie;
- comunicazioni con l'esterno e all'interno dell'Istituto;
- gestione del personale, delle strutture e degli ambienti in cui si svolgono i servizi didattici e di segreteria, delle attrezzature necessarie al funzionamento delle attività didattiche e di segreteria.

Il fine ultimo di tutte queste attività è quello di assicurare il miglior servizio possibile ai clienti (studenti e famiglie) e garantirne la soddisfazione.

### **5.3. La Politica per la Qualità**

La Direzione valuta con regolarità le prestazioni del sistema di gestione, attraverso la sintesi predisposta dal rappresentante della Direzione in collaborazione con il Gruppo Qualità, e aggiorna conseguentemente la politica e gli obiettivi per la qualità nell'ambito di riunioni periodiche di riesame. La definizione della politica e la pianificazione sono effettuate coerentemente con le scelte di pianificazione dell'offerta formativa - formalizzate nel POF - ed economica - formalizzate nel "programma annuale".

La Politica per la Qualità è sintetizzata in un apposito documento che viene analizzato ed eventualmente aggiornato ogni anno, di solito all'inizio dell'anno scolastico, durante una riunione di Direzione. Tale documento è affisso all'Albo e visionabile in entrambe le sedi.

Per la Formazione Finanziata: questo documento, insieme al Documento di Pianificazione degli obiettivi per la qualità, di cui al punto successivo, esplicita il rispetto dei requisiti dell'accreditamento e la pianificazione del miglioramento dei livelli raggiunti dalla sede accreditata, in relazione agli indicatori stabiliti dalla Regione Lombardia. La corretta pianificazione delle risorse economiche necessarie allo svolgimento delle attività finanziate con fondi esterni all'istituto presuppone il monitoraggio di indicatori specifici della situazione economico finanziaria della sede accreditata, il cui aggiornamento è responsabilità del DS, in collaborazione con il DSGA.

### **5.4. La pianificazione del Sistema**

L'Alta Direzione dell'Istituto coordina i seguenti processi di gestione del sistema e delle risorse:

- pianificazione degli obiettivi per la qualità
- pianificazione dell'offerta formativa con l'emissione annuale e la revisione del P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa)
- pianificazione delle risorse economiche necessarie, con l'emissione e la revisione del Programma Annuale (P.A.) e del Documento Attività F.I.S. (Fondo dell'Istituzione), che costituisce un importante documento di sintesi

### **Emissione e valutazione degli obiettivi per la Qualità**

Gli Obiettivi per la Qualità sono sintetizzati in un Documento di Pianificazione per la Qualità che definisce strategie, risorse, indicatori e traguardi. Questo documento viene predisposto all'inizio dell'anno scolastico, durante una riunione di Direzione, e opportunamente diffuso fra tutto il personale. Lo stesso documento viene monitorato e valutato, anche se parzialmente, almeno una volta durante l'anno scolastico, durante una riunione di riesame parziale. Infine, si effettua la valutazione definitiva alla fine dell'anno scolastico, durante il Riesame della Direzione

### **Emissione e revisione del POF**

Il POF, secondo quanto stabilito dall'Art 3 del Dpr 8/3/99, è un documento di pianificazione strategica ed è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, rappresentate attraverso gli Organi Collegiali.

La sua concezione nasce da un riesame dei bisogni dei potenziali utenti del territorio, nonché delle tendenze del mercato di lavoro e della realtà universitaria, che sono rilevate con il contributo dei docenti. La sua approvazione presuppone l'approvazione del documento di assegnazione delle risorse economiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi. Oltre alla pianificazione, il documento presenta l'istituto all'utenza ed assume il significato di un contratto con lo studente iscritto e la sua famiglia.

Il P.O.F. è verificato e rimesso annualmente. La verifica del POF si realizza attraverso: il monitoraggio dei progetti realizzati; la misura del grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie; la gestione dei reclami e delle non conformità; gli audit interni.

### **Emissione e revisione del Programma Annuale - Emissione del Piano Attività FIS**

Le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi nel POF possono comprendere personale e risorse organizzative e logistiche che sono quantificate economicamente nel Programma annuale, in conformità al D.I. n. 44 /2001.

La pianificazione economica è controllata dal DSGA.

Il Documento Attività F.I.S. (Fondo dell'Istituzione) costituisce un importante documento di sintesi che supporta il monitoraggio e la valutazione della pianificazione. Esso è emesso alla conclusione della fase di pianificazione delle attività annuali ed illustra in modo chiaro gli elementi essenziali delle attività stesse: responsabili, personale impegnato, monte ore previsto.

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

### **Descrizione delle responsabilità**

<b>FUNZIONE</b>	<b>RESPONSABILITÀ/RIFERIMENTI</b>	<b>Funzioni previste dall'allegato 2 al DGR 19867 del 16/12/04 (B.3 Disponibilità di competenze professionali)</b>
DS	Art. 25 d. lgs. N. 165/2001 e art. 51 CCNL 01.03.2002 PQ01: esamina i documenti protocollati e decide in merito alla loro destinazione ; approva i documenti del SQ PQ02: autorizza l'accesso agli archivi PQ03: approva il Piano Annuale degli Audit e il Piano di dettaglio della verifica ispettiva interna; promuove le azioni organizzative al fine di facilitare l'attività di audit PQ04: monitora la situazione delle NC di servizio; stabilisce le azioni correttive PQ05: riceve, vaglia le proposte di miglioramento; predispone le azioni di miglioramento PQ06: analizza, valuta e rivaluta le competenze dei Docenti per le attività extracurricolari previste dal POF; predispone il Piano di Formazione e Aggiornamento del personale PQ07: effettua la valutazione e la rivalutazione dei fornitori PQ08: valuta il Piano Acquisti	Direzione, coordinamento

	<p>PQ09: firma le comunicazioni interne e in uscita dall'istituto; approva le uscite didattiche di un giorno</p> <p>PQ10: approva la presentazione dei Progetti; attribuisce gli incarichi</p> <p>PQ11: propone il Programma Annuale; gestisce il POF e il Programma Annuale</p> <p>PQ12: gestisce e controlla l'erogazione del servizio</p>	
Direzione	<p>PQ04: monitora la situazione delle NC di servizio; stabilisce le azioni correttive</p> <p>PQ05: riceve, vaglia le proposte di miglioramento; predispone e verifica le azioni di miglioramento</p> <p>PQ06: propone azioni di miglioramento della Formazione del personale; valuta l'efficacia delle azioni di formazione</p>	
Rappresentante della Direzione	<p>PQ06: Predispone una relazione di sintesi in occasione dei riesami della Direzione</p> <p>E' garante per il rispetto delle regole dell'accreditamento stabilite dalla Regione Lombardia.</p>	
Cdl e Giunta Esecutiva	<p>D.P.R. 416/74</p> <p>Cdl</p> <p>PQ09: delibera i criteri di accettazione delle Iscrizioni e di formazione delle classi; delibera il POF</p> <p>PQ10: delibera l'attuazione dei Progetti FSE</p> <p>PQ12: delibera e controlla l'erogazione del servizio</p>	
RSU	Art. 3 e 6 CCNL 26.05.1999	
RLS	DL 626/94	
CdC	<p>D.P.R. 416/74</p> <p>PQ11: progetta, propone ed eroga nuovi servizi formativi/progetti/corsi</p> <p>PQ12: programmano, erogano e verificano il servizio</p>	
Coordinatori di Classe	Preparano e coordinano i lavori dei CdC; stendono la programmazione Educativo-didattica dei CdC; approntano le relazioni di fine quadrimestre e di fine anno scolastico; gestiscono le comunicazioni Docenti/Genitori; gestiscono la documentazione all'interno del faldone; stendono il Documento dei Consigli delle classi V	
Verbalizzatori dei CdC	Verbalizzano le riunioni dei CdC	
Collaboratori del DS	Collaborano con il DS nella gestione delle attività dell'Istituto	
Responsabile Monitoraggio POF	Cura la stesura del POF; coordina le attività previste dal POF; gestisce la Commissione POF; raccoglie, analizza i dati per la relazione annuale finale; effettua il monitoraggio dei progetti e delle attività e relaziona al Collegio	
CdD	<p>D.P.R. 414/74</p> <p>PQ06: propone e approva le attività formative dei docenti</p> <p>PQ09-PQ10: progetta e delibera il POF</p> <p>PQ12: programma e verifica l'erogazione del servizio</p>	

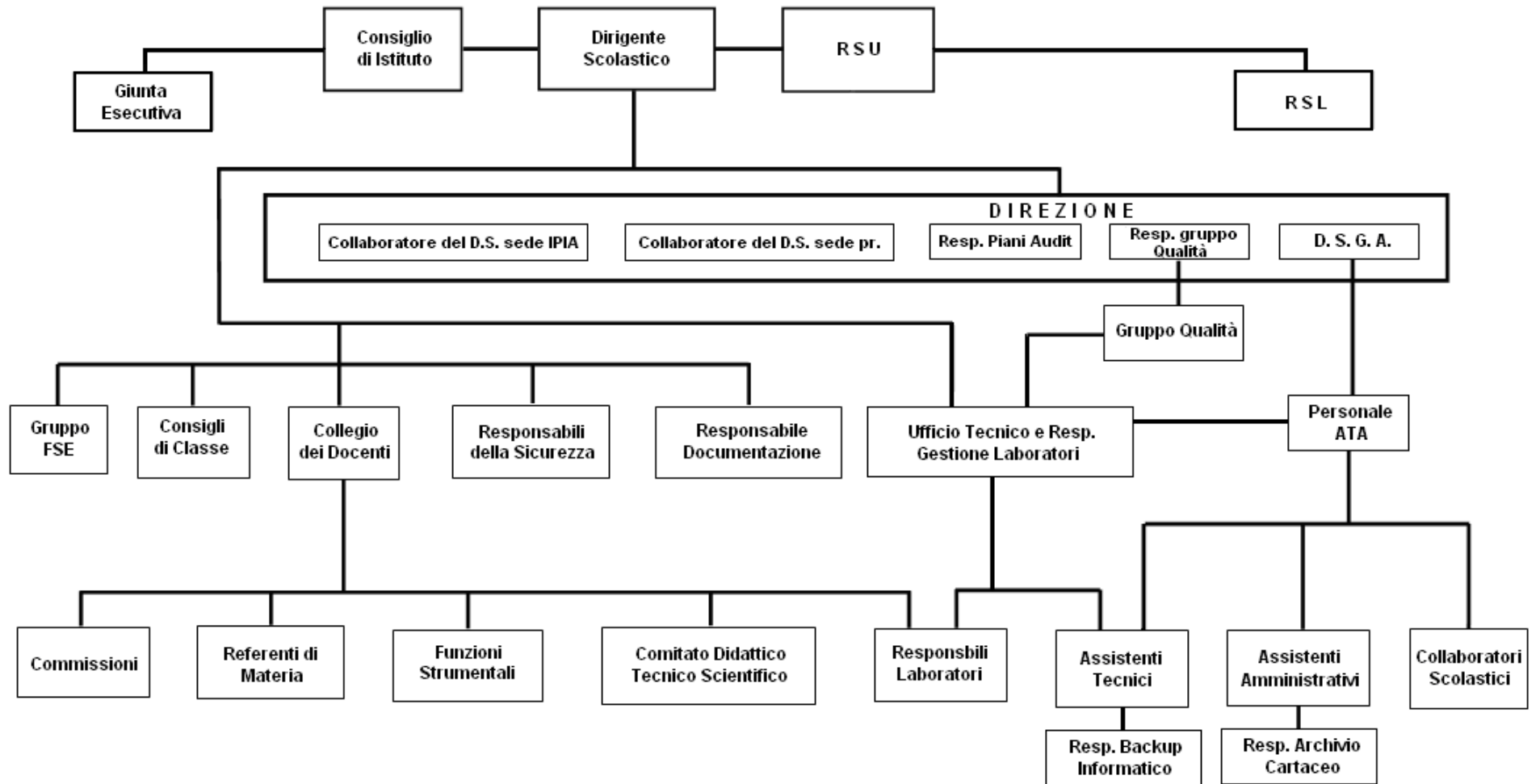
Gruppo FSE		PQ10: esamina i bandi dei corsi finanziati attraverso fondi pubblici; valuta le esigenze formative dell'istituto; progetta in fase iniziale e riesamina e valuta alla fine dei corsi	
DSGA		Dirige i servizi di segreteria e del personale tecnico e ausiliario PQ01: fornisce le istruzioni operative per le attività previste PQ04: tratta le NC PQ06: propone le attività formative del personale ATA PQ10: effettua la rendicontazione dei Progetti FSE	Amministrazione
RSPP		Vedi L. 626/94	
Funzioni strumentali		Docenti individuati dal Collegio docenti che si occupano di specifiche attività	
Gruppi di Materia		PQ11: progettano e propongono nuovi servizi formativi/progetti/corsi PQ12: programmano e verificano l'erogazione del servizio	
Responsabili Gruppi di Materia		Preparano e coordinano i lavori dei Gruppi di materia; verbalizzano le riunioni; presentano le proposte di acquisto dei Gruppi di Materia	
CTS		Svolge funzione preparatoria dei lavori degli Organi Collegiali in materia di sperimentazione	
Commissioni	Vedi Piano Attività FIS		
Responsabili Commissioni		Progettano, pianificano e coordinano i lavori delle Commissioni; verbalizzano le riunioni di lavoro; gestiscono i dossier di Progetto/Commissione; presentano una relazione finale sull'attività dell'intera Commissione con rendicontazione oraria; fungono da referenti interni all'istituto per ogni eventuale iniziativa inerente al loro ambito (PQ12)	
Personale ATA	Assistenti tecnici	Compiti legati alla funzionalità dei laboratori - Per queste figure compiti e mansioni sono previste nei CCNL (PQ13)	
	Assistenti amministrativi	Compiti di esecutivi d'ufficio – collaboratori - Per queste figure compiti e mansioni sono previste nei CCNL	Segreteria della sede accreditata
	Collaboratori Scolastici (ex bidelli)	Per queste figure compiti e mansioni sono previste nei CCNL	
Responsabile Piani di Audit		Pianifica gli audit interni e coordina il gruppo di auditor; raccoglie e sintetizza i risultati di tutti gli audit; informa la Direzione sull'andamento dell'intera attività di audit (PQ03)	
Auditor		Redigono il Piano di Dettaglio di ogni audit; effettuano gli audit interni; elaborano i verbali ed i rapporti di audit e ne gestiscono la distribuzione; valutano l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese; conservano la documentazione relativa all'attività di audit (PQ03)	
Responsabile documentazione		Aggiorna gli elenchi della documentazione del sistema qualità (PQ02), gestisce la conservazione degli originali cartacei dei documenti del SQ e della versione in formato elettronico degli stessi; è responsabile della distribuzione dei documenti in nuova revisione e avverte che vanno eliminate le revisioni obsolete; raccoglie le proposte di revisione e le nuove bozze dei documenti, per la loro verifica ed approvazione (PQ01)	
Responsabile Archivio cartaceo		Gestisce gli archivi cartacei (PQ01)	
Responsabile Backup informatico		Garantisce la regolarità dei Backup degli archivi informatici(PQ01)	

Gruppo Qualità	Analizza i dati rilevati da ricerche, interviste, reclami etc. e propone interventi migliorativi e innovativi. Controlla l'andamento dei servizi e dei processi e raccoglie i dati necessari ad elaborare una relazione sull'andamento del sistema Qualità dell'Istituto (PQ05)	
Responsabile del Gruppo Qualità	Riporta le relazioni di sintesi al rappresentante della Direzione; verifica la documentazione del sistema Qualità	
Responsabili di Laboratorio/aule speciali	Verificano la corretta applicazione dei Regolamenti di laboratorio e ne curano le eventuali modifiche; predispongono l'orario d'utilizzo del laboratorio; presentano le proposte di acquisto relative ai Laboratori; collaborano con gli AT per l'inventario delle attrezzature e del materiale; conservano la documentazione tecnica di loro competenza (PQ13)  PQ04: identifica, segnala, le NC di Laboratorio/aula speciale e ne effettua il trattamento immediato (se possibile)	
Ufficio Tecnico	PQ13: supporta la gestione dei laboratori e degli approvvigionamenti PQ04-PQ07-PQ08: approvvigionamenti; gestione NC/Reclami PQ09: visite d'Istruzione	

### Glossario

Funzione	Cod.
ORGANI COLLEGIALI	OC
COLLEGIO DEI DOCENTI	CdD
CONSIGLIO DI ISTITUTO	CdI
CONSIGLIO DI CLASSE	CdC
DIRIGENTE SCOLASTICO	DS
DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI	DSGA
COMITATO TECNICO SCIENTIFICO	CTS
ASSISTENTI TECNICI AMMINISTRATIVI	ATA
FUNZIONI STRUMENTALI	F S.
RAPPRESENTANTI SINDACALI UNITARI	RSU
RESPONSABILE SICUREZZA LAVORATORI	RSL
RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	RSPP
FONDO SOCIALE EUROPEO	FSE
PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA	POF
ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI SCOPO	ATS
UFFICIO TECNICO	UT

# Organigramma



## La comunicazione

La comunicazione, sia proveniente dall'esterno sia predisposta e diffusa all'interno dell'Istituto, presuppone una corretta gestione della documentazione.

Ciò comporta l'individuazione di responsabilità e modalità per la gestione di documenti del Sistema Qualità, delle registrazioni della qualità, dei documenti in entrata (PQ01).

In particolare, l'Istituto ha definito le modalità e le responsabilità per la gestione dell'identificazione degli archivi, della rete informatica, della lettura della posta elettronica, tenendo conto dei vincoli legislativi relativi alla conservazione dei documenti contenenti dati sensibili (PQ02).

### **Comunicazione con l'esterno (PQ09)**

L'informazione e la comunicazione con l'esterno è indirizzata prevalentemente in queste direzioni:

- la comunicazione con gli studenti e le loro famiglie;
- la comunicazione con i sistemi di rappresentanza istituzionale, economica e sociale;
- la comunicazione con il sistema produttivo;
- la comunicazione con il sistema scolastico;
- la comunicazione con i fornitori;
- le comunicazioni finalizzate ad aggiornare le conoscenze sul quadro legislativo di riferimento.

Le forme delle comunicazioni con gli studenti e le famiglie si differenziano a seconda dell'oggetto e dei responsabili coinvolti. Se ne riporta una sintesi nella tabella sottostante.

In particolare il POF è aggiornato annualmente, in adempimento alle disposizioni legislative.

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	MEZZO	OPPORTUNITÀ	RESPONSABILI
Comunicazione del piano di studi e dei servizi d'istruzione	POF o estratti del POF, brochure illustrative	Giornate aperte o open day, Sportelli, Stand, Giornate svolte in collaborazione con gli istituti di scuola secondaria di 1° grado	DS Commissione Orientamento Commissione POF Docenti
Comunicazioni di eventi o di esiti di verifiche durante l'anno scolastico	Circolari, Avvisi, Pagelle, Libretto dello studente, Colloqui coi genitori	Lezioni Incontri pomeridiani	DS Segreterie didattiche Docenti
	Riunioni del CdC aperti ai rappresentanti degli studenti e dei genitori	Convocazioni periodiche	DS CdC
Rilevazione della soddisfazione	Questionari sul gradimento dell'istituto nel suo insieme Questionari specifici su servizi	Distribuzione, raccolta e analisi delle risposte	DS Commissione POF Funzioni strumentali

I servizi di formazione finanziata possono essere rivolti sia a studenti dell'istituto, sia a studenti di altri istituti, sia – in generale – a giovani o adulti in relazione alle finalità dei bandi emessi dall'Ente Erogatore del finanziamento. La comunicazione con i destinatari interessati al servizio avviene in ogni caso secondo le modalità stabilite dal bando; inoltre l'istituto può attivare iniziative promozionali all'interno dei percorsi istituzionali (il CdC, ad esempio).- (PQ10)

In funzione dei destinatari, sono utilizzati pieghevoli illustrativi diffusi agli studenti dell'istituto e presso le sedi più appropriate degli enti locali e si ricorre a pubblicazioni di bandi su quotidiani a tiratura nazionale e locale, contenenti i requisiti per la partecipazione ai corsi e le modalità di iscrizione. La comunicazione sul gradimento del servizio offerto è realizzata attraverso la distribuzione di questionari. Responsabile delle comunicazioni è il Responsabile del corso. (PQ10)

La comunicazione con i sistemi di rappresentanza istituzionale, economica e sociale, il sistema produttivo ed il sistema scolastico è finalizzata alla gestione di informazioni relative all'adempimento di obblighi legislativi, alla raccolta di dati per l'individuazione di tendenze nel territorio, all'informazione su opportunità offerte dal territorio, alla ricerca di partner nello svolgimento di attività finanziate con fondi esterni all'istituto e al loro coordinamento, quando siano definite apposite convenzioni o ATS.

La gestione degli scambi di comunicazioni può avvenire sia attraverso la posta elettronica sia attraverso la normale posta e prevede in entrambi i casi l'identificazione attraverso il protocollo.

La comunicazione con i fornitori consiste soprattutto nell'aggiornamento dei listini e dei cataloghi, ove esistenti, effettuate dagli addetti delle segreterie amministrative(PQ07). Fanno parte delle comunicazioni con i fornitori anche le comunicazioni con i partner e le aziende del territorio disponibili all'effettuazione di stage.

Le comunicazioni finalizzate all'aggiornamento legislativo avvengono soprattutto attraverso la consultazione dei siti web dedicati e la costante lettura delle comunicazioni postali sia elettroniche, sia cartacee. Anche in questo caso le comunicazioni sono protocollate. Successivamente il DS ha la responsabilità di trasmettere le informazioni al personale dell'istituto (comunicazione interna). – (PQ09)

### **Comunicazione interna (PQ09)**

La comunicazione interna è finalizzata:

- alla informazione e condivisione del modo di operare e degli obiettivi che si intendono perseguire;
- alla diffusione delle informazioni per l'aggiornamento della conoscenza sul quadro legislativo e normativo;
- alla diffusione delle informazioni riguardanti l'utilizzo di attrezzature e prodotti;
- alla diffusione di informazioni relative a opportunità di crescita professionale e culturale.

La Direzione comunica e condivide con tutto il personale gli obiettivi per la qualità, definiti nel documento di pianificazione annuale, e la valutazione dell'efficacia del sistema.

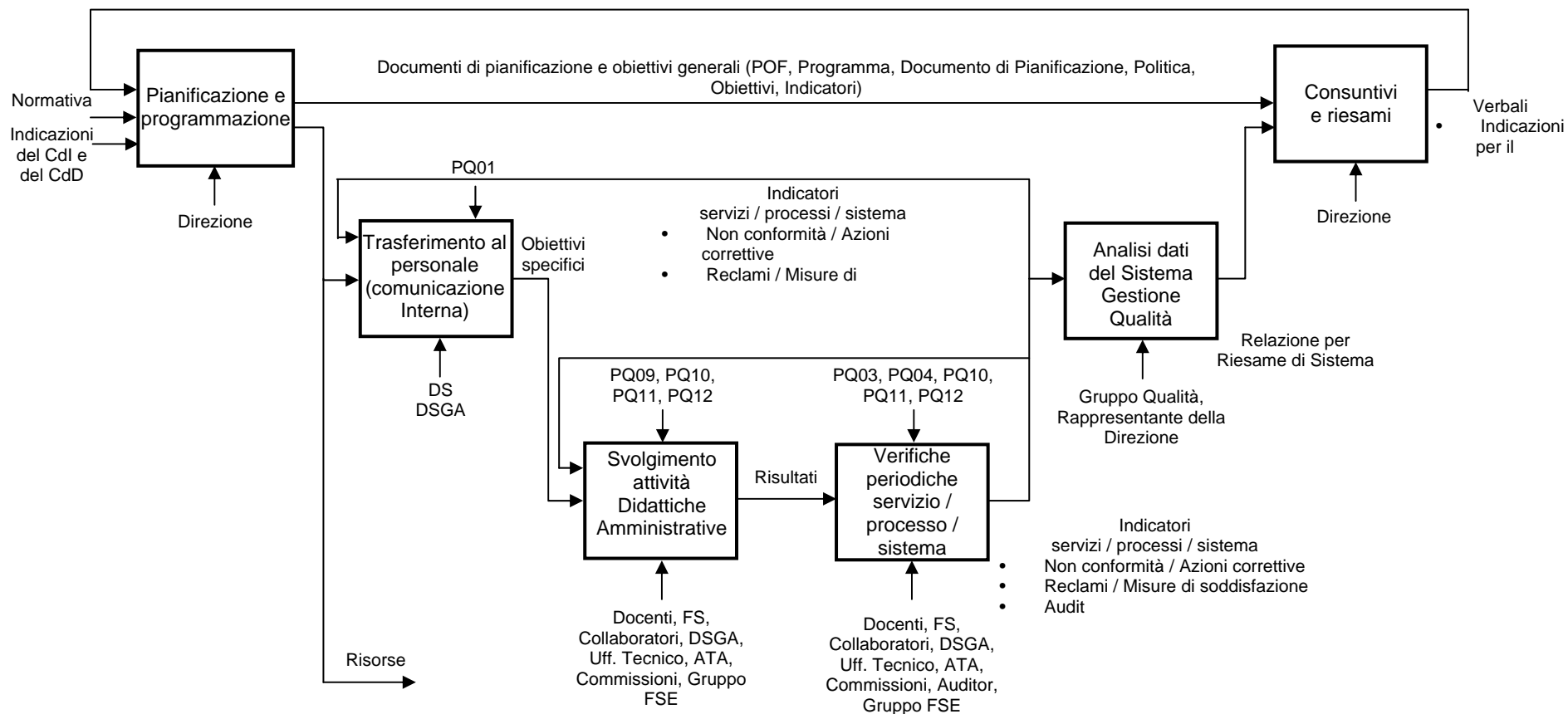
La comunicazione avviene attraverso attività informative (bacheche, circolari) e con il coinvolgimento del personale in incontri, anche offerti dalle periodiche riunioni degli Organi Collegiali. Durante questi incontri vengono presentati e valutati tutti o alcuni dei seguenti aspetti:

- gli obiettivi per la qualità dell'istituto e la loro influenza sul modo di operare di tutti;
- le indicazioni di soddisfazione e insoddisfazione di studenti e famiglie;
- i risultati del monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi forniti;
- le necessità di miglioramento dei processi di gestione interna.

È un importante strumento di comunicazione e gestione anche la documentazione operativa predisposta per la gestione del Sistema per la qualità che comprende il Manuale della Qualità, le procedure e le istruzioni operative, i regolamenti, i documenti di registrazione.

La gestione dei documenti per il corretto utilizzo di attrezzature e prodotti è affidata ai Responsabili dei laboratori, che ne conservano le copie necessarie a garantire la sicurezza degli utilizzatori.  
(PQ13)

## Processi di direzione: pianificazione, programmazione, riesame e miglioramento



## PROCESSI DI DIREZIONE: PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, RIESAME, MIGLIORAMENTO

Processo	Attività	Responsabilità	Input	Output	Procedure
<b>Pianificazione e programmazione (direzione, coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione politica, obiettivi, indicatori e traguardi</li> <li>Definizione dell'offerta formativa</li> <li>Definizione risorse: personale e beni materiali</li> <li>Definizione delle relazioni con il territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direzione</li> <li>OO.CC.</li> <li>Direzione</li> <li>OO.CC</li> </ul>	<p>Normativa per i servizi di istruzione e per quelli di formazione ed orientamento, indicazioni del CdD e del CdI, verbali di riunioni di riesame precedenti e indicazioni per il miglioramento, programma annuale</p> <p>livelli raggiunti dagli indicatori per l'accreditamento</p>	Documento di Pianificazione della Qualità, Politica, Obiettivi, Indicatori, POF, proposte per programma annuale	--
<b>Trasferimento al personale (direzione, coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione interna di obiettivi attraverso riunioni, predisposizione di circolari, spazi dedicati</li> </ul>	DS, DSGA	Documento di Pianificazione della Qualità, Politica, POF, Tabella Matrice	Verbali Documento di Pianificazione	PQ01
<b>Svolgimento delle attività didattiche-amministrative (coordinamento, amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettazione e Programmazioni delle attività didattiche svolte dai docenti</li> <li>Coordinamento, progettazione e programmazione delle attività formative finanziate, anche in collaborazione con partner</li> <li>Svolgimento delle attività secondo la programmazione didattica</li> <li>Svolgimento di attività amministrative secondo le indicazioni ministeriali e del DS</li> <li>Comunicazioni agli studenti, alle famiglie</li> <li>Comunicazioni a destinatari, alle famiglie</li> <li>Comunicazioni agli enti locali, alle istituzioni, al sistema scolastico, alle aziende</li> </ul>	Docenti, Funzioni Strumentali, Collaboratori di Direzione, DSGA, personale ATA, Gruppo FSE	POF, decisioni espresse in verbali/delibere, circolari, indicatori di prestazione	Risultati della progettazione; risultati della programmazione; risultati delle attività didattiche e di verifica su studenti/destinatari	PQ10, PQ11, PQ12, PQ09

<b>Verifiche periodiche di servizio/ processo/ sistema (coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni periodiche dei CdC</li> <li>• Riunioni del CdD</li> <li>• Riunioni con i partner dei gruppi di progettazione (ATS, convenzioni, CDTs)</li> <li>• Pianificazione ed esecuzione di Audit interni</li> <li>• Segnalazione di non conformità e trattamento</li> <li>• Attivazione ed attuazione di azioni correttive o di miglioramento</li> <li>• Misura di soddisfazione dell'offerta formativa e dell'istituto</li> <li>• Misura di soddisfazione di singoli servizi</li> </ul>	Docenti, FS, Collaboratori di Direzione, Commissioni, Ufficio Tecnico, DSGA, personale ATA, auditor qualificati secondo le modalità definite in PQ03, Gruppo FSE	Risultati della progettazione; risultati della programmazione; risultati delle attività didattiche e di verifica su studenti/destinatari; risultati degli audit; non conformità, azioni correttive o di miglioramento; risultati delle misure di soddisfazione	Indicatori relativi a servizi, processi, sistema, non conformità, reclami, azioni correttive o di miglioramento, audit, soddisfazione (indicatori di prestazione)	PQ10, PQ11, PQ12, PQ03, PQ04
<b>Analisi dei dati del Sistema di Gestione della Qualità (direzione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dei dati del sistema di gestione</li> <li>• Analisi degli indicatori per il mantenimento dell'accreditamento regionale</li> </ul>	Gruppo Qualità, Rappresentante della Direzione	Indicatori relativi a servizi, processi, sistema, non conformità, reclami, azioni correttive o di miglioramento, audit, soddisfazione (indicatori di prestazione)	<i>Relazione per il Riesame del Sistema</i>	--
<b>Consuntivi e Riesami (direzione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunione periodica della Direzione per considerare l'avanzamento del Sistema Qualità</li> </ul>	Direzione	Relazione per il Riesame del Sistema	Verbali e indicazioni per il miglioramento	PQ04 PQ05

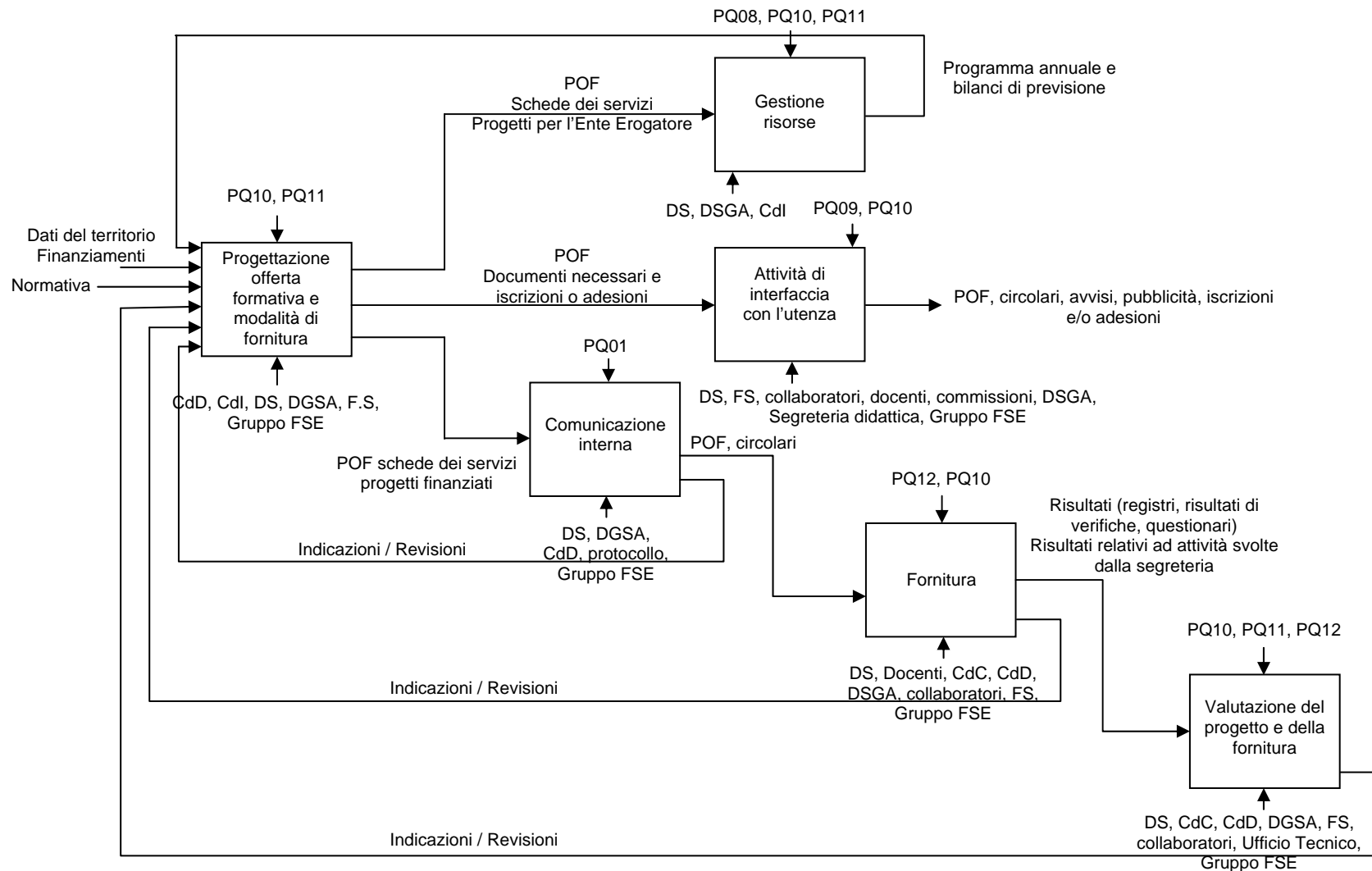


## GESTIONE RISORSE UMANE (direzione e valutazione)

Processo	Attività	Responsabilità	Input	Output	Procedure
<b>Definizione competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione dei profili di competenza necessari all'istituto e necessari alla sede accreditata</li> </ul>	DS	Risultati della valutazione della formazione al personale, necessità di risorse, normativa	Profili di competenza	PQ06
<b>Gestione di risorse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione delle necessità formative per il personale assunto e di nuovo personale</li> </ul>	DS	Profili di competenza	Decisioni relative a nuovo personale o corsi di aggiornamento o formazione	PQ06
<b>Selezione personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selezione di personale per l'organico</li> <li>Selezione di personale esterno esperto per progetti specifici, servizi specifici, corsi finanziati</li> </ul>	DS, collaboratori	Normativa, Necessità di nuovo personale, dati sul personale	Personale selezionato	PQ06 PQ07
<b>Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione di responsabili per attività formative interne</li> <li>Programmazione e gestione di attività di aggiornamento/formazione interne</li> <li>Raccolta delle registrazioni delle attività</li> <li>Archiviazione</li> </ul>	DS Responsabili di attività formative interne Segreterie del personale	Necessità di formazione per il personale	Programmazione di attività Certificati/attestati Fascicolo del docente	PQ06
<b>Valutazione sulla formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione del corso da parte dei partecipanti</li> <li>Valutazione dell'efficacia delle attività svolte sull'utenza, nel corso dell'anno scolastico successivo</li> <li>Attività svolte dalla Direzione per valutare l'efficacia delle attività svolte</li> </ul>	Docenti <b>DS E DIREZIONE</b>	Certificati, attestati, fascicolo del docente	Risultati della valutazione della formazione del personale	PQ06
Processo	Attività	Responsabilità	Input	Output	Procedure
<b>Pianificazione e programmazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione politica, obiettivi, indicatori e traguardi</li> <li>Definizione dell'offerta formativa</li> <li>Definizione risorse: personale e beni materiali</li> </ul>	Direzione	Normativa, indicazioni del CdD e del CdI, verbali di riunioni di riesame precedenti e indicazioni per il miglioramento, programma annuale	Documento di Pianificazione della Qualità, Politica, Obiettivi, Indicatori, POF, proposte per programma annuale	--
<b>Trasferimento al personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione interna di obiettivi attraverso riunioni, istituzione di commissioni, predisposizione di circolari, spazi dedicati</li> </ul>	DS, DSGA	Documento di Pianificazione della Qualità, Politica, Obiettivi, Indicatori, POF, indicatori di prestazione	Obiettivi specifici in verbali/delibere, circolari	PQ01

<b>Svolgimento delle attività didattiche-amministrative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazioni delle attività didattiche svolte dai docenti</li> <li>• Programmazione delle attività formative finanziate</li> <li>• Svolgimento delle attività secondo la programmazione didattica</li> <li>• Svolgimento di attività amministrative secondo le indicazioni ministeriali e del DS</li> </ul>	Docenti, Funzioni Strumentali, Collaboratori di Direzione, DSGA, personale ATA, Gruppo FSE	POF, decisioni espresse in verbali/delibere, circolari, indicatori di prestazione	Risultati della progettazione; risultati della programmazione; risultati delle attività didattiche e di verifica su studenti/destinatari	PQ10, PQ11, PQ12, PQ09
<b>Verifiche periodiche di servizio/ processo/ sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni periodiche dei CdC</li> <li>• Riunioni del CdD</li> <li>• Pianificazione ed esecuzione di Audit interni</li> <li>• Segnalazione di non conformità e trattamento</li> <li>• Attivazione ed attuazione di azioni correttive o di miglioramento</li> <li>• Misura di soddisfazione dell'offerta formativa e dell'istituto</li> <li>• Misura di soddisfazione di singoli servizi</li> </ul>	Docenti, FS, Collaboratori di Direzione, Commissioni, Ufficio Tecnico, DSGA, personale ATA, auditor qualificati secondo le modalità definite in PQ03, Gruppo FSE	Risultati della progettazione; risultati della programmazione; risultati delle attività didattiche e di verifica su studenti/destinatari; risultati degli audit; non conformità, azioni correttive o di miglioramento; risultati delle misure di soddisfazione	Indicatori relativi a servizi, processi, sistema, non conformità, reclami, azioni correttive o di miglioramento, audit, soddisfazione (indicatori di prestazione)	PQ10, PQ11, PQ12, PQ03, PQ04
<b>Analisi dei dati del Sistema di Gestione della Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dei dati del sistema di gestione</li> </ul>	Gruppo Qualità, Rappresentante della Direzione	Indicatori relativi a servizi, processi, sistema, non conformità, reclami, azioni correttive o di miglioramento, audit, soddisfazione (indicatori di prestazione)	<i>Relazione per il Riesame del Sistema</i>	--
<b>Consuntivi e Riesami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunione periodica della Direzione per considerare l'avanzamento del Sistema Qualità</li> </ul>	Direzione	Relazione per il Riesame del Sistema	Verbali e indicazioni per il miglioramento	--

## Attività educativo - didattica

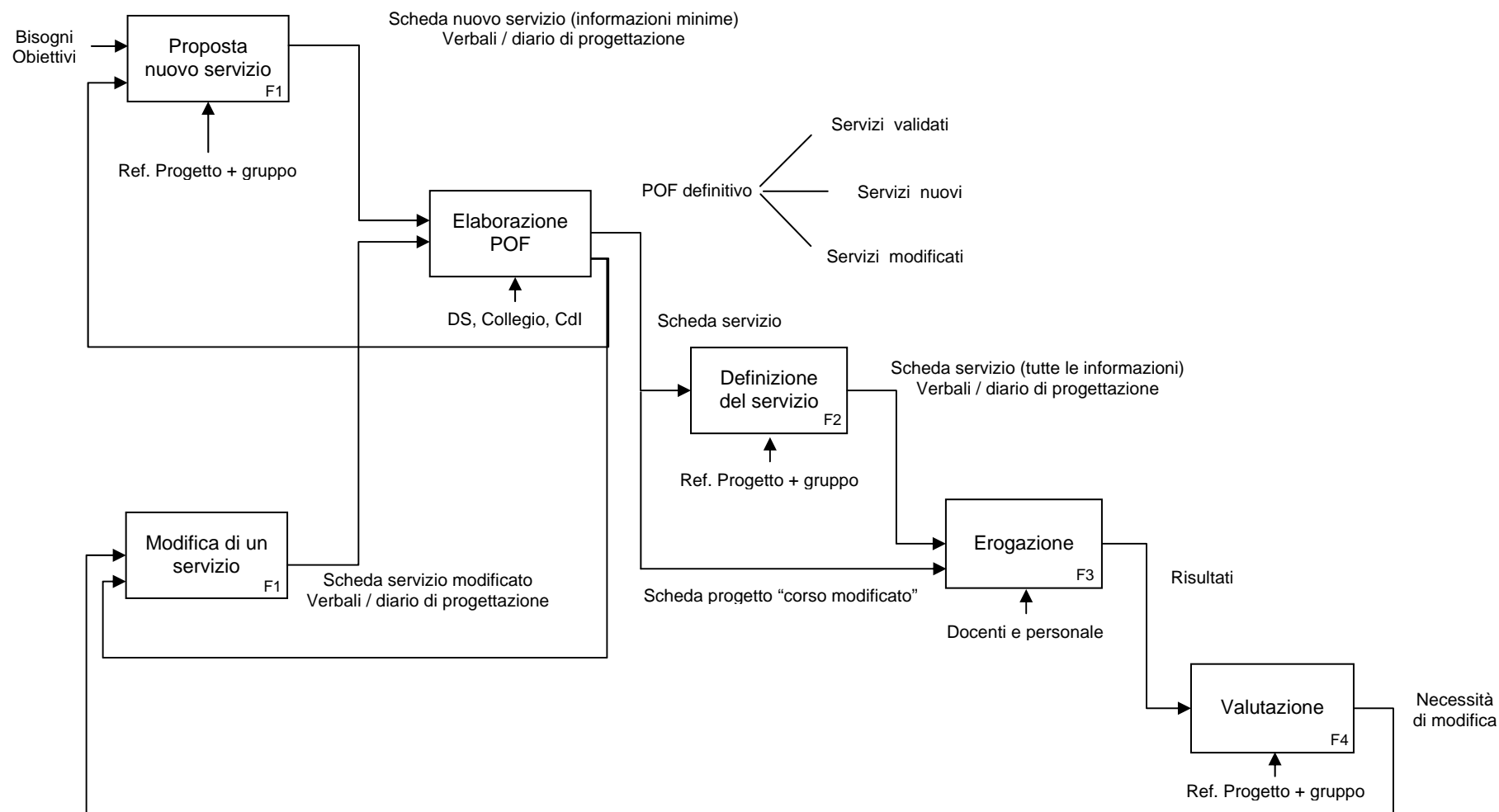


## ATTIVITÀ EDUCATIVO – DIDATTICA

Processo	Processi / Attività	Responsabile	Input	Output	Procedure
<b>PROGETTAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA E MODALITÀ DI EROGAZIONE (coordinamento)</b>	<p>In relazione a servizi di istruzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni previsioni di servizi già attuati</li> <li>• Raccolta di proposte per nuovi servizi e di valutazioni economiche in schede dei servizi</li> <li>• Elaborazione di una bozza dell'offerta formativa</li> <li>• Verifica di coerenza e fattibilità</li> <li>• Emissione dell'offerta formativa</li> </ul> <p>In relazione a servizi di formazione ed orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni dei livelli degli indicatori di efficacia ed efficienza</li> <li>• Diagnosi dei fabbisogni sul territorio, in relazione a bandi emessi dall'Ente Erogatore</li> <li>• Definizione delle opportunità di partnership</li> <li>• Studio del progetto da presentare all'Ente Erogatore</li> <li>• Presentazione del progetto all'ente erogatore</li> </ul>	DS, CdD, Cdl, DSGA, Docenti e gruppi di progetto, Funzioni Strumentali, Gruppo FSE	Dati del territorio, finanziamenti, normativa, indicatori di revisione dei processi di comunicazione, fornitura, valutazione	POF, schede dei servizi, progetti per l'Ente Erogatore	PQ11, PQ10, PQ08
<b>Gestione delle risorse (direzione)</b>	<p>In relazione ai servizi di istruzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvazione del programma annuale</li> <li>• Suddivisione delle voci di spesa in base alle proposte</li> </ul> <p>In relazione ai servizi di formazione ed orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinazione del finanziamento regionale Verifica del rispetto delle soglie regionali in relazione agli indicatori di dotazione logistica, situazione economica, competenze professionali</li> </ul>	DS, DSGA, Cdl	POF, Schede dei servizi, progetti per l'Ente Erogatore	Bilanci di previsione e programma annuale	PQ11, PQ10, PQ08
<b>Attività di interfaccia con studenti e famiglie/destinatari ; attività di interfaccia con eventuali partner (coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornate aperte</li> <li>• Sportelli</li> <li>• Collaborazioni con le scuole medie inferiori</li> <li>• Diffusione del POF</li> <li>• Raccolta iscrizioni e consegna del POF</li> <li>• Conferma delle iscrizioni</li> <li>• Comunicazioni durante lo svolgimento delle attività didattiche</li> <li>• Pubblicizzazione di servizi finanziati</li> <li>• Riunioni o Comunicazioni con i partner</li> </ul>	Docenti, FS, Collaboratori di Direzione, segreteria didattica e protocollo, Gruppo FSE segreteria della sede accreditata	POF, Documenti necessari a iscrizioni o adesioni	POF, circolari, avvisi, pubblicità, iscrizioni e/o adesioni	PQ09, PQ10

<b>Comunicazione interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunioni del CdD</li> <li>Esposizione di circolari negli spazi dedicati</li> </ul>	CdD, DS, DSGA, Segreteria protocollo, Gruppo FSE	POF dei servizi, convocazioni di riunioni, progetto da finanziare da parte dell'Ente Erogatore	POF, circolari	PQ01
<b>erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di programmazione, erogazione dei servizi, verifica su studenti/destinatari</li> <li>Attività di coordinamento con i partner</li> </ul>	Docenti, CdC, FS, collaboratori di Direzione, Ufficio Tecnico, DSGA e segreterie, Gruppo FSE	POF aggiornato Progetto finanziato dall'Ente Erogatore, circolari	Risultati delle attività didattiche e delle segreterie	PQ11, PQ12, PQ10
<b>Valutazione del progetto e della fornitura (coordinamento, amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunioni periodiche dei CdC e riunione di fine anno scolastico del CdD</li> <li>Riunioni periodiche con i partner dei gruppi (ATS, convenzioni)</li> <li>Attività di rendicontazione economica</li> </ul>	Docenti e gruppi di progetto, CdC, FS, collaboratori di Direzione, Ufficio Tecnico, DSGA e segreterie, Gruppo FSE	Risultati delle attività didattiche e delle segreterie Risultati di attività contabile_amministrativa	Indicazioni per eventuali revisioni del POF e dei servizi, indicazioni per il miglioramento dei progetti finanziati, in verbali	PQ10, PQ12

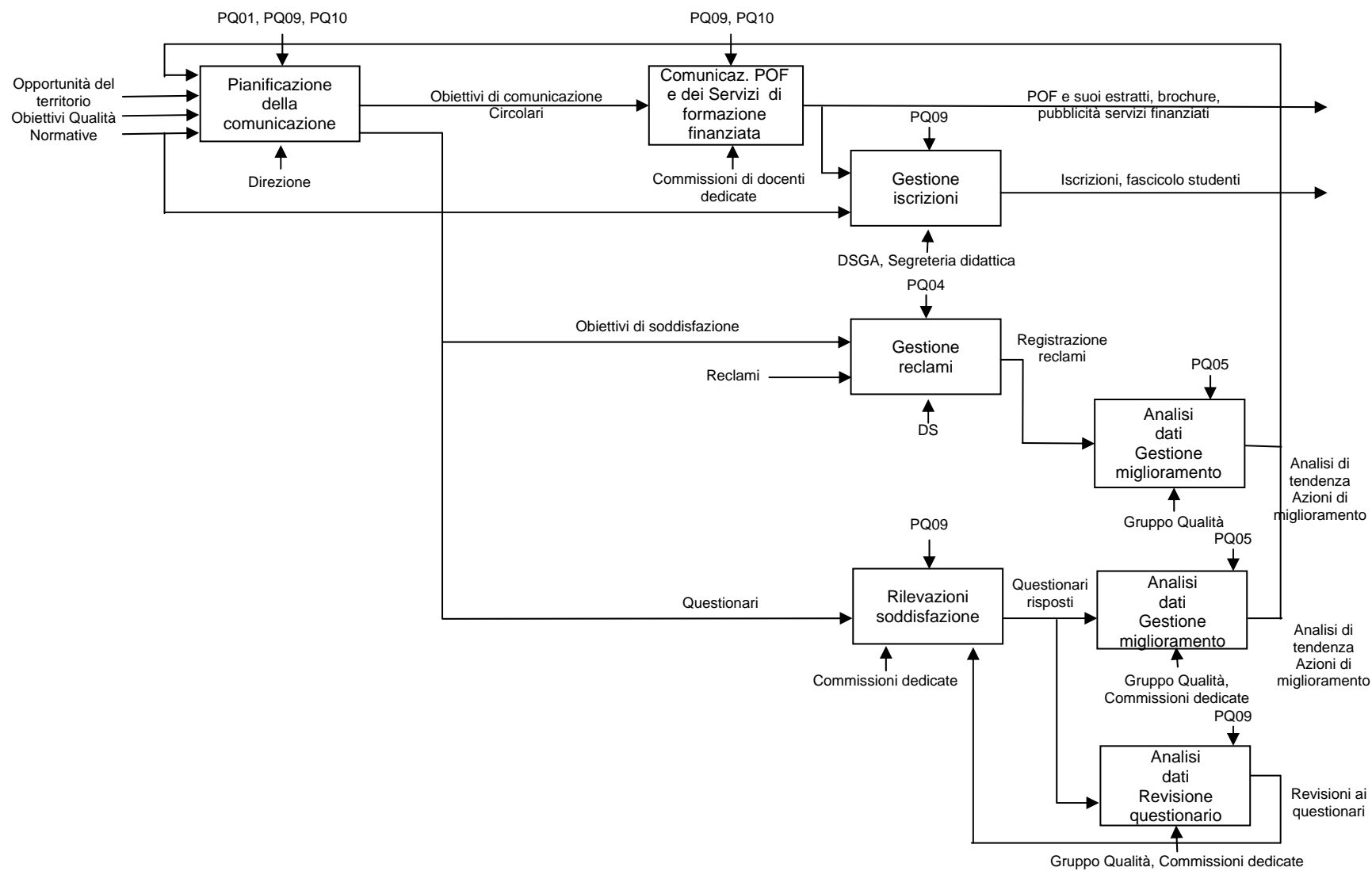
## Progettazione - modifica di servizi di istruzione scolastica



### PROGETTAZIONE - MODIFICA DI SERVIZI DI ISTRUZIONE SCOLASTICA

Per questo processo si fa riferimento alla procedura PQ11.

## Comunicazione con studenti e famiglie



## COMUNICAZIONE CON STUDENTI E FAMIGLIE

Processo	Processi / Attività	Responsabile	Input	Output	Procedure
<b>Pianificazione della comunicazione (direzione, coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione delle modalità di comunicazione dell'offerta formativa e dei servizi di formazione finanziati</li> </ul>	DS, DSGA, CdD, Docenti e gruppi di progetto, FS, Collaboratori di Direzione, Responsabile FSE	Obiettivi della Qualità Normativa, opportunità del territorio Azioni correttive e di miglioramento attuate in risposta all'andamento di reclami e di soddisfazione	Obiettivi di comunicazione in circolari	PQ09, PQ10, PQ01
<b>Comunicazione del POF e dei servizi di formazione finanziata (coordinamento, erogazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di orientamento e pubblicizzazione sul territorio in collaborazione con altre istituzioni</li> </ul>	Commissioni di docenti dedicate	Normativa dei servizi di istruzione e di formazione ed orientamento, obiettivi di comunicazione in circolari	POF e suoi estratti, brochure, pubblicità servizi finanziati	PQ09, PQ10
<b>Gestione delle iscrizioni (coordinamento, erogazione)</b>	<p>In relazione ai servizi di istruzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta iscrizioni</li> <li>Perfezionamento delle iscrizioni</li> <li>Archiviazione nel fascicolo dello studente</li> </ul> <p>In relazione ai servizi di formazione e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta iscrizioni</li> <li>Eventuale selezione</li> <li>Comunicazione degli esiti delle selezioni</li> <li>Archiviazione delle informazioni per la successiva comunicazione all'Ente Erogatore</li> </ul>	DSGA Segreteria Didattica Responsabile FSE Segreteria della sede accreditata	POF, brochure, normativa	Fascicolo dello studente Iscrizioni	PQ09
<b>Gestione dei reclami (coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrazione e trattamento del reclamo</li> </ul>	DS, Responsabile FSE, DSGA	Reclami degli studenti, delle famiglie, dei destinatari Obiettivi di soddisfazione	Registrazioni dei reclami	PQ04

<b>Rilevazioni di soddisfazione (coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuzione di questionari di gradimento relativi all'offerta formativa e all'istituto in generale</li> <li>Distribuzione eventuale di questionari su singoli servizi</li> <li>Raccolta delle risposte</li> </ul>	Responsabile del monitoraggio del POF	Questionari Obiettivi di soddisfazione	Risposte ai questionari	PQ09
<b>Analisi dei dati e gestione del miglioramento (direzione e coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi dei dati relativi ai reclami e alla tipologia ed efficacia delle risposte date</li> <li>Analisi dei dati relativi alla soddisfazione</li> <li>Analisi dei dati relativi alla soddisfazione sui servizi di formazione ed orientamento e monitoraggio degli indicatori di soddisfazione previsti dall'Ente Erogatore</li> </ul>	Direzione, Commissioni dedicate	Registrazioni dei reclami Risposte ai questionari Documento indicatori regionali (Excel)	Analisi di tendenze Azioni di miglioramento	PQ05
<b>Analisi dei dati e revisioni del questionario (direzione e coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi delle risposte e della struttura del questionario: indicazioni delle revisioni del questionario, pianificazione dei controlli, effettuazione di revisioni e definizione delle motivazioni</li> </ul>	Direzione, Commissioni dedicate	Risposte ai questionari	Revisioni ai questionari	PQ09



## GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Processo	Processi / Attività	Responsabile	Input	Output	Procedure
<b>Pianificazione degli approvvigionamenti (direzione, amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione del bilancio di previsione</li> <li>Ripartizione dei fondi finanziati dall'Ente Erogatore su progetti</li> </ul>	DS, DSGA, CdI, Gruppo FSE	Obiettivi generali Normativa Schede dei servizi	Programma annuale Preventivo dei servizi finanziati	PQ08, PQ10
<b>Richiesta di acquisto (amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione di richieste di acquisto da parte di proponenti dei progetti, del personale dell'istituto</li> </ul>	Proponenti di progetto, personale, Ufficio Tecnico, Gruppo FSE	Necessità relative ai servizi e alle strutture	Documenti di richiesta	PQ08, PQ07
<b>Verifica economica (Amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo dei costi preventivi relativi all'acquisto</li> </ul>	DS, DSGA, UT	Documenti di richiesta Programma annuale Bilanci preventivi	Suddivisioni delle richieste di offerta sulla base dei costi e delle tipologie	PQ08
<b>Gestione della richiesta di offerta (amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selezione del fornitore sulla base degli Albi</li> <li>Invio di richieste di offerta</li> <li>Valutazione economica delle risposte dei fornitori</li> <li>Valutazione tecnica delle risposte dei fornitori</li> <li>Scelta del fornitore</li> <li>Emissione dell'ordine</li> </ul>	DS, DSGA, Proponenti, UT	Suddivisione delle richieste di offerta sulla base dei costi e delle tipologie, normativa	Manuale	PQ08, PQ07
<b>Controlli (coordinamento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlli sulla conformità della fornitura all'ordine</li> </ul>	Ufficio Tecnico e personale di segreteria, Gruppo FSE	Ordine, normativa	Risultati dei controlli	PQ08
<b>Attività amministrative (Amministrazione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuazione dei consuntivi del programma annuale</li> <li>Effettuazione delle attività di certificazione intermedia e di rendicontazione all'ente erogatore del finanziamento</li> </ul>	Revisori, DSGA, Responsabile FSE	Normativa	Consuntivi di bilancio Certificazioni intermedie di servizi finanziati	--

## NOTE INTERPRETATIVE

I diagrammi sono predisposti con questi criteri:

- i rettangoli descrivono attività;
- le frecce che entrano da sinistra descrivono input;
- le frecce che escono a destra descrivono output;
- le frecce che entrano dall'alto precisano modalità operative;
- le frecce che entrano dal basso precisano risorse (responsabilità e risorse materiali).

Gli stessi processi sono riportati anche in forma tabellare per una descrizione più ricca di informazioni.

Le interazioni tra i processi sono evidenziate dal flusso degli input/output e dalle modalità operative

## **5.6. Riesame della Direzione**

La Direzione valuta in modo complessivo, durante i riesami annuali del sistema di gestione, le prestazioni dei servizi, dei processi e del sistema.

In particolare, si veda la sezione 8.4 – 8.5 relativa all'analisi dei dati e al miglioramento.

## **6. LA GESTIONE DELLE RISORSE**

### **6.1. Messa a disposizione delle risorse**

Nella parte riservata alla Direzione si è già evidenziata l'attività di messa a disposizione delle risorse, con particolare riferimento alla:

- pianificazione dell'offerta formativa e delle risorse economiche necessarie;
- gestione del personale, delle strutture e degli ambienti in cui si svolgono i servizi didattici e di segreteria, delle attrezzature necessarie al funzionamento delle attività didattiche e di segreteria.

### **6.2 – 6.3 – 6.4. Risorse umane e infrastrutture – ambiente di lavoro**

L'accesso delle figure professionali nell'istituto scolastico e la definizione dei profili è regolamentato da disposizioni legislative.

Il DS, con riferimento al POF, agli obiettivi per la qualità e alle strategie definite nella pianificazione del sistema di gestione, definisce su base almeno annuale le competenze richieste e le modalità per renderle disponibili.(PQ06)

Il DS acquisisce le figure rispondenti alle competenze necessarie secondo modalità stabilite dalla normativa con le seguenti modalità:

- acquisizione di nuovo personale;
- ricerca di Consulenze esterne;
- piani di formazione per il personale già assunto.

Nel primo caso il DS si limita all'osservanza delle disposizioni legislative, nel secondo caso effettua un'adeguata selezione, nel terzo caso le competenze richieste sono input per la gestione delle attività formative.

In particolare, per quanto riguarda i progetti attivati all'interno dell'Istituto che prevedano una scelta del referente da parte del DS, questi procede all'assegnazione degli incarichi di realizzare il progetto valutando i curricula del personale, in relazione soprattutto ai requisiti della normativa regionale sull'accreditamento in materia di competenze professionali, quindi agli specifici requisiti dei bandi e di quanto sia ritenuto utile in relazione al miglioramento dei servizi offerti.(PQ06)

Le linee di indirizzo relative alla formazione sono definite durante le riunioni di riesame, di solito nelle prime riunioni della Direzione all'inizio dell'anno scolastico, e successivamente la Direzione le trasmette al CdD e al personale ATA, per la definizione delle principali necessità formative.

Il DS definisce in seguito le responsabilità per la pianificazione delle attività e per la raccolta delle registrazioni attestanti l'avvenuta formazione. Tutti questi dati sono contenuti nel documento *Piano di Formazione e Aggiornamento del personale*, in riferimento ad ogni anno scolastico.

La valutazione delle azioni svolte è effettuata durante i riesami successivi; la valutazione finale si effettua di solito nella Riunione di Riesame alla fine dell'anno scolastico.

Le infrastrutture dell'Istituto *Gandhi* comprendono l'edificio, i laboratori, le palestre, la biblioteca, gli uffici, gli spazi attrezzati, l'hardware e i software, gli strumenti e le apparecchiature, i servizi di supporto quali il bar. Gli spazi sono agibili negli orari previsti all'interno del POF.

Le condizioni di sicurezza per gli studenti, nonché per tutto il personale dell'Istituto, sono garantite attraverso la conformità alle disposizioni vigenti. A tale scopo il DS nomina il RSPP.

La collaborazione con la Provincia di Monza e Brianza, proprietaria delle strutture edilizie e degli impianti, permette di definire le necessità in merito ad adeguamenti e/o miglioramenti.

Il DS e il DSGA, pertanto, si interfacciano con la Provincia evidenziando le necessità di intervento / manutenzione, soprattutto in relazione alla sicurezza degli ambienti e delle strutture e controllando l'esecuzione dei lavori. Annualmente è stanziato un fondo da parte di detto Ente per gli interventi di piccola manutenzione e spese di ufficio.

Il DSGA gestisce i contatti con i fornitori e conserva le registrazioni relative alle manutenzioni concordate con la Provincia.(PQ08)

Per quanto riguarda la manutenzione delle apparecchiature, la segnalazione perviene, attraverso la gestione dei laboratori, al DS ed al DSGA, che si preoccupano di gestire l'intervento. Queste spese sono finanziate con i fondi di Istituto.(PQ13)

Il rispetto dei requisiti definiti dalla normativa sull'accreditamento in materia di dotazione logistica (adeguatezza di locali e delle strutture) è garantito attraverso il monitoraggio degli indici specifici, individuati dalla normativa stessa, di cui è responsabile il DS.

## **7. LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1. Pianificazione**

Si sono già presentate nella sezione riservata alla Direzione le principali attività di pianificazione:

- pianificazione degli obiettivi per la qualità
- pianificazione dell'offerta formativa con l'emissione annuale e la revisione del P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa)
- pianificazione delle risorse economiche necessarie, con l'emissione e la revisione del Programma Annuale (P.A.) e del Documento Attività F.I.S. (Fondo dell'Istituzione), che costituisce un importante documento di sintesi

### **7.2. Processi relativi al cliente**

#### **Il contratto con l'utenza**

Il POF è l'offerta formativa dell'Istituto ed è comunicato agli studenti ed alle famiglie durante le attività di orientamento per gli studenti che si devono iscrivere alla prima classe dell'Istituto.(PQ09)

Le informazioni relative ai tempi ed al versamento delle tasse scolastiche sono comunicate attraverso circolari.

Nei periodi definiti dalla legge gli studenti di tutte le classi si iscrivono, presentando apposita domanda. Al termine dell'anno scolastico, una volta noti gli esiti dell'anno trascorso, lo studente

perfeziona la propria iscrizione consegnando la documentazione che attesta i risultati raggiunti e l'avvenuto pagamento delle tasse previste.

Per ciascuno studente iscritto al primo anno è predisposto un fascicolo personale che contiene la documentazione consegnata. Questo fascicolo, la cui conservazione è perenne, è disponibile presso la segreteria per conservare la documentazione di iscrizione agli anni successivi e le comunicazioni con le segreterie.

Sulla base del numero degli studenti iscritti e dei criteri definiti dal CdI, una commissione forma le classi che sono comunicate dal DS alla Direzione Regionale. Le classi sono comunicate ufficialmente attraverso affissione all'Albo degli elenchi.

La documentazione consegnata dagli studenti e dalle loro famiglie sia per l'iscrizione, sia per le successive comunicazioni con le segreterie è conservata nel fascicolo identificativo dello studente, che è archiviato presso le segreterie sino a completamento degli studi e successivamente negli archivi dell'istituto.

In particolare, l'accesso a tali documenti è regolamentato ed è definito nel dettaglio nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni.

➤ **Per i servizi formativi di formazione finanziata (PQ10):**

I servizi formativi sono comunicati ai potenziali destinatari attraverso opportuna informazione sul territorio. In particolare, la promozione dei servizi formativi finanziati con i fondi pubblici è regolamentata dall'Ente Erogatore, che, in alcuni casi, ne fissa le modalità; attraverso queste comunicazioni, sono resi noti i programmi, i calendari delle attività, le condizioni per l'iscrizione e la modulistica necessaria.

L'iscrizione è realizzata attraverso l'invio della modulistica compilata e sottoscritta dal futuro partecipante. L'istituto conferma l'iscrizione.

Nel caso particolare di alcuni corsi finanziati con fondi pubblici, l'iscrizione è confermata dopo una selezione degli interessati.

Sino al momento del conseguimento degli attestati la documentazione relativa all'iscrizione è conservata presso la segreteria, identificata attraverso il riferimento al progetto per cui si è ottenuto il finanziamento.

### **7.3. Progettazione e sviluppo (PQ11)**

Pur operando su servizi istituzionalmente definiti, l'Istituto è attento a cogliere le esigenze di innovazione nell'ambito dell'istruzione e della formazione e rivolge di conseguenza obiettivi e risorse economiche nell'ampliamento dell'offerta curricolare, extracurricolare e formativa aggiuntiva. Queste esigenze trovano riscontro nella progettazione di nuovi servizi e/o nel miglioramento dei servizi già offerti in anni scolastici precedenti. Di queste attività si occupano commissioni o gruppi di progetto specifici, che sono costituiti dal personale docente.

La commissione o il gruppo si costituiscono in risposta alle esigenze degli studenti e del mercato del lavoro nonché della realtà universitaria, al raccordo di reti fra scuole, ai risultati di attività di monitoraggio dei servizi, agli esiti dei questionari o di reclami, e si fanno promotrici di iniziative, la cui approvazione avviene attraverso fasi istituzionalmente definite.

Le proposte devono essere infatti valutate dal CdD per la congruenza degli obiettivi rispetto alle finalità dell'istituto e dal CdI per la loro fattibilità economica, il cui riferimento è il "Programma annuale". Le commissioni o i gruppi presentano pertanto le proposte al CdD, corredate di una valutazione economica delle risorse.

In seguito all'approvazione del CD e del CdI, le commissioni o i gruppi definiscono le attività necessarie al perfezionamento delle modalità organizzative e didattiche, le necessarie verifiche, i fattori critici di successo e i momenti di incontro per il riesame delle attività svolte.

Le fasi della progettazione si distinguono in una fase di proposta e definizione preliminare del servizio e una fase di definizione di dettaglio del servizio. L'efficacia della progettazione è esaminata al termine della fornitura del servizio, sulla base degli obiettivi del servizio proposto.

La sintesi di queste fasi è riportata nella successiva tabella, in cui, per ogni attività, sono anche evidenziati i momenti di verifica, riesame e validazione.

PROPOSTA E DEFINIZIONE PRELIMINARE DEL SERVIZIO	
Bisogno analizzato dal gruppo proponente	Definizione degli elementi in ingresso alla progettazione e degli obiettivi del servizio
Prima revisione delle caratteristiche del servizio	Riesame del gruppo proponente che definisce le caratteristiche del servizio
Raccolta delle proposte da parte della commissione POF	
Riunione del CdD e approvazione delle proposte	Verifica della coerenza tra gli obiettivi del servizio e l'identità dell'Istituto
Riunione del CdI e approvazione dei costi	Verifica di fattibilità economica
DEFINIZIONE DEL DETTAGLIO DEL SERVIZIO	
Studio delle caratteristiche del servizio da parte del gruppo proponente (aspetti didattici, organizzativi, logistici)	
Incontri con personale esperto, anche esterno, valutazioni dell'adeguatezza dell'orario per gli studenti	Verifiche della progettazione
Riunione del gruppo proponente	Riesame del gruppo proponente che formalizza le caratteristiche di tutti gli aspetti del servizio
EROGAZIONE	
Erogazione del servizio	Riesami del gruppo proponente che possono portare a modifiche delle caratteristiche precedentemente definite
Riunione del gruppo proponente per la valutazione dei risultati del servizio	Riesame al termine della fornitura che comprende anche la validazione della progettazione svolta.

➤ **Per i servizi formativi di formazione finanziata (PQ10):**

L'inizio della progettazione coincide con uno studio di fattibilità, in relazione ai bandi emessi, condotto dal Gruppo di lavoro FSE, che si avvale eventualmente anche di indagini conoscitive per conoscere i fabbisogni formativi degli utenti e del territorio.

Successivamente, il DS approva la partecipazione al bando per l'assegnazione del finanziamento ed incarica il Gruppo di Lavoro FSE di definire il piano delle attività da svolgere, tenendo conto dei requisiti del bando, delle relazioni di partnership e delle necessità di risorse da inserire nel bilancio di rendicontazione da presentare all'Ente erogatore del finanziamento.

Incontri periodici permettono all'Istituto (in qualità di capofila di un eventuale gruppo di partner) di pianificare le attività e di mantenerne un costante controllo.

Le relazioni di partnership e le relazioni con il sistema socio-economico territoriale sono oggetto di monitoraggio da parte della Direzione, per migliorarne la consistenza.

Prima della consegna del progetto all'Ente Erogatore del finanziamento, il DS, in qualità di Legale Rappresentante dell'Istituto, lo sottoscrive ufficialmente.

Le fasi della progettazione sono gestite dal gruppo di progetto che si avvale della collaborazione di docenti, interni o esterni, oppure di partner con i quali definisce il rapporto di lavoro nei termini previsti dalla legge. Anche in questo caso si distinguono una fase di proposta e definizione preliminare del servizio e una fase di definizione di dettaglio del servizio.

L'efficacia della progettazione è esaminata al termine della fornitura del servizio, sulla base degli obiettivi del servizio proposto. In particolare, l'Ente Erogatore del finanziamento effettua il monitoraggio dei costi e di indicatori di efficacia e di efficienza prestabiliti.

La sintesi di queste fasi è riportata nella successiva tabella, in cui, per ogni attività, sono anche evidenziati i momenti di verifica, riesame e validazione.

PROPOSTA E DEFINIZIONE PRELIMINARE DEL SERVIZIO	
Emissione dei bandi	Definizione degli elementi in ingresso alla progettazione e degli obiettivi del servizio
Analisi del Bisogno	Verifica dell'interesse al corso nel territorio
Studio del bando	Verifiche di fattibilità economica
Prima revisione delle caratteristiche del servizio	Riesame che definisce l'opportunità di richiedere il finanziamento e stabilisce le modalità di relazione con i partner
Studio delle caratteristiche del servizio (aspetti didattici, organizzativi, logistici)	
Riunioni del gruppo coinvolto nella progettazione	Riesami del gruppo proponente che formalizzano le caratteristiche di tutti gli aspetti del servizio, nonché la pianificazione delle attività e la approvazione del progetto prima della presentazione all'Ente erogatore.
Presentazione all'Ente e approvazione	Primo momento di validazione della progettazione
DEFINIZIONE DEL DETTAGLIO DEL SERVIZIO	
Studio di dettaglio delle caratteristiche del servizio, definizione delle risorse e programmazione.	
Attività di verifica dei costi, delle modalità didattiche e organizzative, svolte in collaborazione con i partner	Verifiche della progettazione
Riunione prima dell'avvio del corso.	Riesame
EROGAZIONE	
Erogazione del servizio	Verifiche intermedie dei costi sostenuti (certificazioni intermedie)
Riunione del gruppo proponente per la valutazione dei risultati del servizio	Riesame al termine della fornitura che comprende anche la validazione della progettazione svolta.
Valutazioni di efficacia	Validazione della progettazione effettuata sulla base degli indicatori stabiliti dall'Ente Erogatore.

In termini generali l'efficacia della progettazione è anche verificata attraverso il monitoraggio degli indicatori di efficienza ed efficacia definiti dall'Ente Erogatore del finanziamento, che compete alla Direzione.

## **7.4. Approvvigionamento (PQ08)**

### **Gestione degli acquisti**

Nel caso dei servizi di istruzione possono essere necessarie forniture di:

- beni di consumo non inventariabili;
- beni inventariabili;

- servizi, che si distinguono in servizi di manutenzione delle infrastrutture, delle attrezzature e attività di docenza svolte da esperti esterni o da docenti interni.

Queste necessità possono essere legate a:

- risorse per la realizzazione di nuovi servizi nell'ambito dell'istruzione;
- risorse per il normale funzionamento delle attività didattiche e di segreteria, compreso il mantenimento delle infrastrutture;
- risorse necessarie alla conduzione dei servizi di formazione finanziata.

Nel caso delle necessità relative ai servizi di istruzione le attività connesse ad un acquisto sono regolamentate da disposizioni legislative e prevedono in ogni caso:

- la scelta del fornitore, che si basa sulla disponibilità di albi di fornitori dei materiali e dei docenti esterni;
- la predisposizione di richieste di offerta dettagliate;
- l'invio dell'ordine al fornitore;
- il controllo delle forniture;
- la costante rivalutazione dei fornitori iscritti nell'albo specifico, sulla base dei controlli effettuati.

➤ **Per i servizi formativi di formazione finanziata:**

Nel caso delle necessità relative ai servizi formativi finanziati le risorse sono definite in fase di progettazione e devono rientrare nel bilancio di previsione dei costi, inviato all'Ente erogatore del finanziamento.

Anche in questo caso le necessità possono riguardare attrezzature, ambienti, docenti, servizi. Sono previste le stesse attività descritte per l'acquisto relativo ai servizi di istruzione.

In particolare tutte le attività di approvvigionamento sono contabilizzate secondo la normativa per la rendicontazione delle spese all'Ente erogatore del finanziamento.

## **7.5. Erogazione di servizi (PQ12)**

### **7.5.1. – 7.5.2. Tenuta sotto controllo delle attività e validazione**

#### ***L'erogazione***

Il processo di erogazione dei servizi di istruzione si riferisce ai servizi consolidati ed a quelli progettati e proposti a studenti e famiglie nel POF. La validazione delle attività viene effettuata durante le riunioni di riesame della Direzione.

Il processo di erogazione avviene attraverso attività di:

- programmazione;
- attività didattica;
- verifica dell'apprendimento;

#### ***Programmazione***

La programmazione dei servizi istituzionali avviene attraverso:

- una definizione generale di orari e spazi di lavoro, svolta dalla Commissione Orario;
- una definizione della sequenza di attività da svolgere in ogni classe durante l'anno, svolta dal CdC in funzione di obiettivi educativi e didattici;

- una definizione particolare, per ogni classe e per ogni materia di insegnamento, della sequenza delle attività da svolgere, svolta dai singoli docenti in funzione di obiettivi didattici e tenendo conto degli obiettivi stabiliti per la classe di riferimento.

### **Attività didattica**

Lo svolgimento delle attività avviene sulla base di quanto programmato e prevede la costante registrazione degli eventi (secondo le modalità previste dalla legislazione in vigore).

Periodicamente si riuniscono i CdC per una valutazione delle attività svolte e delle difficoltà incontrate. Alcuni CdC possono essere estesi anche ai rappresentanti degli studenti e dei genitori, secondo quanto stabilito dalla legislazione.

Le attività didattiche teoriche sono svolte nelle aule assegnate. Le attività pratiche sono svolte in laboratori provvisti delle necessarie attrezzature, la cui funzionalità è sorvegliata dai responsabili dei laboratori. Particolare attenzione è posta a garantire agli studenti la sicurezza dell'uso di attrezzature e/o sostanze chimiche, avvalendosi della conformità alla normativa vigente.

I servizi di istruzione sono rivolti agli studenti che hanno superato l'esame di licenza media inferiore e sono organizzati in attività svolte nel corso di un anno scolastico.

L'ultimo anno previsto dal piano di studi dell'Istituto si conclude con l'Esame di Stato, al termine del quale lo studente può scegliere di indirizzarsi verso il mondo del lavoro, gli studi universitari o corsi di istruzione post-secondaria.

Le famiglie degli studenti sono sempre coinvolte nelle scelte dell'Istituto.

### **Verifiche**

Le verifiche sull'apprendimento sono programmate nel numero e nelle caratteristiche all'interno del POF ed in particolare ogni docente le programma per ogni sua classe. Anche gli eventi legati alle attività di verifica sono costantemente registrati sulla base di disposizioni legislative.

Gli esiti delle verifiche sono conservati secondo le modalità definite dalla legge in vigore, per gli studenti in corso nelle segreterie e negli appositi spazi custoditi, successivamente negli archivi dell'Istituto.

In particolare, l'accesso e la modalità di identificazione di questi documenti è precisato nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni, entrando nel merito delle richieste di accesso in situazioni normali ed in situazioni di ricorso.

#### **➤ Per i servizi formativi di formazione finanziata (PQ10):**

I servizi sono programmati, attuati e verificati.

In particolare, i servizi formativi finanziati si concludono con una fase di rendicontazione delle spese all'Ente Erogatore del finanziamento che precede la consegna delle certificazioni previste dai Bandi.

La programmazione dei servizi formativi avviene attraverso una definizione generale di orari e spazi di lavoro, che è definita prima della raccolta delle iscrizioni e comunicata in fase promozionale. Le attività didattiche si svolgono secondo la programmazione definita e nelle modalità definite all'interno della documentazione di progetto approvata dall'Ente erogatore.

Fanno parte delle attività didattiche anche gli stage presso le aziende. Parallelamente all'erogazione del servizio, sono effettuate le certificazioni intermedie, finalizzate al bilancio delle spese da rendicontare al termine delle attività.

Quando il bando lo prevede, il corso si conclude con un esame finale. Sono previste inoltre verifiche ispettive intermedie svolte dall'Ente Erogatore del finanziamento e verifiche sugli aspetti contabili svolte da revisori. Le registrazioni relative agli esiti delle verifiche sono conservate presso la segreteria, identificate attraverso il riferimento al progetto per cui è stato ottenuto il finanziamento

### **7.5.3. – 7.5.4. – 7.5.5. –. Identificazione e rintracciabilità; proprietà del cliente; conservazione dei prodotti**

Si rimanda alle sezioni relative al contratto con l'utenza e all'erogazione del servizio

Il punto 7.5.5 è applicabile alla cancelleria e alle apparecchiature d'ufficio.

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

### **8.1 – 8.2 – 8.3. La soddisfazione del cliente; le verifiche ispettive interne; il monitoraggio e la misurazione del servizio; tenuta sotto controllo dei servizi non conformi**

La misurazione della soddisfazione di studenti e famiglie viene effettuata almeno attraverso:

- distribuzione e analisi di questionari di soddisfazione;
- rilevazione degli episodi di insoddisfazione registrati con i reclami;
- verbali delle assemblee di classe o di istituto.

La predisposizione dei **questionari di soddisfazione** e l'analisi delle risposte è effettuata da alcune figure individuate all'interno del Gruppo Qualità. Ogni anno, di solito in primavera, viene somministrato ad un campione rappresentativo di studenti e famiglie un Questionario sulla Qualità del Servizio Scolastico. La sua sgrigliatura è garantita da un membro del Gruppo Qualità, che passa poi i risultati al Responsabile del Gruppo, che edita il Commento al Questionario sulla Qualità del Servizio Scolastico: esso fornisce dettagliate osservazioni sui risultati dei Questionari di Soddisfazione dei clienti. Ogni anno, il Gruppo Qualità valuta con attenzione il contenuto dei questionari e vi apporta le modifiche ritenute necessarie per meglio individuare i punti di forza ed i punti di debolezza del sistema.

Inoltre, su base triennale, viene somministrato a tutti gli alunni delle classi I un questionario di **contesto socioculturale**, che consente di rilevare dati importanti a definire il contesto familiare, culturale e sociale dell'utenza.

Oltre allo strumento *classico* dei questionari di soddisfazione (studenti e famiglie), la tenuta sotto controllo della percezione del cliente avviene anche tramite l'acquisizione di dati relativi alle iscrizioni. In particolare, ogni anno è attentamente valutato in sede di Direzione l'andamento delle iscrizioni alle classi prime, considerato sia sotto l'aspetto quantitativo (numero totale di nuovi iscritti), sia sotto il profilo qualitativo (numero di iscritti per ogni indirizzo). E' altresì significativo il numero di nulla osta richiesti ogni anno ed il numero di richieste di esami integrativi.

Il monitoraggio degli episodi di insoddisfazione registrati con reclami viene effettuato almeno una volta durante l'anno scolastico, in una riunione di riesame parziale. Anche per quanto riguarda i reclami che si possono desumere dai verbali delle assemblee di classe o di Istituto, un delegato del DS, preposto a tale funzione, fornisce una relazione intermedia nella medesima riunione di riesame.

La misurazione della soddisfazione dei destinatari di corsi finanziati è effettuata scegliendo tra le modalità consentite dal bando.

La qualità dei servizi forniti, necessari sia all'istruzione sia alla formazione, è controllata in termini di efficacia dalla Direzione che definisce le modalità di monitoraggio anche in funzione degli obiettivi pianificati.

Le responsabilità inerenti le attività di misura e monitoraggio vengono definite dalla Direzione in funzione dell'organizzazione interna, coerentemente con l'assetto definito negli organigrammi, per i seguenti processi:

- Processi di istruzione, in cui sono coinvolti i docenti;
- Processi di formazione finanziata, in cui è coinvolta una commissione preposta e il DS;

All'interno di questi processi sono comprese attività svolte dai docenti e dalle segreterie, che riguardano la programmazione educativo didattica e la comunicazione con studenti e famiglie e attività svolte dalle segreterie che riguardano le comunicazioni con studenti e famiglie, le forniture, l'archiviazione delle registrazioni.

In modo particolare, il monitoraggio dei servizi di formazione ed orientamento finanziati con fondi esterni all'Istituto è effettuato tenendo conto di indicatori definiti dalla Regione Lombardia nella normativa dell'accreditamento. Questo monitoraggio è finalizzato a garantire il mantenimento della sede negli elenchi regionali degli enti di formazione accreditati: ciò si raggiunge attraverso il rispetto delle soglie e, ove possibile, il loro miglioramento. Il monitoraggio degli indicatori è effettuato attraverso uno specifico report di calcolo e controllo che è aggiornato secondo frequenze definite nel documento stesso, dal DS, in collaborazione con il DSGA e i collaboratori. La pianificazione delle attività nasce sempre da un accordo tra le parti ed è soggetta a verifiche periodiche e programmate. Quando la sede accreditata è la capofila del gruppo, essa effettua queste verifiche attraverso incontri con i rappresentanti della convenzione o dei comitati tecnico-scientifici definiti nell'ambito delle convenzioni stesse, attraverso i controlli dei registri ed eventualmente attraverso sopralluoghi durante le attività di docenza orientamento.

In presenza di processi affidati a fornitori esterni (per esempio consulenze di esperti nell'ambito di progetti previsti nel POF) sono definite le modalità di erogazione e controllo del servizio in modo che il docente si attenga alle regole stabilite dall'Istituto. Inoltre, il docente è scelto sulla base di criteri definiti dalla Direzione e soggetto a valutazione per essere qualificato.

Nel caso specifico di attività svolte in collaborazione con soggetti istituzionali, aziende, scuole, apposite convenzioni e accordi specifici definiscono le responsabilità e la ripartizione delle risorse economiche.

### **Audit interni (PQ03)**

La conformità e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità vengono controllate attraverso gli audit interni: la pianificazione degli audit e la raccolta dei rilievi è effettuata da un docente appositamente designato che assume il ruolo di responsabile degli audit.

La pianificazione deve essere approvata dal Dirigente Scolastico cui sono consegnati tutti i risultati degli audit.

Gli auditor sono definiti all'interno dell'Istituto e sono qualificati; la Direzione decide se avvalersi di un supporto esterno.

## **8.4.– 8.5. Analisi dei dati; miglioramento (PQ04 – PQ05 – PQ06)**

I risultati delle attività di misura e monitoraggio vengono valutati in primo luogo dai responsabili delle relative aree organizzative.

Una sintesi viene poi predisposta dal Rappresentante della Direzione per il riesame del sistema di gestione. In particolare, per la riunione di riesame di fine anno scolastico si prendono in considerazione i seguenti documenti:

- la Relazione finale sugli Audit interni, per anno scolastico, emessa a cura del Responsabile dei Piani di Audit
- il Documento di Autoanalisi ed Autovalutazione d'Istituto, per anno scolastico, emesso a cura del referente del POF e del responsabile del Gruppo Qualità. Si tratta di un'analisi delle attività e delle prestazioni dell'Istituto sulla base degli indicatori fissati nel POF e presenti anche nel Documento di Pianificazione del sistema di gestione della qualità
- il Commento al Questionario sulla Qualità del Servizio Scolastico, per anno scolastico, emesso a cura del responsabile del Gruppo Qualità
- una Relazione finale su Non Conformità e Reclami, per anno scolastico, emesso a cura dell' Assistente Amministrativo addetto al settore, in collaborazione con l'UT.
- una Relazione sull'analisi dei verbali delle Assemblee di Classe, per anno scolastico, a cura del Consiglio di Presidenza.

Inoltre, si analizzano:

- progetti di miglioramento, già definiti e/o in atto, per risolvere non conformità o per prevenirle;
- stato di azioni correttive e preventive definite a seguito di non conformità o analisi di tendenza.

La Direzione valuta in modo complessivo, durante i riesami del sistema di gestione, le prestazioni dei servizi, dei processi e del sistema. Le attività di riesame tengono sempre conto dei cambiamenti organizzativi interni e dei cambiamenti del quadro istituzionale (interfaccia con gli enti locali, innovazioni normative).

Obiettivo dei riesami è gestire il miglioramento. La Direzione, valutando le prestazioni del sistema, individua la necessità di interventi mirati a risolvere o prevenire problemi nella qualità dei servizi erogati e nell'efficacia dei processi e del sistema. Le decisioni prese riguardano la definizione di responsabilità, di modalità di gestione, di necessità di risorse, di progetti interdisciplinari di miglioramento.

Il miglioramento dei servizi è in primo luogo la risoluzione puntuale di problemi individuati durante la loro erogazione e/o evidenziati dall'analisi dei dati sui processi. Le modalità di registrazione e le responsabilità di gestione sono precisati nella specifica documentazione del sistema di gestione per la qualità e in termini generali fanno riferimento alle responsabilità definite per ogni area organizzativa.

In particolare durante le riunioni di riesame, sulla base dell'andamento delle non conformità, dei processi e dei servizi, sono pianificate le azioni definendo tempi, responsabilità, strategie e mezzi. La conduzione dell'azione prevede la descrizione del problema o dell'idea, la spiegazione del problema, l'attuazione delle fasi pianificate, la raccolta ed analisi dei dati relativi all'attuazione e la comunicazione finale dei risultati nella successiva riunione di riesame.