



I.P.S.E.O.A. “Carlo Porta”

Milano

MANUALE DELLA QUALITA’

Revisione 15 del 18 giugno 2020

DP/01



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



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI



Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.gov.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.gov.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



DP/01

Titolo del documento	Manuale per la qualità – rev. N.15	
Proprietario	I.P.S.E.O.A Carlo Porta Via Uruguay 26/2 – 20151 Milano - Italia	
Coordinamento e emissione	Prof.ssa Rossana di Gennaro	
Check&Backcheck	Prof.ssa Cristina Carrese <u>Prof.ssa Irene Paganuzzi</u>	
Approvazione	Prof.ssa Rossana di Gennaro	



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



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI



Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.gov.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.gov.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



DP/01

LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE QUALITÀ

- 1) DS, Prof.ssa Rossana di Gennaro.
- 2) Collaboratore con funzioni vicarie, Prof.ssa *Stefania Adami.*
- 3) DSGA.
- 4) RINA.
- 5) Commissione Qualità.
- 6) Albo della QUALITÀ.



TABELLA DI REVISIONE

DOCUMENTO	COD.IDENT.	REV. N.	DATA	MODIFICHE
MANUALE QUALITA'	DP/01	0	31.12.02	
MANUALE QUALITA'	DP/01	1	31.03.03	CAP.12
MANUALE QUALITA'	DP/01	2	07.04.03	Cap.8 ; Par. 12.1.2 Par.12.1.3
MANUALE QUALITA'	DP/01	3	05.05.03	Cap.8; Cap.12
MANUALE QUALITA'	DP/01	4	15.05.04	1.1,5,7,1,8,8.19.1,9.1 .39.2,9.2.2,9.2.5, 9.2.6, 10, 12.1, 12.1.1, 12.1.2, 12.3, 12.3.1, 12.3.2.12.3.3. 12.3.4,12.4, 12.5.1,12.5.2,
MANUALE QUALITA'	DP/01	5	02.02.05	Cap.2;Cap.3; Cap. 4
MANUALE QUALITA'	DP/01	6	02.05.06	Pagg: 6, 9,13, 18, 21, 28, 31, 53
MANUALE QUALITA'	DP/01	7	23.04.07	Pagg.: 6, 7, 16, 17, 18, 22, 30, 31, 45 49, 52, 55
MANUALE QUALITA'	DP/01	8	23.04.08	Pagg.5, 6, 13, 16, 17, 26, 49, 51, 52, 57
MANUALE QUALITA'	DP/01	9	07.05.2009	Pagg. 9; 12 – 15; 51 – 54 della rev. 8
New MANUALE QUALITA'	DP/01	10	06.06.2011	La revisione del Manuale è stata completa, in quanto si è voluto rispettare l'ordine dei paragrafi presenti nella Norma ISO 9001:2008
MANUALE QUALITA'	DP/01	11	22.05.2012	La revisione ha riguardato i paragrafi 4.1.2 e 5.4.1
MANUALE QUALITA'	DP/01	12	23.03.2015	1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 4.1.1, 4.2.3, 5.2.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1.a.8., 5.6.1, 7.2.3, 7.4.2, 7.5.1, 8.2.2
New MANUALE QUALITA'	DP/01	13	19.02.2018	La revisione del Manuale è stata completa, in quanto si è voluto rispettare l'ordine dei paragrafi presenti nella Norma ISO 9001:2015
MANUALE QUALITA'	DP/01	14	20.05.2019	Formattazione completa del documento. Integrazione riferimenti normativi. Par.4.1.1, 4.1.6, 4.1.7, 4.2, 6.1, 6.1.1, 7.4
MANUALE DELLA QUALITÀ	DP/01	15	18/06/2020	Aggiornamento Check&backcheck e lista di distribuzione, elenco abbreviazioni, indice (inserimento allegati)par.2, par.5.3.2.6, par.6.2



Indice

1. Campo di applicazione	Pag. 09
1.1. Generalità	Pag. 09
1.2. Applicazione	Pag. 10
2. Riferimenti normativi	Pag. 11
3. Termini e definizioni	Pag. 12
3.1. Elenco abbreviazioni	Pag. 12
4. Contesto dell'Organizzazione	Pag. 13
4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	Pag. 13
4.1.1. Presentazione dell'Istituto	Pag. 13
4.1.2. Obiettivi educativo-formativi generali e professionali	Pag. 14
4.1.3. L'Istituto nel suo contesto territoriale	Pag. 14
4.1.4. Indirizzi di studio e quadri orario	Pag. 15
4.1.5. Obiettivi di sistema e modalità di intervento	Pag. 15
4.1.6. Analisi dei fattori interni ed esterni	Pag. 18
4.1.7. Analisi SWOT dei fattori interni ed esterni	Pag. 18
4.2. La comprensione delle necessità e delle aspettative delle parti interessate	Pag. 18
4.3. Determinazione dello scopo del Sistema di gestione di qualità	Pag. 18
4.4. Sistema di gestione per la qualità e i suoi processi	Pag. 18
4.4.1. Requisiti generali e rappresentazione schematica del Sistema di Gestione per la Qualità	Pag. 18
4.4.2. Area didattica	Pag. 19
4.4.3. Area amministrativa	Pag. 29
5. Leadership	Pag. 32
5.1. Leadership e impegno	Pag. 32
5.2. Politica	Pag. 33



5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione, organigramma	Pag. 34
5.3.1. L'organizzazione didattico-educativa	Pag. 34
5.3.1.1. Collegio Docenti	Pag. 34
5.3.1.2. Dirigente scolastico	Pag. 36
5.3.1.3. Dipartimenti di materia	Pag. 37
5.3.1.4. Funzioni strumentali	Pag. 38
5.3.1.5. Commissioni	Pag. 39
5.3.1.6. Consiglio di classe	Pag. 39
5.3.1.7. Comitato di garanzia	Pag. 41
5.3.1.8. Docenti	Pag. 42
5.3.1.9. Comitato per la valutazione del servizio dei docenti	Pag. 42
5.3.2. L'organizzazione gestionale-amministrativa	Pag. 43
5.3.2.1. Dirigente scolastico	Pag. 43
5.3.2.2. Collaboratori del Dirigente scolastico	Pag. 44
5.3.2.3. Consiglio d'Istituto	Pag. 45
5.3.2.4. Giunta esecutiva	Pag. 47
5.3.2.5. Direttore dei servizi Generali e Amministrativi	Pag. 47
5.3.2.6. Assicurazione Qualità	Pag. 48
5.3.2.7. Collaboratore scolastico	Pag. 49
6. Pianificazione	Pag. 50
6.1. Generalità	Pag. 50
6.1.1. Azioni per affrontare i rischi	Pag. 50
6.2. Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	Pag. 54
6.2.1. Obiettivi per la Qualità	Pag. 54
6.3. Pianificazione delle modifiche	Pag. 56
7. Supporto	Pag. 58
7.1. Risorse	Pag. 58



7.1.1. Generalità	Pag. 58
7.1.2. Persone	Pag. 58
7.1.3. Infrastrutture	Pag. 59
7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi	Pag. 60
7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione	Pag. 60
7.1.6. Conoscenza organizzativa	Pag. 61
7.2. Competenza	Pag. 62
7.3. Consapevolezza	Pag. 62
7.4. Comunicazione	Pag. 62
7.5. Informazioni documentate	Pag. 64
7.5.1. Generalità	Pag. 64
7.5.2. Creazione e aggiornamento	Pag. 64
7.5.3. Controllo delle informazioni documentate	Pag. 68
8. Attività operative	Pag. 71
8.1. Pianificazione e controllo operativi	Pag. 71
8.2. Requisiti per i prodotti e i servizi	Pag. 71
8.2.1. Comunicazione con il cliente	Pag. 71
8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi al servizio	Pag. 72
8.2.3. Riesame dei requisiti relativi per i servizi	Pag. 74
8.2.4. Modifiche ai requisiti per i servizi	Pag. 74
8.3. Progettazione sviluppo di prodotti e servizi	Pag. 74
8.3.1. Generalità	Pag. 74
8.3.2. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	Pag. 75
8.3.3. Input alla progettazione e allo sviluppo	Pag. 75
8.3.4. Controlli della progettazione e sviluppo	Pag. 76
8.3.5. Output della progettazione e sviluppo	Pag. 77
8.3.6. Modifiche della progettazione e sviluppo	Pag. 78



8.4. Controllo dei processi e dei prodotti forniti dall'esterno	Pag. 78
8.4.1. Generalità	Pag. 78
8.4.2. Tipo ed estensione del controllo	Pag. 78
8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni	Pag. 79
8.5. Produzione ed erogazione dei servizi	Pag. 79
8.5.1. Controllo della produzione ed erogazione dei servizi	Pag. 79
8.5.2. Identificazione e tracciabilità	Pag. 85
8.5.3. Proprietà dei clienti e/o Fornitori	Pag. 85
8.5.4. Conservazione	Pag. 86
8.5.5. Attività di post consegna	Pag. 87
8.5.6. Controllo delle modifiche	Pag. 87
8.6. Rilascio del prodotto e del servizio	Pag. 87
8.7. Controllo degli output non conformi	Pag. 88
9. Valutazione delle prestazioni	Pag. 90
9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	Pag. 90
9.1.1. Generalità	Pag. 90
9.1.2. Soddisfazione del cliente	Pag. 90
9.1.3. Analisi e valutazione	Pag. 91
9.2. Audit interno	Pag. 91
9.3. Riesame della Direzione	Pag. 93
9.3.1. Generalità	Pag. 93
9.3.2. Input del riesame della Direzione	Pag. 94
9.3.3. Output del riesame della Direzione	Pag. 95
10. Miglioramento	Pag. 96
10.1. Generalità	Pag. 96
10.2. Non conformità ed azioni correttive	Pag. 96
10.3. Miglioramento continuo	Pag.97



Allegati

1. **Organigramma**
2. **DP31-Tabella fattori interni dell'organizzazione**
3. **DP32- Tabella fattori esterni all'organizzazione**
4. **DP33-Tabella punti di forza e di debolezza**
5. **DP34-Tabella opportunità e minacce**
6. **DP35-Tabella aspettative delle parti interessate**
7. **DP36-Tabella valutazione dei rischi**

1. Campo di applicazione

1.1. Generalità

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

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

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

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

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



Il Manuale della Qualità è stato redatto ed è in linea con la Norma italiana UNI EN ISO 9001:2015 cui si riferisce. E costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema Qualità con lo scopo di rispettare la Norma di riferimento e di gestire il Sistema Qualità in modo efficace ed efficiente.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema Qualità operante realmente nell'Istituto, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono nella realizzazione dei servizi forniti dall'Istituto. Deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure in esso richiamate, al fine di realizzare in modo efficace ed efficiente la politica della Qualità della scuola illustrata nell'ambito del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto, secondo cui:

“L'IPSEOA “Carlo Porta” progetta ed eroga la propria attività formativa al fine di assicurare agli studenti:

- esperienze formative utili all'accrescimento delle qualità della persona per un inserimento consapevole nella società;
- l'acquisizione di competenze professionali d'eccellenza da poter utilizzare in contesti nazionali e internazionali.

A tale scopo vengono avviate iniziative di raccordo col mondo esterno alla scuola con eventi e progetti operanti a livello territoriale, nazionale e internazionale.

Il miglioramento dei piani di studio, dei metodi, degli strumenti, degli impianti e l'adeguamento costante alle reali esigenze del tessuto economico-sociale in cui la scuola opera sono elementi fondamentali di questa “politica.”

1.2. Applicazione

Il SGQ dell'IPSEOA “Carlo Porta” è finalizzato ad assicurare una corretta ed efficace gestione della qualità erogata e della qualità percepita dagli utenti relativamente al seguente campo di applicazione:

“Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione professionale e formazione integrata. Non risultano esclusioni ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015”.



2. Riferimenti normativi

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

- ❖ **UNI EN ISO 9000:2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ FONDAMENTI E TERMINOLOGIA**
- ❖ UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti
- ❖ **UNI EN ISO 19011:2012 - LINEE GUIDA PER AUDIT DI SISTEMI DI GESTIONE**
- ❖ GDPR 2016/679 Regolamento per la protezione dei dati
- ❖ Legge 196/2003 Trattamento dei dati personali
- ❖ D.Lgs 81/2008 e D.Lgs 106/2009 Sicurezza negli ambienti di lavoro
- ❖ D.Lgs 50/2016 Codice Appalti pubblici
- ❖ D.Lgs. 61/2017 Riforma degli istituti professionali
- ❖ L.71/2017 Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo
- ❖ Normativa vigente Pubblica Amministrazione/MPI, CCNL comparto scuola e tutte le altre norme cogenti e leggi applicabili.
- ❖ Regolamento d'istituto approvato il 19/03/2018
- ❖ E-safety Policy approvata dal CdI il 02/07/2018
- ❖ **RINA - REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE" (RC/C 40) – 9/2/2017**
- ❖ **RINA - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI, PRODOTTI E PERSONALE (RC/C 17) – 20/3/2017**
- ❖ **RINA - REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL LOGOTIPO RINA (RC C50) – 15/12/2017**



3. Termini e definizioni

Si recepiscono tutte le definizioni fornite dalla UNI EN ISO 9000:2015 - Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario.

3.1. Elenco abbreviazioni

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



4. Contesto dell'Organizzazione

4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

4.1.1. Presentazione dell'Istituto

L'Istituto Statale Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera (IPSEOA) "Carlo Porta" di Milano nasce nel 1979. Attualmente l'Istituto accoglie 1238 studenti, ha 153 insegnanti e 38 unità di personale non docente.

L'Istituto dispone di:

- ✓ n. 5 laboratori di cucina;
- ✓ n. 1 laboratorio di pasticceria;
- ✓ n. 5 laboratori di bar;
- ✓ n. 5 laboratori di sala da pranzo;
- ✓ n. 1 laboratorio di sommellerie;
- ✓ n. 1 laboratorio di front-office;
- ✓ n. 2 laboratori di informatica dotati di software di gestione alberghiera;
- ✓ n. 1 sala convegni.

L'Istituto è sede di importanti concorsi nel settore dell'enogastronomia (cucina e pasticceria) della sala e vendita e accoglienza turistica e promuove progetti ed eventi di carattere nazionale ed internazionale.

Il percorso formativo prevede tre specializzazioni:

- ❖ Enogastronomia (cucina e pasticceria)
- ❖ Sala e vendita (con particolare attenzione alla sommellerie e al bar)
- ❖ Accoglienza turistica

Al termine dei cinque anni gli studenti, accedono al mondo del lavoro, alla formazione superiore o alla formazione universitaria.

Inglese, francese e tedesco sono le lingue insegnate nella scuola.

Gli studenti svolgono mirati periodi di stage, alternanza scuola/lavoro e tirocini formativi post-diploma in aziende alberghiere e ristorative di elevata categoria, sia a Milano che in altre località italiane ed estere. Fra gli studenti che hanno frequentato il "Carlo Porta" si annoverano alcuni "chef" che hanno ricevuto la "stella Michelin" e altri che hanno vinto i campionati italiani e mondiali di sommellerie.



4.1.2. Obiettivi educativo-formativi generali e professionali

L'azione educativa e didattica dell'Istituto "Carlo Porta" è finalizzata a:

- ✓ formare giovani consapevoli di sé, rispettosi dell'altro, dotati di coscienza critica e capaci di fare scelte consapevoli e responsabili nella società;
- ✓ creare giovani professionisti d'eccellenza che sappiano inserirsi adeguatamente nel mondo del lavoro o proseguire proficuamente negli studi post-diploma e universitari.

L'intera azione formativa, in termini di contenuti, attività, esperienze, organizzazione e logistica è orientata alla piena realizzazione di tali obiettivi.

Gli obiettivi primari che si intendono perseguire sono pertanto:

- ✓ la crescita umana, civile e sociale degli studenti;
- ✓ il pieno rispetto delle diversità culturali, etniche e religiose;
- ✓ il contrasto a ogni forma di discriminazione;
- ✓ la capacità di rapportarsi in modo costruttivo, propositivo e creativo con la realtà scolastica ed extrascolastica;
- ✓ la creazione di professionalità d'eccellenza.

4.1.3. L'Istituto nel suo contesto territoriale

L'Istituto è collocato territorialmente nella città di Milano che offre stimoli ed opportunità importanti sul piano socio-culturale e artistico ed in particolare sul piano professionale.

Sotto quest'ultimo aspetto il profondo legame e radicamento nel territorio del "Carlo Porta" consente di svolgere, insieme con le aziende del territorio, un'intensa attività di ricerca e di promozione di esperienze volte a creare modelli didattici e organizzativi per innalzare il livello della qualità delle competenze professionali dei giovani e metterli, quindi, nelle condizioni di poter rispondere adeguatamente alle mutevoli richieste del mondo del lavoro.

In particolare si favorisce e si privilegia:

- ✓ la sperimentazione e la diffusione di modalità di apprendimento in situazione, diversificando le modalità di acquisizione delle competenze professionali;
- ✓ la flessibilità dei percorsi formativi allo scopo di sviluppare competenze aderenti alle richieste dalle imprese;
- ✓ la realizzazione di efficaci interventi di orientamento professionale per facilitare il passaggio dal sistema formativo al mondo del lavoro dei giovani;



- ✓ la promozione e realizzazione di interventi per favorire le relazioni tra Sistema Educativo e sistema imprese;
- ✓ qualsiasi altra attività per l'arricchimento delle competenze professionali dei giovani.

4.1.4. Indirizzi di studio e quadri orario

Con la riforma della scuola secondaria di secondo grado gli istituti professionali alberghieri assumono la seguente denominazione: Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera", con tre articolazioni:

- ❖ Enogastronomia (cucina/pasticceria)
- ❖ Servizi di sala e vendita
- ❖ Accoglienza turistica.

Nell'articolazione Enogastronomia, il Diplomato è in grado di:

- ✓ intervenire nella produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti enogastronomici;
- ✓ sa operare nel sistema produttivo, promovendo le tradizioni locali, nazionali ed internazionali individuando le nuove tendenze enogastronomiche.

Nell'articolazione Servizi di sala e di vendita, il Diplomato è in grado di:

- ✓ svolgere attività operative e gestionali funzionali all'amministrazione, produzione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici.

Nell'articolazione Accoglienza turistica, il Diplomato è in grado di:

- ✓ intervenire nei diversi ambiti delle attività ricevimento;
- ✓ gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela.

Per i quadri orario e le specificità di ciascun profilo si possono consultare i documenti ufficiali.

4.1.5. Obiettivi di sistema e modalità di intervento

Dal 15 aprile 2003 il Sistema di Gestione per la Qualità dell'IPSEOA " C. Porta" è ufficialmente certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001. La Mission dell'Istituto "Carlo Porta" di Milano è quella di promuovere lo sviluppo di saperi, abilità e competenze al



fine di accompagnare ogni studente alla formazione e all'inserimento consapevole nel mondo del lavoro.

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

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

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

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

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

- ✓ giovani in età compresa fra i 14 e i 18 anni;
- ✓ operatori del settore alberghiero e della ristorazione.

Le modalità d'intervento riguardano i seguenti ambiti:

- ✓ curricula e modalità organizzative;
- ✓ corsi di formazione, riqualificazione e master;
- ✓ concorsi, gemellaggi, manifestazioni, convegni, adesione ad organismi ed associazioni nazionali ed internazionali;
- ✓ progetti di modelli formativi da realizzare in Italia e all'estero in collaborazione con soggetti pubblici e privati;



- ✓ progetti di formazione superiore, corsi di specializzazione, di formazione nell'ambito dell'obbligo formativo, realizzati con il F.S.E.

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

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

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

Al fine di mantenere e rafforzare il confronto, lo scambio di esperienze e di sviluppare e consolidare le competenze professionali degli studenti del personale docente e non docente in ambito nazionale ed internazionale l'Istituto ha promosso e realizzato una rete stabile di relazioni ed attività con gli istituti alberghieri italiani e stranieri, entrando a far parte in modo attivo di organismi e associazioni anche professionali, favorendo la partecipazione di docenti e studenti a gare e concorsi nazionali ed internazionali, organizzando convegni e manifestazioni per la discussione e l'approfondimento di temi inerenti il settore alberghiero e della ristorazione.

L'Istituto ha partecipato negli anni passati e prende parte attualmente a progetti internazionali, ha realizzato corsi per apprendisti per conto dell'Amministrazione Provinciale di Milano e corsi di specializzazione per conto di associazioni di categoria. Ciò ha consentito al personale docente e non docente del "C. Porta" di affinare e sviluppare le proprie competenze professionali.

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



Ulteriori informazioni e approfondimenti sulle attività messe in atto dall'Istituto sono a disposizione nel PTOF in corso.

4.1.6. Analisi dei fattori interni ed esterni (...)

La descrizione dettagliata dei fattori interni ed esterni, al fine di poter essere agevolmente modificata, è rappresentata in documenti autonomi ed esterni al manuale, identificati come DP/31 (tabella fattori interni) e DP/32 (tabella fattori esterni)

4.1.7. Analisi SWOT dei fattori interni ed esterni (...)(NEW)

L'organizzazione si avvale di un'analisi SWOT come strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza, debolezza, le opportunità e le minacce per prendere decisioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. Nello specifico l'analisi effettuata riguarda l'ambiente interno ed esterno all'organizzazione. Per la descrizione dettagliata si rimanda a documenti DP/33 (punti forza e punti di debolezza dei fattori interni) e DP/34 (opportunità e minacce dei fattori esterni).

4.2. La comprensione delle necessità e delle aspettative delle parti interessate (...)(NEW)

(alla soddisfazione del cliente per mantenere il successo durevole nel tempo).

La descrizione dettagliata delle aspettative delle parti interessate, al fine di poter essere agevolmente modificata, è rappresentata in un documento autonomo ed esterno al manuale, identificato come DP/35.

4.3. Determinazione dello scopo del Sistema di gestione di qualità

Il SGQ dell'IPSEOA "Carlo Porta" è finalizzato ad assicurare una corretta ed efficace gestione della qualità erogata e della qualità percepita dagli utenti relativamente al seguente ambito operativo: "Progettazione ed erogazione di servizi di istruzione professionale e formazione integrata. Non risultano esclusioni ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015"

4.4. Sistema di gestione per la qualità e i suoi processi

4.4.1. Requisiti generali

L'Istituto ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un sistema di gestione per qualità rispondente ai requisiti della Norma italiana UNI EN ISO 9001:2015.

Il SGQ dell'Istituto è strutturato per processi.



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

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

Nella rappresentazione schematica del SGQ (Allegato 1), relativo ai processi principali per l'erogazione dei servizi, sono identificati e raffigurati i processi principali per l'erogazione del servizio; tali processi sono gestiti dall'IPSEOA Carlo Porta in accordo con la norma di riferimento e con quanto definito dalla documentazione del sistema.

4.4.2. Area didattica

- a) Attività Didattica Ordinaria, che coincide con la progettazione, l'erogazione, il controllo e la verifica del servizio;
- b) valorizzazione e potenziamento delle competenze linguistiche; la conoscenza delle lingue straniere è considerata competenza professionale; pertanto, il progetto relativo ha come obiettivo il conseguimento della Certificazione di primo livello in lingua inglese, francese e tedesco, entro il primo biennio e, per la Certificazione di secondo livello, entro il secondo biennio da parte degli studenti. Le attività consisteranno in corsi di preparazione pomeridiani, organizzati per l'ottenimento della certificazione linguistica in Inglese, Francese e Tedesco, lezioni di potenziamento linguistico al mattino e di recupero e potenziamento pomeridiano con attivazione di due sportelli settimanali, corsi gratuiti di conversazione al pomeriggio per tutte e tre le lingue, e madrelingua inglese nelle ore curriculari nelle classi seconde per alcuni periodi dell'anno. Inoltre, contribuiranno al raggiungimento dell'obiettivo da parte degli studenti, gli stage effettuati all'estero, e gli scambi durante l'anno scolastico o nel periodo di sospensione



dell'attività didattica, con scuole straniere con le quali l'istituto ha stipulato accordi di collaborazione

Destinatari: gli studenti di tutte le classi

- c) potenziamento delle competenze nel campo culturale ed artistico con intervento anche di esperti ed enti di elevata professionalità; il progetto prevede incontri con esperti di settore (ad es. FAI), durante l'orario scolastico o nel pomeriggio, uscite didattiche specifiche, come avveniva negli anni precedenti.

Destinatari: gli studenti di tutte le classi

- d) sviluppo in materia di cittadinanza attiva e democratica e sviluppo di comportamenti responsabili ispirati alla conoscenza ed al rispetto della legalità, della sostenibilità ambientale; il progetto, che si arricchisce annualmente di esperienze ed attività, contribuisce efficacemente a far acquisire ai giovani quelle competenze trasversali utili e necessari per la crescita integrale della persona e del cittadino consapevole e rispettoso delle regole e della legalità. Le attività sono rivolte agli studenti di tutte le classi e prevedono interventi all'interno e all'esterno dell'istituto. In particolare incontri con esperti, visione di film e spettacoli teatrali, partecipazione a conferenze e visite didattiche. Nello specifico gli obiettivi che si intende far perseguire agli studenti sono:

- ✓ acquisire e rafforzare la coscienza e la cultura del rispetto delle regole e della legalità per un confronto equilibrato tra opinioni e culture diverse anche al fine di una equilibrata e proficua convivenza civile;
- ✓ far riflettere sui comportamenti a rischio e far comprendere il significato e le conseguenze delle proprie azioni;
- ✓ sconfiggere i luoghi comuni e pregiudizi e fornire esempi positivi di legalità e di cittadinanza responsabile;
- ✓ trasmettere valori e modelli culturali di contrasto alle mafie;
- ✓ conoscere, comprendere e rispettare il ruolo delle le istituzioni;
- ✓ educare al rispetto della dignità della persona, alla solidarietà e alla tolleranza;
- ✓ realizzare iniziative di partecipazione dove gli studenti siano diretti protagonisti di percorsi di cittadinanza attiva;
- ✓ creare una rete tra scuole, associazioni ed istituzioni del territorio;



- ✓ realizzare iniziative di partecipazione dove gli studenti siano diretti protagonisti dei percorsi di cittadinanza attiva, declinati su livelli diversi a seconda dell'età dei ragazzi.
- ✓ promuovere nella comunità scolastica la creazione di un clima formativo che favorisca la realizzazione di un benessere psicofisico, la maturazione di capacità comunicative, di condivisione, di relazioni adeguate e di corresponsabilità;
- ✓ fornire agli studenti strumenti per contrastare ogni forma di violenza, bullismo ed illegalità.

Destinatari: gli studenti di tutte le classi

- e) sviluppo delle competenze digitali degli studenti; il progetto si propone di potenziare, all'interno dell'Istituto, l'utilizzo di strumentazione informatica e multimediale nella didattica ordinaria. Grazie all'introduzione dei tablet in due classi, in via sperimentale, vengono utilizzati libri di testo digitalizzati, vengono realizzate lezioni digitali e si è creata una piattaforma digitale per l'archiviazione e lo scambio di informazioni (Wikispaces). L'obiettivo è quello di estendere progressivamente tale metodologia alle altre classi compatibilmente con le risorse finanziarie.

Tuttavia, nelle diverse aule, tutte dotate di videoproiettore (dodici fornite anche di LIM), l'utilizzo di strumentazione informatica nella didattica è sensibilmente aumentato. L'uso del registro elettronico favorisce ulteriormente lo scambio e la condivisione delle informazioni e dei contenuti delle lezioni. Tale attività si sta consolidando e sviluppando in maniera costante. La partecipazione a progetti di carattere sociale, culturale, artistico e professionale prevedono, molto spesso, la rappresentazione dei risultati su strumenti informatici e/o multimediali. Tali metodologie producono risultati senz'altro più efficaci sul piano degli apprendimenti da parte degli studenti. In tale ambito, il progetto E.C.D.L. AICA si propone di fornire ad alunni e personale docente corsi, esami e tutoraggio per il conseguimento della certificazione informatica a partire dal mese di novembre.

Destinatari: studenti e personale docente

- f) potenziamento delle metodologie laboratoriali e delle attività di laboratorio; per la tipologia e caratteristica dell'attività formativa gli studenti trascorrono numerose ore nei laboratori da quelli di cucina a quelli di sala-bar, a quelli di sommellerie a quelli di



informatica e di accoglienza turistica, a quello di alimentazione. Nel pomeriggio vengono altresì organizzati corsi di specializzazione (ad es. sommellerie), tenuti da esperti esterni, al fine di potenziare ed arricchire la preparazione professionale degli studenti. In particolare, come si sosteneva al punto 3.1, una parte peculiare del percorso scolastico consiste nelle attività laboratoriali svolte dagli studenti in occasione di eventi fieristici, di eventi di carattere nazionale ed internazionale organizzate da enti culturali, artistici, sociali, scientifici e professionali della città di Milano. Si tratta di veri e propri momenti formativi, inseriti nell'area di indirizzo e sono servizi di accoglienza/segreteria e servizi di vero e proprio "Catering" che si svolgono all'interno e all'esterno dell'Istituto, di manifestazioni, convegni e congressi.

L'obiettivo, infatti, è quello di ampliare il processo di insegnamento con interventi formativi non solo in simulazione d'azienda ma anche in situazioni operative reali. Tutte le attività, costituendo tempo scuola, vengono svolte in convenzione con i soggetti che richiedono tali servizi.

Fra le attività che fanno parte di questa sezione si possono annoverare:

❖ **Progetto servizi interni ed esterni:** veri momenti formativi, inseriti nell'area di indirizzo, sono i servizi di accoglienza e di ristorazione interni ed esterni (buffet, coffee break, pranzi, pack lunch) in occasione di manifestazioni, convegni e congressi. L'obiettivo è quello di ampliare il processo di insegnamento con interventi formativi non solo in simulazione d'azienda ma anche in situazione operativa reale, attraverso l'organizzazione e la prestazione di servizi "allincluded" in convegni e congressi interni ed esterni all'Istituto. In tali attività sono coinvolti gli studenti delle classi terze dei tre indirizzi, alcune classi seconde e classi quarte, coordinati dai docenti tecnico-pratici delle rispettive classi, in orario curricolare ed extracurricolare.

Tra gli elementi positivi di tale attività vi è sicuramente la ricaduta sugli allievi, che hanno la possibilità di:

- ✓ svolgere un lavoro con grandi quantità di derrate alimentari acquisendo maggiore manualità;
- ✓ lavorare per progetti ed obiettivi;



- ✓ sviluppare e affinare sia la capacità di operare in gruppo sia il senso estetico, in funzione degli allestimenti e della tipologia del committente e della funzione operativa;
- ✓ sviluppare la capacità di realizzare “prodotti/servizi” competitivi.

Destinatari: gli studenti delle classi terze, quarte e quinte ed eventualmente gli alunni delle classi seconde.

❖ **Progetti Front-office e Open bar:** azioni: attività caratterizzata da un'esercitazione pratica in presenza di clientela reale. Sotto la guida dei docenti di riferimento, essi si occupano rispettivamente di:

- ✓ organizzare il servizio di front office all'interno dell'Istituto;
- ✓ controllare l'attività svolta dagli studenti ed intervenire in caso di criticità;
- ✓ occuparsi, quando richiesto, dell'accoglienza ed assistenza di visitatori ed ospiti in occasione di meeting e simili;
- ✓ fornire un servizio di caffetteria e pasticceria al personale docente e non docente;
- ✓ effettuare la manutenzione ordinaria delle macchine da caffè;
- ✓ provvedere alla mise en-place;
- ✓ compilare e gestire i buoni scarico del bar.

Destinatari: gli studenti delle classi terze, quarte e quinte di indirizzo.

❖ **Scambi linguistico-culturali e professionali con scuole europee ed extraeuropee:**

azioni: Nell'ottica di fornire al nostro Istituto una dimensione internazionale, la scuola stipula protocolli d'intesa e scambi culturali e professionali con scuole estere. I progetti già portati a termine o che sono in fase di svolgimento hanno coinvolto istituti scolastici in Brasile, Australia, Norvegia, Cina, Russia, Haiti. Sono previste intese con Istituti scolastici di altri Paesi stranieri ed in particolare con Stati Uniti e Sud Africa. Per i contenuti di questo progetto si faccia riferimento a quanto riportato sul sito in merito a queste tematiche. L'obiettivo è quello di potenziare le competenze linguistiche ed allargare le competenze professionali degli studenti.

Destinatari: gli studenti delle classi terze, quarte e quinte di tutti gli indirizzi.

- g) prevenzione e contrasto della dispersione e potenziamento dell'inclusione scolastica; con questo progetto l'Istituto si impegna nella realizzazione di opportunità formative



adeguate a contrastare l'insuccesso scolastico. L'attuazione di tale obiettivo prevede la realizzazione di interventi mirati a stimolare la motivazione allo studio, anche attraverso contatti con operatori esterni qualificati, ed avviando gruppi di discussione tra gli allievi.

Tra i diversi progetti si annoverano:

❖ **Attività di volontariato;** il progetto si propone di diffondere all'interno dell'Istituto la cultura della solidarietà attraverso attività di volontariato presso associazioni di volontari, onlus e strutture del territorio selezionate. La scuola aderisce alla Settimana del Donacibo, in occasione della quale, attraverso un gesto semplice come la raccolta di cibo per i più bisognosi, gli studenti possono vivere una piena esperienza di solidarietà.

Inoltre la scuola collabora con l'associazione "Alice for children" per la realizzazione di una scuola alberghiera a Nairobi. A tal fine i docenti e gli studenti diplomati del nostro istituto svolgono attività di consulenza e di supporto nell'attivazione di un corso di durata biennale.

❖ **Progetto quotidiano a scuola;** attraverso la lettura in classe del quotidiano, il progetto si propone di risvegliare negli studenti il desiderio di informarsi, nonché, grazie all'acquisizione degli strumenti adeguati, di sviluppare le proprie capacità critiche ed interpretative nei confronti della realtà che ci circonda.

Tra i servizi si annoverano:

- ✓ lo sportello psicologico, al servizio di quegli alunni che dovessero avvertire la necessità di un supporto e di un'interlocuzione qualificata per difficoltà legate alla propria evoluzione interiore e/o alla relazione con i pari o con gli adulti; viene garantita la massima riservatezza;
- ✓ lo sportello di recupero e potenziamento disciplinare. Vengono istituiti, a seguito delle segnalazioni di difficoltà disciplinari degli alunni emerse durante l'attività didattica ordinaria, interventi di recupero miranti al rafforzamento delle competenze di base e quindi al superamento del debito scolastico, utilizzando, oltre a quelle tradizionali, eventualmente anche metodologie didattiche che si avvalgono di supporti multimediali. Tali attività di recupero/potenziamento sono da intendersi "in



itinere", tramite "stop didattici" e anche sportelli di tutoraggio di materia attivati nelle diverse discipline sia al mattino sia nel pomeriggio.

In particolare vengono garantiti gli sportelli relativi a:

- ✓ Italiano
- ✓ Matematica
- ✓ Lingue straniere
- ✓ Economia aziendale
- ✓ Discipline giuridiche

All'occorrenza sono attivati altri sportelli.

Si ritiene produttiva un'attività di ripasso, riepilogo degli argomenti e ripresa delle abilità principali che sia svolta "in itinere", cioè in corso d'anno, tutte le volte che se ne ravvisi la necessità a seconda delle classi e delle discipline.

Gli "stop" possono verificarsi sia nell'ambito di una sola ora di lezione, sia dedicando, di tanto in tanto, un'intera ora di lezione a tale attività, come da programmazione di materia.

- ✓ Educazione sessuale per le classi quarte, realizzata attraverso il supporto e l'intervento diretto di operatori di un Consultorio familiare, prevede interventi di due ore ciascuno, in cui vengono trattate tematiche riguardanti l'affettività e gli aspetti relazionali.
- ✓ "Educatori tra pari", in cui studenti più grandi delle classi quarte e quinte, dopo adeguata formazione con esperti della struttura socio-sanitaria locale, affrontano coi compagni più giovani tematiche legate all'educazione sessuale, nonché alle situazioni a rischio in ordine soprattutto ai comportamenti devianti e alle tossicodipendenze

Si annoverano, inoltre, una serie di attività significative qui di seguito riportare:

- ✓ attività di primo soccorso;
- ✓ attività di rilevanza sociale come quella di diventare soci attivi AVIS (esperienza abbastanza comune nell'istituto);
- ✓ educazione tra pari con conduzione di sostegno allo studio da parte degli studenti degli ultimi anni a favore di studenti del biennio e degli studenti stranieri.



Destinatari: gli studenti di tutte le classi

- h) rapporti con le aziende e concorsi; l'Istituto mantiene rapporti intensi e qualificati con le realtà sociali, culturali in genere e professionali del territorio.

Nel percorso formativo è compresa la metodologia secondo la quale gli studenti interagiscono con esperienze reali e corrispondenti ai contenuti formativi proposti. Non è un caso, come indicato nelle premesse, che l'intervento di esperti esterni, le esperienze sul campo, la partecipazione a concorsi e gare o la gestione di eventi interni ed esterni completino ed integrino le competenze trasversali e professionali degli studenti.

- a) **Concorso Gaspare Starace**: oltre alla partecipazione a vari concorsi e gare anche a livello nazionale, la scuola propone un proprio concorso commemorativo di un docente che per tanti anni ha lavorato nel nostro istituto. Questo concorso è diventato nazionale.

In un'altra sezione di questo documento si avrà modo di individuare le realtà del territorio che collaborano con l'Istituto.

- i) alternanza scuola-lavoro e incremento ore di tirocinio; i percorsi di alternanza hanno una struttura flessibile, articolandosi in periodi di formazione in aula e periodi di apprendimento mediante esperienze di lavoro, e possono essere svolti anche in periodi diversi da quelli previsti dal calendario delle lezioni.

La funzione tutoriale viene personalizzata e svolta sia da un tutor interno (alla scuola) sia da un tutor esterno (presso l'azienda ospitante), il quale ultimo deve favorire l'inserimento dello studente nel contesto operativo, assisterlo nel percorso di formazione sul lavoro e fornire all'istituzione scolastica ogni elemento atto a verificare e valutare le attività dello studente e l'efficacia dei processi formativi.

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

Le classi terze di cucina e pasticceria, a piccoli gruppi di studenti, svolgono esperienze lavorative un giorno alla settimana presso aziende ricettive di vario tipo. Il monte orario annuo per alunno è di circa 150 ore. Stesso monte orario vale anche per le classi terze di sala e segreteria, che però effettuano lo stage (mezza classe per volta) in quattro settimane consecutive tra febbraio e marzo.



Le classi terze possono svolgere stage/alternanza volontario nei mesi estivi.

Le classi quarte e quinte (di tutti e tre gli indirizzi) effettuano due periodi di stage, più uno specifico progetto di alternanza durante l'anno scolastico.

I periodi di stage/alternanza si svolgono l'uno nel periodo giugno–luglio con 240 ore per alunno con possibilità di proseguire anche nel mese di agosto; l'altro all'inizio della classe quinta, nelle prime tre settimane di settembre (120 ore per alunno).

Le attività di alternanza possono svolgersi anche nei periodi di sospensione delle lezioni ed in alcuni casi, ritenuti importanti per il docente di laboratorio, qualche lezione può essere trasformata in alternanza scuola-lavoro presso strutture di qualità elevata.

Gli studenti delle classi seconde svolgono stage volontario a partire dal termine delle lezioni. Gli studenti che vi partecipano sono selezionati con criteri di merito. Sarà formalmente attivata l'impresa formativa simulata.

È utile sottolineare che per potenziare e qualificare tale attività in questo settore la scuola ha stipulato importanti accordi con aziende ed associazioni di primario livello nazionale ed internazionale (Lavazza, Peck, My Chef, Le soste).

L'Istituto fa parte del Tavolo di lavoro per lo studio e la promozione dell'integrazione scuola lavoro e di forme innovative di alternanza scuola lavoro ed è capofila del (PTP) "Polo Tecnico Professionale servizi per l'enogastronomia, l'ospitalità alberghiera ed il turismo" della provincia di Milano. A tale attività è strettamente collegato il **Progetto Placement/Employment** che si occupa di attivare tirocini formativi e di promuovere contratti di alto apprendistato per giovani che hanno superato l'Esame di Stato.

Scopo principale infatti è quello di migliorare i servizi di collocamento (employment agency) per gli studenti diplomati con l'obiettivo di ridurre i tempi di ingresso nel mercato del lavoro.

Destinatari: gli studenti delle classi 2e, 3e, 4e e 5e di tutti gli indirizzi.

Tabella Alternanza scuola-lavoro

Classi seconde	Attività volontaria preferibilmente di 8 settimane durante il periodo estivo. <i>Gli studenti saranno selezionati sulla base di specifici criteri di merito.</i>			
Triennio	Accoglienza turistica	Sala	Cucina	Pasticceria



Classi Terze	160 h (Gennaio- Febbraio- Marzo)	160 h (Gennaio- Febbraio- Marzo)	160 h (128h ristorante + 32h pescheria) durante tutto l'anno scolastico	288 h (160h Gennaio- Febbraio -Marzo + 128) durante tutto l'anno scolastico
Attività volontaria preferibilmente di 9 settimane durante il periodo estivo. <i>Gli studenti saranno selezionati sulla base di specifici criteri di merito.</i>				
Classi Quarte	320h – periodo estivo	320h – periodo estivo	320h – periodo estivo + 96h macelleria e ortofrutta	320h – periodo estivo
Classi quinte	120h – mese di settembre	120h – mese di settembre	120h – mese di settembre	120h mese di settembre

j) valorizzazione di percorsi formativi individualizzati; la sigla B.E.S. (Bisogni Educativi Speciali) non significa solo alunni DVA (legge 104). I docenti devono far fronte ad una molteplice tipologia di disagio che va dal disturbo specifico di apprendimento (D.S.A.) al disagio ambientale o sociale. Di fronte a questo tipo di difficoltà, in coerenza con il “Regolamento per favorire l’integrazione e l’inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali” del 2008, gli insegnanti del Consiglio di Classe, dopo un primo periodo di osservazione, predispongono un Piano Educativo Personalizzato, nel quale ogni docente spiega come intende raggiungere gli obiettivi, anche utilizzando metodologie, spazi, tempi diversi da quelli del resto della classe. All'interno del Consiglio viene quindi scelto un insegnante referente (il “docente tutor/coordinatore”) che diventa il responsabile del percorso d'apprendimento dell'alunno e il suo punto di riferimento.

Il PEI o PDP, percorso individualizzato progettato per ogni alunno, è un'organizzazione flessibile e modulare dei tempi e degli spazi, che nell'intersecarsi con le attività curricolari, garantisce agli alunni BES, ed ai rispettivi gruppi classe, una reale e concreta inclusione. La realizzazione del progetto sarà orientata a perseguire il miglioramento dell’offerta formativa, della qualità dell'azione educativa e didattica e della professionalità, con una sempre maggiore attenzione alle specifiche difficoltà degli alunni e ai diversi stili cognitivi.

Un’azione educativa mirata in grado di rapportarsi alle potenzialità individuali di ciascun alunno permette di valorizzarne le differenze per trasformarle in risorse, favorendo in tal modo l’inserimento degli alunni all’interno della realtà scolastica e il raggiungimento



dell'autonomia nei suoi diversi aspetti; permette di prevenire la dispersione scolastica attraverso l'organizzazione e il coordinamento di percorsi di accoglienza e di integrazione e, non ultimo, il successo formativo attraverso azioni volte al recupero degli alunni.

Si rimanda al PAI.

Destinatari: gli studenti di tutte le classi.

- k) definizione di un sistema di orientamento; il progetto promuove la conoscenza del PTOF dell'Istituto presso le scuole medie del territorio e le famiglie degli alunni delle scuole medie, accoglie gli studenti delle classi prime organizzando attività che hanno lo scopo di avvicinare gli alunni al nuovo tipo di scuola.

Si predispongono attività ed iniziative di orientamento all'interno della scuola anche per la scelta dell'indirizzo di studio successivo al primo biennio.

Si organizzano incontri e colloqui con alunni dell'Istituto demotivati e/o intenzionati a cambiare indirizzo o tipo di scuola.

Relativamente all'orientamento in uscita si realizzano incontri con esperti del mondo del lavoro, dell'università italiane e straniere, di aziende del settore e con ex studenti. All'interno del progetto, inoltre, sono organizzate attività di formazione per la stesura del curriculum vitae e per la simulazione di colloqui di selezione per il collocamento nel mondo del lavoro.

Destinatari: gli studenti di tutte le classi.

Le tabelle dei "Progetti" e delle "Attività", approvate dal CD, declinano per ogni anno scolastico in modo dettagliato la concreta realizzazione dell'Offerta Formativa dell'Istituto.

4.4.3. Area amministrativa

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

- A. Sezione Didattica
- B. Sezione Amministrativa
- C. Sezione Patrimonio

a) Sezione Didattica

a.1) Servizi per gli alunni: immatricolazione e iscrizione alle classi, gestione del fascicolo personale degli studenti, diritto allo studio, gestione esami ((...) maturità,



idoneità, integrativi), stampa pagelle(...), gestione adozione dei libri di testo, gestione badge, libretti delle giustificazioni e distribuzione password, (...) invio comunicazioni alle famiglie, archiviazione dati, diffusione delle circolari e delle comunicazioni sulle attività didattiche para ed extra-scolastiche, istruzione pratiche per le denunce di infortunio, espletamento pratiche per i provvedimenti disciplinari adottati dagli organi competenti, compilazione delle statistiche per enti locali e l'USR Lombardia, USPMilano, MIUR, rapporti con l'utenza, gestione scambi culturali nazionali ed esteri, gestione stage degli studenti, gestione delle iniziative di partecipazione a fiere, manifestazioni, concorsi e convegni, Scuola in Chiaro, CLASSE VIVA, elezioni organi collegiali, comunicazioni di servizio alle classi, SIDI, INVALSI, gestione del c/c postale dell'Istituto.

a.2) Servizi per i docenti: archiviazione compiti in classe.

B. Sezione Amministrativa

b1) Servizi finanziari: liquidazione parcelle, compensi accessori e indennità al personale, retribuzione personale supplente, compenso ferie non godute, adempimenti fiscali, erariali, previdenziali, rapporti con la R.T.S. di Milano, INPS e INPDAP, ricostruzioni di carriere e inquadramenti economici contrattuali, rapporti con l'utenza.

b2) Servizi di contabilità: Elaborazione del preventivo e conto consuntivo, emissione di mandati di pagamento e reversali di incasso, rapporti con l'Istituto Cassiere, rapporti con l'utenza.

b3) Servizio di archivi e protocollo: gestione e archiviazione del registro protocollo, (...) gestione della corrispondenza e dell'agenda del Dirigente Scolastico.

b4) Servizio di amministrazione dello stato giuridico del personale (Docente - A.T.A.): gestione contratti di assunzione, gestione del periodo di prova, gestione certificazione, istruzione pratiche per ricostruzione di carriera, procedimenti pensionistici e di fine rapporto, istruzione pratiche per procedimenti disciplinari, gestione fascicoli personali, rapporti con l'utenza, rilevazione delle presenze del personale, (...).

C. Sezione Patrimonio



- c1) Servizio di gestione del settore alimentare: gestione dei rapporti con i fornitori, ordini materiale alimentari, tenuta registri di magazzino, gestione buoni carico e scarico materiale, tenuta inventario, proposta di discarico materiale fuori uso, gestione del passaggio di consegne, programmazione annuale e mensile delle esercitazioni pratiche dei laboratori di cucina e sala/bar, verifica giacenze magazzino.
- c2) Servizio di gestione del settore non alimentare: gestione dei rapporti con i fornitori, ordini materiale, tenuta registri di magazzino, gestione buoni carico e scarico materiale, tenuta inventario, proposta di discarico materiale fuori uso, passaggio di consegne, rapporti con il Consiglio di Istituto, redazione delibere, consegna materiale di cancelleria e pulizia al personale, gestione fotocopiatrice.
- c3) Servizio approvvigionamento: gestione della modalità di acquisto dei beni e servizi che influiscono sulla qualità dei servizi dell'Istituto. Tracciabilità. DURC.
- c4) Gestione delle modalità con cui vengono individuati i fornitori (riferimento procedura approvvigionamento) DURC. Per ulteriori dettagli si veda la matrice dei processi che sottolinea le interazioni tra i processi stessi.



5. Leadership

5.1. Leadership e impegno

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

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

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

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

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

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

Il Dirigente Scolastico, raccolti i necessari elementi informativi, fornisce tempestivamente (e comunque entro il termine di trenta giorni) risposta scritta sul merito della segnalazione ed eventualmente sui provvedimenti correttivi previsti o posti in essere.

Presso il Front-Office e sul sito internet sono a disposizione di famiglie, studenti, e personale scolastico moduli di Osservazioni e suggerimenti che vengono raccolti dalla Commissione



Qualità e esaminati dal DS che provvede o attraverso azioni tempestive o attraverso chiarimenti verbali o scritti alla risoluzione delle questioni.

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

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

5.2. Politica

L'I.P.S.E.O.A. "Carlo Porta" si impegna ad applicare integralmente la Politica della Qualità espressa dalla Direzione Scolastica e qui di seguito riportata.

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

L'I.P.S.E.O.A. "Carlo Porta" progetta ed eroga la propria attività formativa al fine di assicurare agli studenti:

- ✓ esperienze formative utili all'accrescimento delle qualità della persona per un inserimento consapevole nella società;
- ✓ l'acquisizione di competenze professionali d'eccellenza da poter utilizzare in contesti nazionali e internazionali.

A tale scopo vengono avviate iniziative di raccordo col mondo esterno alla scuola con eventi e progetti operanti a livello territoriale, nazionale e internazionale

Il miglioramento dei piani di studio, dei metodi, degli strumenti, degli impianti e l'adeguamento costante alle reali esigenze del tessuto economico-sociale in cui la scuola opera sono elementi fondamentali di questa politica.

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

- ✓ è appropriata per le esigenze dell'organizzazione



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

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

- ❖ Piano Triennale dell'offerta formativa (PTOF).
- ❖ Regolamento d'Istituto.

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

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

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

Al fine di perseguire tale POLITICA l'Istituto ha deciso di stabilire, mantenere, documentare e far applicare, un Sistema di Gestione della Qualità in accordo alla normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla ISO 9001:2015

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione, organigramma

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'Istituto sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del servizio fornito.(Allegato2)

5.3.1. L'organizzazione didattico-educativa

5.3.1.1. Collegio Docenti

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



CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

INTERAZIONI

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

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

RESPONSABILITA'

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



AUTORITA'

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

5.3.1.2. Dirigente scolastico

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

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

INTERAZIONI



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

RESPONSABILITA'

- Ha la responsabilità delle attività di:
- Riesame periodico del PTOF con la delibera del Collegio Docenti
- Gestione dell'area didattica con la collaborazione del Collegio Docenti
- Approvazione dei documenti
- Riesame della Direzione.

AUTORITA'

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

5.3.1.3. Dipartimenti di materia

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

INTERAZIONI

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

- con il Collegio Docenti, alla cui approvazione sottopone la programmazione didattica;



- con il Dirigente Scolastico in relazione alla programmazione didattica;
- con il Consiglio d'Istituto, per eventuali proposte di acquisto di materiale didattico;
- con gli altri gruppi di materia per la programmazione delle attività di codocenza e dei moduli pluridisciplinari (classi V).

RESPONSABILITA'

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

AUTORITA'

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

5.3.1.4. Funzioni strumentali

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Supportano le iniziative d'Istituto e dei docenti al fine di realizzare e potenziare le attività del P.T.O.F.

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'



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

AUTORITA'

Fa proposte al Collegio Docenti di progetti delle commissioni di cui sono referenti rientranti nel P.T.O.F. ed al consiglio d'istituto in merito al finanziamento di progetti.

5.3.1.5. Commissioni

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

- Elaborano progetti che prevedono la definizione di obiettivi, fasi, tempi, mezzi
- Redigono preventivo e consuntivo ore attività di commissione.

AUTORITA'

- Fa proposte al Collegio Docenti di progetti rientranti nel P.T.O.F. ed al consiglio d'istituto in merito al finanziamento di progetti.

5.3.1.6. Consiglio di classe

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI



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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

Il Consiglio di Classe (CHIUSO), alla sola presenza dei docenti, si occupa:

- della realizzazione del coordinamento didattico e dei rapporti interdisciplinari;
- della valutazione periodica e finale degli alunni;
- della programmazione di interventi di recupero disciplinare (...);
- dell'accoglienza operativa i nuovi docenti, comunicando loro la programmazione;
- del consiglio di classe.
- della convocazione dei genitori degli alunni con particolari difficoltà.
- di informare il Dirigente Scolastico su eventuali problemi della classe.
- della predisposizione del documento di classe per l'Esame di Stato.

Il Consiglio di Classe (APERTO), alla presenza, oltre ai docenti, dei rappresentanti di studenti e genitori, si occupa:

- della comunicazione della programmazione didattica.
- della richiesta di approvazione delle attività para ed extra scolastiche.
- dell'adozione dei nuovi libri di testo.



- dell'adozione di provvedimenti disciplinari

AUTORITA'

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

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

5.3.1.7. Comitato di garanzia

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

È formato da:

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

INTERAZIONI

- Con lo studente coinvolto
- Con il Consiglio di classe
- Con la Giunta Esecutiva

RESPONSABILITA'



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

AUTORITÀ

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

5.3.1.8. Docenti

Per questa figura, in relazione alle caratteristiche principali, alle interazioni, alle responsabilità, si rimanda al punto 8 del presente MQ.

5.3.1.9. Comitato per la valutazione del servizio dei docenti

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITÀ

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

AUTORITÀ

Ha competenza in materia di:

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



5.3.2. L'organizzazione gestionale-amministrativa

5.3.2.1. Dirigente scolastico

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

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



AUTORITA'

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

5.3.2.2. Collaboratori del Dirigente scolastico

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

- Il collaboratore con funzioni vicarie:
 - ✓ Sostituisce il Dirigente Scolastico in caso di assenza o legittimo impedimento, assumendo alcune responsabilità proprie della funzione del Dirigente Scolastico
 - ✓ Firma con delega del Dirigente scolastico gli atti per l'istituto in caso di impedimento o assenza del Dirigente scolastico
 - ✓ Attività di coordinamento generale e supporto organizzativo al Dirigente Scolastico
 - ✓ Gestisce il registro elettronico.
- L'altro collaboratore sostituisce il Dirigente Scolastico in caso di sua assenza o legittimo impedimento dello stesso, contestualmente all'assenza o legittimo impedimento anche del Collaboratore con funzioni vicarie ed ha la responsabilità in merito a:
 - ✓ registrazione degli avvisi, sul registro di classe, delle eventuali variazioni d'orario adottate per l'assenza dei docenti;



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

AUTORITA'

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

5.3.2.3. Consiglio d'Istituto

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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



- Le riunioni del Consiglio hanno luogo in orario non coincidente con quello delle lezioni.

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

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

AUTORITA'

- Formula i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'adattamento dell'orario delle lezioni e delle altre attività scolastiche alle condizioni ambientali e al coordinamento organizzativo dei consigli di classe.



Esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo dell'Istituto.

5.3.2.4. Giunta esecutiva

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

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

5.3.2.5. Direttore dei servizi Generali e Amministrativi

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati e agli indirizzi impartiti, dal personale ATA posto alle sue dirette dipendenze.
- È consegnatario di tutti i beni mobili ed immobili dell'Istituzione scolastica.



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

INTERAZIONI

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

RESPONSABILITA'

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

AUTORITA'

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

5.3.2.6. Assicurazione Qualità

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- Il responsabile è indipendente dalle altre funzioni, riferisce direttamente alla Direzione Scolastica.

INTERAZIONI

- con il Dirigente Scolastico;
- con il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi;
- con la Commissione Qualità;

RESPONSABILITÀ/AUTORITA'



- della documentazione, gestione, miglioramento e revisione del Sistema Qualità (Audit), assicurando la coerenza e l'adeguatezza delle norme e procedure ed il loro effettivo utilizzo, sia nei riguardi della Direzione, sia nei riguardi degli utenti (alumni e famiglie);
- del Sistema di Audit;
- della gestione delle Non Conformità e dell'efficacia delle Azioni Correttive necessarie alla gestione delle Non Conformità;
- [...]
- della raccolta, elaborazione, analisi dei dati sulla Qualità e relativi rapporti alla Direzione Scolastica ed alle funzioni interessate;
- del supporto alla Direzione Scolastica nel Riesame periodico del Sistema Qualità sull'andamento della situazione globale e settoriale e nella verifica della implementazione ed efficacia delle eventuali azioni correttive.

5.3.2.7. Collaboratore scolastico

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



6. Pianificazione

6.1. Generalità

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

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

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

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

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

L'I.P.S.E.O.A. "Carlo Porta" pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio. I processi fondamentali di funzionamento, supporto e miglioramento sono stati identificati ai punti 4.4 del presente MQ definendone, in uno schema di riferimento, sequenza, concatenazione logica e relativa interdipendenza. Tali processi vengono pianificati, sviluppati nelle loro fasi e attuati in condizioni controllate con le registrazioni necessarie per verificare che essi producano risultati che corrispondano ai requisiti richiesti.

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

Vengono quindi definiti:



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

6.1.1. Azioni per affrontare i rischi (NEW)

Il SGQ dell'Istituto, considerando i fattori interni ed esterni del contesto e, di conseguenza, individuando i rischi e le opportunità in esso presenti, pianifica delle azioni volte a:

- dare garanzia che il sistema di gestione di qualità possa realizzare i suoi risultati attesi;
- prevenire, o ridurre, gli effetti non desiderati attraverso:
 - ✓ il monitoraggio, l'integrazione e il perfezionamento dei processi del sistema di gestione per la qualità (vedere 4.4);
 - ✓ la valutazione dell'efficacia del SGQ nella sua complessità e in ciascuno dei suoi processi;
 - ✓ specifiche azioni volte a eliminare o ridurre i rischi e a cogliere eventuali opportunità.

Strumenti fondamentali di valutazione saranno:

- l'audit (durante lo svolgimento dell'azione);
- l'analisi dei risultati (al termine).



Tabella analisi del rischio (NEW)

Famiglia di rischio	Area di rischio
interni	Risorse umane
	organizzazione
	Didattica e formazione
	Tecnologia e strumenti informatici
esterni	Aziende
	Fornitori
	Normativa
	Competitor
	Risorse economiche
	Famiglie e studenti

Tabella identificativa dei rischi specifici (NEW)

INTERNI	ESTERNI
Comunicazione inefficace	Nuove norme
Perdita dei dati, mancata sicurezza	Approvvigionamento non puntuale
Clima aziendale	Manutenzione non puntuale
Distribuzione del carico di lavoro	ASL indisponibilità aziende per gli stage
Mancata rispondenza del PTOF alle esigenze del settore professionale di indirizzo	ASL mancata rispetto degli impegni preso con gli istituti
Skills inadeguate	Evoluzione della domanda
infortuni	Aumento iscrizioni competitor
	Riduzione finanziamenti, aumento dei costi
	Progressivo assottigliamento delle risorse finanziarie dal parte del MIUR
	Mancato versamento del contributo da parte delle famiglie
	Misura a decisione nazionale di razionalizzazione e riduzione di tutto il personale scolastico



Tabella (NEW) per quantificare la probabilità. Per probabilità si intende quella che i possibili danni si concretizzino ed è definita secondo la seguente scala di valori:

valore	definizione	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	rara	Non si sono mai verificati fatti analoghi, il suo verificarsi susciterebbe incredulità <10% di probabilità su un anno scolastico
2	bassa	Si sono verificati pochi fatti analoghi, Il suo verificarsi susciterebbe modesta sorpresa 10-30% di probabilità su un anno scolastico
3	media	Si sono verificati altri fatti analoghi, Il suo verificarsi susciterebbe modesta sorpresa 30-60% di probabilità su un anno scolastico
4	alta	Si sono verificati altri fatti analoghi, Il suo verificarsi è praticamente dato per scontato >60% di probabilità su un anno scolastico

Per Danno, invece, l'effetto possibile causato dall'esposizione a fattori di rischio. L'entità del danno sarà valutata secondo la seguente scala di valori (NEW):

valore	definizione	INTERPRETAZIONE DELLA DEFINIZIONE
1	basso	non impedisce il raggiungimento degli obiettivi
2	medio-basso	può influire sul raggiungimento parziale di qualche obiettivo
3	medio-alto	sicuramente incide sul raggiungimento di un obiettivo
4	alto	non permette il raggiungimento di più obiettivi

Matrice del rischio (NEW)

Probabilità (P)	Rischio (R)			
	ALTA	4	8	12
MEDIA	3	6	9	12
BASSA	2	4	6	8
RARA	1	2	3	4
	BASSO	MEDIO-BASSO	MEDIO-ALTO	ALTO
	Danno (D)			



Il risultato ottenuto ci permetterà di quantificare quale sia il rischio residuo e valutare le misure di prevenzione e protezione da mettere in atto (NEW).

R >9	Azioni correttive indilazionabili
6 <= R <= 9	Azioni correttive necessarie da programmare con urgenza
3 < R <= 4	Azioni correttive e/o migliorative da programmare nel breve-medio termine
R <= 2	Azioni migliorative da valutare in fase di programmazione

Per la valutazione dei rischi e delle azioni per affrontarli si rimanda al DP/36.

6.2. Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1. Obiettivi per la Qualità

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

b) Obiettivo 1

Adeguare l'offerta formativa della scuola alle reali esigenze del tessuto economico-sociale attraverso:

- ✓ una costante e significativa collaborazione con esperti provenienti dai settori professionali di riferimento con particolare attenzione al settore turistico-ristorativo e industriale.
- ✓ l'aumento del livell delle competenze professionali acquisite dagli studenti durante gli stage.

Indicatori per l'obiettivo 1:

- ore previste nella programmazione delle attività di stage degli studenti in azienda;
- ore effettivamente svolte durante le attività di stage dagli studenti in azienda: non meno dell'80% delle ore programmate;
- valutazione dell'attività di stage effettuata dagli studenti in azienda: 90% dei risultati soddisfacenti;



- livello di gradimento delle aziende sull'attività di stage: 90% dei risultati soddisfacenti;

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: Dirigente Scolastico.

c) Obiettivo 2

Migliorare il successo formativo degli studenti con particolare attenzione a quelli con DSA, garantendo, per ciascuna disciplina, il raggiungimento delle competenze di base definite nei gruppi di materia;

Indicatori per l'obiettivo 2:

- aumento della percentuale dei promossi, nella misura:
 - ✓ del **80%**, per le classi prime
 - ✓ del **80%**, per le classi seconde
 - ✓ del **80%**, per le classi terze
 - ✓ del **80%**, per le classi quarte
 - ✓ del 90%, per le classi quinte.
- aumento della percentuale degli studenti con DSA promossi, nella misura:
 - ✓ dell' 80%, per le classi prime
 - ✓ dell' 80%, per le classi seconde
 - ✓ dell' 80%, per le classi terze
 - ✓ dell' 80%, per le classi quarte
 - ✓ del 90%, per le classi quinte.

- mantenimento della percentuale degli abbandoni soprattutto nel biennio comune.

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: ciascun Consiglio di Classe;

d) Obiettivo 3

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

Indicatore per l'obiettivo 3:



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

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: i responsabili dei servizi;

e) **Obiettivo 4**

Favorire l'integrazione di studenti stranieri e con disabilità.

Indicatori per l'obiettivo 4:

- mantenimento del 100% di promossi fra gli studenti **con disabilità** che svolgono un piano educativo differenziato;
- raggiungimento delle percentuali previste nelle cinque classi tra gli studenti **con disabilità** che svolgono un piano educativo equipollente;
- raggiungimento delle percentuali previste nelle cinque classi tra gli studenti stranieri promossi.

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: docente funzione strumentale per i BES; **docente funzione strumentale per il sostegno;**

f) **Obiettivo 5**

Mantenere gli alti livelli di occupazione relativi agli studenti diplomati

Indicatore per l'obiettivo 5:

- percentuale di disoccupazione dei diplomati **non iscritti a percorsi universitari** non superiore al **15%**

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: Dirigente Scolastico.

g) **Obiettivo 6**

Elevare i livelli di competenza degli studenti nelle lingue straniere

Indicatori per l'obiettivo 6:

- **Percentuale di studenti che partecipa a corsi di potenziamento linguistico per il raggiungimento di una certificazione non inferiore al 12%;**



- Attivazione di corsi di potenziamento per apprendere le lingue di settore;
- percentuale di studenti che entro il triennio raggiungono una certificazione di competenze in lingua inglese di livello almeno B1 non inferiore al 5%.

Responsabilità della gestione, dell'andamento e del miglioramento dei parametri di monitoraggio e di controllo relativi all'obiettivo: Dirigente Scolastico, referente di istituto per le certificazioni linguistiche.

6.3. Pianificazione delle modifiche

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

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- ✓ la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità;
- ✓ la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per tutto il Personale,
- ✓ l'acquisizione di Personale adeguato;
- ✓ la disponibilità e il mantenimento di infrastrutture adeguate;
- ✓ la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione del servizio;
- ✓ l'adozione di un approccio per processi;
- ✓ la gestione dei processi e del sistema nel suo complesso utilizzando il ciclo PDCA con un orientamento generale al **riskbasedthinking** per cogliere eventuali rischi e le opportunità;
- ✓ la definizione del processo di erogazione del servizio;
- ✓ il monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- ✓ la preparazione di documenti di registrazione della Qualità;
- ✓ la definizione delle attività connesse alla valutazione dei rischi e delle opportunità;



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



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI



Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.gov.it

C.F. 80194090157

C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.gov.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



DP/01

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

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

Tali considerazioni vengono documentate all'interno del Riesame della Direzione ovvero in relazioni specifiche emesse dal DS.



7. Supporto

7.1. Risorse

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

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

La definizione dell'organico dell'Istituto risponde ai requisiti definiti dall'Ufficio Scolastico per la Lombardia ed è strettamente vincolata al numero di alunni iscritti e alle problematiche presenti.

Il sistema di gestione delle risorse che l'Istituto ha attivato nell'ambito del proprio SGQ configura un sistema ove ai ruoli organizzativi corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività

7.1.1. Generalità

Sono considerate risorse:

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

7.1.2. Persone

Il DS assicura che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio risulta essere competente sulla base di adeguato grado di istruzione, aggiornamento, abilità ed esperienza.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'aggiornamento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni



riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

A supporto dell'attività formativa dell'Istituto saranno organizzati corsi di formazione che saranno specificati nei tempi e nelle modalità per anno scolastico.

La partecipazione ai corsi di formazione potrà coinvolgere l'intero Collegio dei docenti, gruppi disciplinari o gruppi di settore a seconda delle tematiche proposte oltre al personale ATA ed agli studenti.

Per il personale docente si prevedono corsi di formazione sulle seguenti tematiche:

- risorse digitali e loro impatto sulla didattica;
- bisogni educativi speciali;
- inclusione sociale, dinamiche interculturali e contrasto alla dispersione scolastica;
- orientamento e alternanza scuola-lavoro;
- acquisizione del first certificate in english (FCE) Livello B2;
- prevenzione e gestione dello stress- lavoro-correlato nella scuola;
- sicurezza nei luoghi di lavoro;
- approfondimenti disciplinari alla luce della realizzazione delle attività previste dalla legge 107/15;
- la valutazione;

Per il personale ATA si prevedono corsi di formazione sulle seguenti tematiche:

- sicurezza nei luoghi di lavoro;
- approfondimenti specifici relativi alla competenze professionali di settore;
- formazione relativa ai processi di innovazione digitale.

Il piano di formazione verrà rivisto annualmente sulla base dei risultati conseguiti e sugli obiettivi futuri da raggiungere.

7.1.3. Infrastrutture

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

Le infrastrutture comprendono:



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

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

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

7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi

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

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

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

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

7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

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



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

- ✓ griglie di valutazione delle prove disciplinari;
- ✓ test d'ingresso (facoltativi).

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

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

7.1.6. Conoscenza organizzativa

L'Istituto monitora costantemente i livelli di conoscenza dei fattori interni ed esterni e ne mantiene registrazione nei propri Uffici o da parte dei Responsabili.

N	<i>FATTORI INTERNI</i>	<i>Uffici e/o Responsabili</i>
1	Risorse umane (Personale docente e ATA)	DS e DSGA
2	Sicurezza, igiene, sostenibilità ambientale	DS, DSGA, Ufficio Acquisti, Responsabile Sicurezza, Referente Salute
3	Tecnologia e strumenti informatici	Ufficio Acquisti, DS e DSGA
4	Sistema di gestione della Qualità	Referenti della Qualità

N	<i>FATTORI ESTERNI</i>	<i>Uffici e/o Responsabili</i>
1	Famiglie e studenti	Ufficio Didattica
2	Fornitori	DSGA, Ufficio Acquisti
3	Aziende	Ufficio acquisti e della Funzione strumentale sull'alternanza scuola- lavoro
4	Istituzioni, associazioni, enti	Protocollo, progetti, commissioni e docenti interessati
5	Norme (HACCP, direttive MIUR, sicurezza, ecc)	DS
6	Altri istituti	Ds e Staff
7	Mercato del lavoro	Ds e Staff



7.2. Competenza

L'Istituto "Carlo Porta" determina le competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la qualità della sua Offerta Formativa.

Il DS assicura che tale personale è competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza e che tutto il personale è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti prescritti dalla legislazione scolastica vigente.

Ove applicabile, fornisce formazione in servizio o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

L'Istituto "Carlo Porta" conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.

7.3. Consapevolezza

Il personale che opera all'interno dell'Istituto conosce:

- ✓ La politica per la Qualità.
- ✓ Gli obiettivi per la qualità.
- ✓ L'effetto dell'attività svolta sull'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.
- ✓ Le implicazioni di eventuali situazioni non conformi sul Sistema di Gestione della Qualità.

Al fine di rinforzare ed espandere tale consapevolezza si utilizzano:

- ✓ Riunioni degli Organi Collegiali.
- ✓ Comunicazioni dirette.
- ✓ Audit.
- ✓ Comunicazioni attraverso la bacheca della Qualità.
- ✓ Questionari della Qualità.

7.4. Comunicazione (...) (NEW)

Nell'Istituto vige un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni scolastiche che interessa l'intero anno scolastico.

Nelle comunicazioni interne ed esterne si tiene conto di: chi, come, cosa, con chi comunica.



Comunicazione interna

MITTENTE	MEZZO / CANALE	OGGETTO	DESTINATARIO
DS	Telefono, e-mail, posta ordinaria, circolari, collegio docenti, colloquio, bacheca	Informazioni, avvisi, eventi, provvedimenti, disposizioni, documentazione	Vicario (staff)
			Docenti
			Personale ATA
			DSGA
			Uffici di segreteria
Personale ATA	Telefono, e-mail, posta ordinaria, colloquio, sportello, modulistica (01/UP, 02/UP, 04/UP, 14/UP, 15/UP). Modulo osservazioni e suggerimenti 09/QU.	Informazioni, permessi, dichiarazioni, suggerimenti	DS
		Informazioni, permessi, dichiarazioni, documentazione	Uffici di segreteria
Docenti	Telefono, e-mail, posta ordinaria, collegio docenti, consigli di classe, registro elettronico, colloquio, sportello. Modulistica (01/UP, 02/UP, 03/UP, 04/UP, 12/UP, 13/UP, 14/UP, 15/UP, 31/UD, 34/UD). Modulo osservazioni e suggerimenti 09/QU.	Informazioni, permessi, dichiarazioni, suggerimenti	DS
		Informazioni, documentazione, infortuni	Uffici di segreteria
		Informazioni, documentazione, programmazione e progettazione	Docenti
Uffici di segreteria	Telefono, e-mail, posta ordinaria, sportello, modulistica (05/UP, 06/UP, 07/UP, 08/UP)	Informazioni, documentazione, certificati	Docenti e Personale ATA

Comunicazione esterna

MITTENTE	MEZZO / CANALE	OGGETTO	DESTINATARIO
DS	Telefono, e-mail, posta ordinaria, circolari, colloquio, sito web, Albo on line ed Amministrazione trasparente, eventi, bacheca, PTOF, RAV. Modulistica (269/UD, 266/UD)	Informazioni, documentazione, avvisi, convenzioni, bandi, progetti, provvedimenti	Famiglie e studenti
Vicario	Telefono, e-mail, posta ordinaria, ricevimento parenti, libretto dello studente (VR/03), registro elettronico	Informazioni, provvedimenti, avvisi, permessi	
Docenti	Modulistica (18/UD, 07/UD, 08/UD, 10/UD)	Informazioni, valutazioni, avvisi	
Uffici di segreteria	Telefono, e-mail, posta ordinaria, sportello	Informazioni, documentazione, certificati	
Docenti tutor	Telefono, e-mail, posta ordinaria	Informazioni su studenti in stage o tirocinio	Aziende
Ufficio rapporti mondo del lavoro	Telefono, e-mail, posta ordinaria	Informazioni, documentazione, convenzioni	Aziende



Comunicazione dall'esterno

MITTENTE	MEZZO / CANALE	OGGETTO	DESTINATARIO
Famiglie e studenti	Telefono, e-mail, posta ordinaria, colloquio, libretto dello studente VR/03, sportello, front-office. Modulistica (22/UD, 08/UD, 47/UD, 10/UC, 11/UC, 12/UC, 16/UC). Modulo osservazioni e suggerimenti 09/QU.	Reclami, segnalazioni, richieste permessi, giustificazioni, richiesta colloqui	DS e Staff
		Richieste colloqui, giustifiche, segnalazioni, avvisi, informazioni	Docenti
		Informazioni, documentazione, certificati	Uffici di segreteria
Aziende	Telefono, e-mail, posta ordinaria, eventi, convegni Modulistica (06/UA)	Informazioni, documentazione	DS
		Informazioni su studenti in stage o tirocinio	Docenti (tutor)
		Informazioni su stage e tirocini, formazione	Studenti
Fornitori	Telefono, e-mail, posta ordinaria.	Informazioni, documentazione	Uffici di segreteria
Enti e Istituzioni		Informazioni, documentazione, avvisi, convenzioni, bandi	DS

7.5. Informazioni documentate

7.5.1. Generalità

Nel SGQ dell'Istituto sono incluse:

- ✓ Le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015.
- ✓ Le informazioni documentate che il "Carlo Porta" ritiene necessarie per l'efficacia del suo SGQ.
- ✓ Le registrazioni presenti nella "Tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti".

7.5.2. Creazione e aggiornamento

Il SGQ del "Carlo Porta" è documentato principalmente attraverso il MQ.

Il Manuale non esaurisce la documentazione del SGQ e, ove necessario, rimanda ad altri documenti. La documentazione di riferimento per lo svolgimento dell'attività dell'Istituto può essere di origine esterna o interna.

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



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

Per quanto concerne la modulistica, tutti i moduli costituiscono documenti di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità; hanno quindi una caratterizzazione in termini di strumentazioni di lavoro, a disposizione del personale del "Carlo Porta" per lo svolgimento della attività sottoposte al sistema. Ogni modulo si riferisce ad un processo e risulta quindi associato o a una Procedura o a un Progetto o al Manuale per la Qualità.

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

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

- ✓ assicurare che i documenti siano verificati ed approvati, per adeguatezza, prima della loro emissione;



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

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

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

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

- DP - Documento Prescrittivi.
- NR - Norme di Riferimento.
- VR - Verbali e Registri.

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

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

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



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

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

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

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

Per quanto riguarda il MQ le modifiche contenute in una revisione rispetto a quella precedente saranno segnalate dai caratteri grassetto, corsivo, sottolineato usati contemporaneamente per la parte di testo interessata alla modifica.

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

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

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

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

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



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

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

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

La rintracciabilità della documentazione è inoltre garantita:

- ✓ dal codice identificativo di ciascun documento, che consente di risalire alla sua storia e al suo uso;
- ✓ dalla voce della colonna "collocazione" corrispondente al documento, nella "tabella di identificazione e stato di revisione dei documenti del sistema di gestione per la qualità".

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

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

7.5.3. Controllo delle informazioni documentate

Tutti i documenti presenti nella "Tabella di identificazione e stato di revisione" del Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo, come indicato nella procedura di riferimento richiamata nel precedente paragrafo.

La conservazione, protezione di tali documenti è ritenuta di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità stesso. A tal fine sono stati definiti e documentati i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di



conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità, comprese le registrazioni informatiche.

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

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

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

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

I documenti di registrazione della Qualità possono essere distinti in:

- a) Documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità:
 - ✓ Manuale della Qualità, Procedure, Moduli;
 - ✓ Riesame del Sistema Qualità su base almeno annuale;
 - ✓ Piano di Miglioramento, su base almeno annuale;
 - ✓ Calendario relativo alle verifiche Ispettive Interne;
 - ✓ Registrazione delle evidenze;
 - ✓ Rapporto di verifica ispettiva interna;
 - ✓ Rapporto di non conformità;
 - ✓ Rapporto di azione correttiva;
 - ✓ Registro verifiche ispettive;
 - ✓ Lista di distribuzione;
 - ✓ Questionario di gradimento dei servizi scolastici;
 - ✓ Modulo controllo attività didattica ordinaria;
 - ✓ Modulo Osservazioni/suggerimenti;
 - ✓ Registrazioni della qualità dei Fornitori.
- b) Documenti relativi ai rapporti con l'Utente/Cliente:



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



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI



Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.gov.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.gov.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



DP/01

- ✓ comunicazioni epistolari, e-mail, sito, avvisi.
- c) Documenti relativi alle attività di erogazione del servizio:
 - ✓ registrazione su verbali degli organi collegiali;
 - ✓ dati del registro elettronico.



8. Attività operative

8.1. Pianificazione e controllo operativi

L'I.P.S.E.O.A. "Carlo Porta" pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio. I processi fondamentali di funzionamento, supporto e miglioramento sono stati identificati al punto 4.4, del presente MQ definendone, in uno schema di riferimento, sequenza, concatenazione logica e relativa interdipendenza. Tali processi vengono pianificati, sviluppati nelle loro fasi e attuati in condizioni controllate con le registrazioni necessarie per verificare che essi producano risultati che corrispondano ai requisiti richiesti.

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

Vengono quindi definiti:

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

8.2. Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1. Comunicazione con il cliente

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



Per questo sono in particolare curate le comunicazioni relative a:

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

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

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

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

- a) Circolare, letta o distribuita nelle classi,(...);
- b) Lettera personale, inviata dal coordinatore di classe o da un docente del CdC, tramite l'UD, per richiedere un colloquio con i genitori o con chi ne fa le veci;
- c) Colloquio individuale, nelle ore messe a disposizione dai docenti, secondo modalità comunicate agli studenti all'inizio dell'anno scolastico (Mod.20/UD); in occasione della convocazione di CdC aperti; in occasione della distribuzione delle schede di valutazione intermedia e finale;
- d) Sito, attraverso il link "FAMIGLIE" che consente l'accesso al registro elettronico, alle circolari, al calendario scolastico, all'orario classi, all'elenco dei libri di testo;
- e) Comunicazione, tramite telefonata/lettera personale dell'UD alla famiglia (nel caso di alunni minorenni), tramite lettera personale (nel caso di alunni maggiorenni) dell'esaurimento dei permessi di entrata posticipata e uscita anticipata;
- f) Colloquio, con l'Ufficio di Presidenza, per problemi di natura disciplinare o inerenti l'attività didattica.

8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L'IPSEOA "PORTA" identifica e riesamina periodicamente le esigenze e le aspettative espresse o implicite dei propri clienti e le trasforma in requisiti tenendo conto anche delle



informazioni di ritorno sul livello di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio erogato.

Sono identificati:

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

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

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

L'analisi dei dati e l'analisi di fattibilità permettono di valutare la capacità dell'Istituto di soddisfare le richieste, nel rispetto della normativa vigente e dei piani di studio dei vari indirizzi, nonché di assumere le obbligazioni implicite nei requisiti contrattuali come impegno nei confronti degli alunni e delle loro famiglie.

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

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



8.2.3. Riesame dei requisiti relativi per i servizi

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

- ✓ i requisiti del servizio da erogare siano definiti;
- ✓ siano state risolte le eventuali differenze tra i nuovi requisiti e quelli espressi in precedenza;
- ✓ si abbiano le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

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

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

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

8.2.4. Modifiche ai requisiti per i servizi

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

8.3. Progettazione sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1. Generalità

L'istituto pianifica e controlla le attività svolte per la progettazione e lo sviluppo dei servizi offerti. Tutti i progetti e le attività che l'istituto intende realizzare devono essere descritti ed approvati dagli OOCC competenti e comprendono i momenti di verifica, riesame e validazione.



8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione della progettazione e dello sviluppo include:

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

La progettazione riguarda:

- ✓ l'offerta formativa triennale dell'Istituto (PTOF); di cui è responsabile il DS;
- ✓ i dipartimenti di materia (programmazioni annuali), di cui sono responsabili i coordinatori di materia;
- ✓ i Consigli di Classe, di cui sono responsabili i coordinatori di classe;
- ✓ i progetti e le commissioni (mod. 34/UD), di cui sono responsabili i referenti.

8.3.3 Input alla progettazione e allo sviluppo

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

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

Tali elementi possono essere:

- ✓ nuovi bisogni dell'utenza che determinano la necessità di introdurre servizi innovativi nel PTOF;
- ✓ la conoscenza dei bisogni formativi ed educativi, dei prerequisiti e delle preconcenze, degli interessi, dello stile di apprendimento degli allievi e di tutti gli altri fattori significativi per impostare attività didattiche finalizzate all'efficacia dell'apprendimento;
- ✓ i requisiti in ambito cogente, ivi compresi quelli definiti eventualmente dallo statuto e dal regolamento dell'Istituto;



- ✓ ogni altro requisito ritenuto essenziale per la corretta esecuzione delle attività di progettazione e sviluppo.

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

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

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

- ✓ riesami;
- ✓ verifiche;
- ✓ validazioni.

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

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

Con il termine "riesame" si intende l'attività svolta per valutare la capacità del progetto di rispondere ai requisiti prestabiliti e per identificare eventuali problemi e proporre adeguate soluzioni.

Sono da considerarsi riesami le riunioni del gruppo che ha progettato il servizio.

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

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

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

- ✓ la verifica della progettazione viene effettuata da un organismo qualificato indipendente (DS, CD, FS) e dal progettista che ha elaborato il progetto;
- ✓ le funzioni interessate al progetto sono coinvolte nella verifica;



- ✓ i risultati della verifica sono documentati.

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

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

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

- ✓ per il PTOF, nella presentazione del documento al CD per la sua approvazione;
- ✓ per le riunioni di materia, nella programmazione annuale di ciascuna disciplina;
- ✓ per le riunioni del Consiglio di Classe nel Verbale degli incontri;
- ✓ per le commissioni e i progetti, nella compilazione del modulo di progetto (34/UD);
- ✓ per gli studenti BES, nella progettazione dei PDP.

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

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

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



8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Poiché è possibile che si rendano necessarie modifiche alla progettazione e sviluppo anche la loro gestione avviene in forma controllata.

Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti.

Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

I risultati del riesame delle modifiche e delle azioni susseguenti vengono registrate.

8.4. Controllo dei processi e dei prodotti forniti dall'esterno

8.4.1. Generalità

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

Il processo intende assicurare che i prodotti approvvigionati per realizzare gli obiettivi del servizio siano conformi ai requisiti specificati. I fornitori dei prodotti che hanno rilevanza sulla qualità del servizio sono perciò valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti specificati. Nella procedura Operativa Approvvigionamento (DP/14) sono specificate le modalità operative necessarie allo scopo e sono definite le fasi in cui esso si sviluppa.

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

8.4.2. Tipo ed estensione del controllo

Sono state inoltre definite modalità di controllo o collaudo per assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

I risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie per dar corso agli approvvigionamenti vengono registrati e conservati. L'individuazione dei fornitori e la gestione delle forniture e le richieste di preventivo, come da normativa vigente, sono affidate al DSGA.



8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni

Valutazione e qualifica di fornitori di beni e servizi, le motivazioni della scelta di un fornitore, la modalità con cui si avvia il contatto e si realizza il percorso che porta alla sua selezione sono riportate nella Procedura operativa Approvvigionamento (DP/14) e sono documentate nella modulistica di riferimento (n°/UA).

8.5. Produzione ed erogazione dei servizi

L'istituto gestisce in modo controllato il processo di erogazione del servizio per garantire che i servizi siano conformi agli standard ed erogati in maniera controllata secondo quanto descritto nel PTOF.

8.5.1. Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

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

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

Le fasi interessate sono:

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

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

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



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

2) L'accesso dello studente al servizio

L'accesso comprende questi momenti:

- L'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi alunni potenziali;
- L'iscrizione al primo anno.
- Versamento di quote di iscrizione.
- L'iscrizione agli anni successivi.
- L'assegnazione ad un gruppo classe.
- L'affidamento della classe ad un team di docenti compete al DS, vista la normativa vigente; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza.
- La classe e l'aula. Ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico.
- La classe e gli altri spazi della scuola. Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso.
- Le modalità di accoglienza per le classi prime, competono a docenti assegnati da parte del DS e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, il servizio ambiente e sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.
- Il contratto formativo riportato nel PTOF è l'esplicazione degli obiettivi didattico - comportamentali richiesti dall'Istituto; l'esplicazione compete ai singoli Docenti.

Il servizio scolastico è inoltre identificato attraverso:



- a) Registro di classe elettronico (permette di identificare per ogni ora di lezione: la materia, il docente, gli alunni presenti e assenti, i ritardi, le entrate e uscite anticipate, le giustificazioni degli alunni, le attività svolte, le comunicazioni pervenute, le prove effettuate relative alle varie materie, le valutazioni assegnate, eventuali note disciplinari, gli alunni ritirati, eventuali permessi di entrata o uscita anticipata. In ciascuna classe è presente il Modulo di evacuazione, le istruzioni per l'evacuazione e copia delle comunicazioni che costituiscono istruzioni come ad esempio quelle relative alle elezioni dei rappresentanti di classe), comunicazioni alle famiglie. Dal registro elettronico è possibile accedere alle informazioni relative al numero di assenze, ritardi, permessi di uscita ed entrata.
 - b) Registro personale del docente elettronico (permette di identificare per ogni ora di lezione svolta: gli alunni presenti e assenti, i ritardi, i contenuti disciplinari svolti, le valutazioni riportate da ciascun alunno in verifiche orali e scritte).
 - c) Verbali dei Consigli di classe.
 - d) Verbali del Collegio dei docenti.
 - e) Verbali del Consiglio d'istituto.
 - f) Verbali delle Commissioni.
 - g) Programmazioni disciplinari delle riunioni di materia e verbali di riunione.
 - h) Relazioni finali dei docenti.
 - i) Tabelloni dei risultati degli scrutini cartacei e informatici.
 - j) Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni.
 - k) Documenti degli esami integrativi, di idoneità e di Stato.
 - l) Documenti relativi alla progettazione cartacei e informatici.
 - m) Nomine dei Responsabili di Aree/Funzioni/Progetti.
 - n) I dati relativi al servizio erogato agli alunni dell'Istituto dall'atto dell'iscrizione al momento della loro uscita dalla scuola sono contenuti in un Fascicolo personale e nell'archivio elettronico.
- 3) Programmazione delle sequenze operative
- Riguarda:
- Il calendario scolastico;



- Il piano delle attività;
- il PTOF, che stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola.
- L'organizzazione dell'orario delle lezioni.
- La definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali.
- La scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e interdisciplinare.
- La determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti.
- Definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero.
- La regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali).
- I progetti trasversali (salute, teatro, viaggi,...).

4) Erogazione del servizio

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

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

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

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa



rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.

- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa.

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

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

Il Regolamento di Istituto definisce i comportamenti che devono essere accettati da ogni studente e a tal fine è compito dei docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono riportate nel Registro personale del docente dove compaiono le assenze degli allievi e gli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

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

Viaggi di istruzione, visite guidate, soggiorni di studio e scambi rientrano nell'attività didattica e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'organizzazione è curata da ciascun consiglio



di classe che segue le disposizioni del Regolamento Viaggi. Ed è coadiuvato dall'Ufficio Didattica e/o dall'Ufficio Acquisti: curano i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici, forniscono documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti, seguono in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione di ogni singolo soggiorno/scambio. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Classe per il soggiorno/scambio e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso. All'inizio del soggiorno/scambio si svolge un'attività di preparazione-informazione.

5) I servizi accessori sono:

- Ambiente scolastico: la funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ausiliario organizzato dal Responsabile Amministrativo; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dalla Presidenza in collaborazione con il DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- Regole di funzionamento: Il Regolamento di Istituto e le norme relative all'applicazione del D.lgs. 81/2008.
- Informazione: Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni dalla Segreteria Didattica, dalla Preside e dai Consigli di Classe aperti, tramite il sito.
- Partecipazione: L'istituto si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita ed è disponibile a forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione.

In particolare:

- ✓ Incontri periodici tra le varie componenti della scuola.
- ✓ Interventi di personalità o di esperti del mondo della cultura o economico su tematiche programmate.
- ✓ Convegni, conferenze di interesse per il territorio provinciale.
- ✓ Spettacoli teatrali e musicali.
- ✓ Incontri con delegazioni straniere.
- ✓ Servizio di consulenza psico-pedagogica e ascolto per studenti e genitori.



8.5.2. Identificazione e tracciabilità

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

Il servizio scolastico è inoltre identificato attraverso:

- ✓ Registro di classe elettronico
- ✓ Registro dei verbali del CdC
- ✓ Programmazioni di dipartimento
- ✓ Relazioni finali dei docenti
- ✓ Tabelloni dei risultati degli scrutini
- ✓ Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni
- ✓ Verbali delle commissioni
- ✓ Documenti relativi alla progettazione.

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

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

8.5.3. Proprietà dei clienti e/o Fornitori

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

h) ALLIEVI, OGGETTI PERSONALI

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

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

Eventuali infortuni subiti dal personale docente ed ATA, nonché dagli alunni, sono registrati in appositi registri tenuti rispettivamente presso la segreteria amministrativa. In caso di infortunio ad allievi, l'Ufficio Didattica comunica telefonicamente alle famiglie interessate l'accaduto e, se se ne ravvisa il caso, chiama il servizio di pronto intervento sanitario n° 118. Il docente in servizio relaziona al DS sulle modalità dell'incidente; tale relazione, unitamente al referto medico, viene inoltrata all'assicurazione per l'eventuale



indennizzo. L'Istituto ha altresì cura delle informazioni personali di cui viene a conoscenza e di cui detiene registrazione, utilizzando i dati relativi solo a scopi interni legati ai compiti istituzionali, secondo le vigenti disposizioni di legge.

i) DOCUMENTI

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

L'Istituto provvede inoltre a mantenere sicuri i locali utilizzati all'espletamento dei compiti istituzionali tramite la valutazione dei rischi operata dal DS, con l'aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei rischi, da cui scaturisce il Piano programmatico degli interventi a breve-medio-lungo termine) e il Piano di emergenza ed evacuazione dell'Istituto.

8.5.4. Conservazione

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

- DOCUMENTI
 - ✓ Libri dei verbali dei CdC,
 - ✓ Tabelloni dei risultati degli Scrutini,
 - ✓ Registri di classe,
 - ✓ Registri personali dei Docenti,
 - ✓ Fascicoli personali allievi,
 - ✓ Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
 - ✓ Documenti degli esami di idoneità ed integrativi,
 - ✓ Documenti relativi agli Esami di Stato.
 - ✓ Simulazioni di prove dell'Esame di Stato
 - ✓ Risultati selezione,
 - ✓ Elenchi iscritti,
 - ✓ Materiale didattico,
 - ✓ Modulistica Enti,
 - ✓ Questionari



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

▪ PRODOTTI/ATTREZZATURE

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

8.5.5. Attività di post consegna

L'indagine annuale sull'esito occupazionale degli studenti diplomati mira a tenere sotto controllo il percorso professionale e/o universitario seguito dagli studenti al termine della formazione nell'Istituto.

Tale indagine è parte integrante della politica e degli obiettivi della qualità dell'Istituto.

8.5.6. Controllo delle modifiche

Ogni modifica riguardante i processi rientranti nel Sistema di Gestione della Qualità, in qualsiasi fase, dalla pianificazione alla documentazione fino alla realizzazione, è autorizzata dal DS e tenuta sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti richiesti, dal RAQ.

8.6. Rilascio del prodotto e del servizio

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

- ✓ controlli preventivi,
 - ✓ controlli iniziali,
 - ✓ controlli in itinere,
 - ✓ controlli al termine dell'erogazione.
- Controlli preventivi
Prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa l'Istituto verifica il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente o del partecipante. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria e l'effettuazione dei pagamenti ove previsti.
 - Controlli iniziali



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

- Controlli in itinere

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

- Controlli al termine dell'erogazione

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

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

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

8.7. Controllo degli output non conformi

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

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

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

La procedura per la gestione delle NC è la seguente:



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

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



9. Valutazione delle prestazioni

9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1. Generalità

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

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

9.1.2. Soddisfazione del cliente

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

Il metodo prescelto per la misura della soddisfazione dei membri della comunità scolastica è quello della indagine analitica, effettuata attraverso la somministrazione di un questionario. Per la formulazione di questo strumento sono stati individuati dodici punti di interesse relativi alle attività dell'Istituto ed in stretto collegamento con la Politica per la Qualità.

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

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

Argomenti del questionario (*a titolo esemplificativo*)

1. Rapporto con l'Ufficio di Dirigenza.
2. Rapporto con gli studenti/ con i docenti/ con il personale ATA .
3. Rapporto con gli uffici di segreteria (didattica, del personale, contabilità, acquisti).
4. Partecipazione alla vita scolastica (consigli di classe, consigli d'Istituto, assemblee, collegi).



5. Attività di accoglienza per i nuovi iscritti.
6. Iniziative per migliorare il successo formativo (recupero, iniziative integrazione alunni stranieri e portatori H).
7. Modalità di comunicazione scuola - studenti - famiglia (circolari, lettere, sito internet)
8. Informazione sulle attività dell'Istituto attraverso: circolari, guida dello studente.
9. Organizzazione dell'orario settimanale di attività scolastica.
10. Iniziative per favorire l'ingresso degli studenti nel mondo del lavoro.
11. Piano dell'Offerta Formativa: realizzazione

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

9.1.3. Analisi e valutazione

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

Costituiscono fonti di dati:

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

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

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

9.2. Audit interno

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



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

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

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

Le evidenze oggettive raccolte nel corso di una verifica ispettiva interna e documentate mediante

"Registrazione delle evidenze", "Rapporto di non conformità", "Rapporto di verifica ispettiva interna" vengono codificate come segue:

- ✓ conformità (nessun commento): quando il rilievo mostri adeguatezza formale e sostanziale con le prescrizioni di riferimento;
- ✓ osservazione (OSS): quando il rilievo, pur risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, mostri un punto di debolezza o di possibile miglioramento del SGQ; ad essa corrisponde, nel "Rapporto di verifica ispettiva interna", una "raccomandazione";
- ✓ non conformità minore (NCm): quando il rilievo, pur non risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, metta in crisi solo puntualmente e occasionalmente il SGQ, oppure quando la mancanza di conformità sia solo



documentale e non vi sia un'alterazione sostanziale della garanzia di qualità del processo aziendale e produttivo;

- ✓ non conformità maggiore (NCM): quando il rilievo sia tale da dimostrare che una o più prescrizioni di riferimento vengono parzialmente o completamente disattese in modo sistematico. Una NCM che si presenti ripetutamente può causare una NCM.

Ogni verifica ispettiva interna viene conclusa con la redazione da parte del valutatore del "Rapporto di verifica ispettiva interna" che viene inviato al responsabile del processo.

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

9.3. Riesame della Direzione

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

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

9.3.1. Generalità

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

Nell'OdG sarà inserita la discussione del Rapporto della Qualità redatta dal RAQ sui seguenti punti:

- ✓ Stato di attuazione Piano di miglioramento e sviluppo dell'a.s. precedente



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

La riunione viene documentata tramite verbale.

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

Tali documenti sono:

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

9.3.2. Input del riesame della Direzione

Sono considerati elementi in ingresso per il riesame:

- ✓ Stato di attuazione Piano di miglioramento e sviluppo dell'a.s. precedente
- ✓ Stato di attuazione Programma di formazione e aggiornamento dell'a.s. precedente
- ✓ Risultati obiettivi relativi alla politica per la qualità dell'a.s. precedente
- ✓ Risultati Questionario di Gradimento dell'a.s. precedente
- ✓ Informazioni di ritorno da parte del cliente: reclami, osservazioni e suggerimenti



- ✓ Risultati eventuali altri questionari seguiti
- ✓ Risultati delle verifiche ispettive interne, stato delle azioni correttive.
- ✓ Raccomandazioni per il miglioramento
- ✓ Stato eventuali AC o raccomandazioni dell'Ente di Certificazione (RINA)
- ✓ Azioni a seguire precedenti riesami.

9.3.3. Output del riesame della Direzione

Sono considerati elementi in uscita dal riesame:

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



10. Miglioramento

10.1. Generalità

Il miglioramento continuo delle capacità di un processo può essere raggiunto adottando i concetti del ciclo PDCA ad ogni livello dell'organizzazione e in ogni processo del SGQ.

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

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

Do: dare attuazione ai processi.

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

Act: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

La definizione del CONTESTO (interno ed esterno) e l'attenzione al RISCHIO completano e rafforzano l'approccio sistematico ai processi, che sono pianificati, realizzati, tenuti sotto controllo e verificati. Tale metodologia consente di considerare il MIGLIORAMENTO come un'attività continua, strettamente connessa al concreto e quotidiano svolgimento di ciascun processo all'interno del Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto.

10.2. Non conformità ed azioni correttive

L'opportunità di mettere in atto azioni correttive (d'ora in poi AC) può scaturire dall'analisi di non conformità oppure a seguito dell'analisi di un reclamo, di un'osservazione/suggerimento. (cfr. 9.2)

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

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

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



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

I relativi Responsabili attuano le Azioni Correttive secondo quanto pianificato.

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

Quando il rilievo, pur risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, mostri un punto di debolezza o di possibile miglioramento del SGQ; si registra un'"Osservazione".

Ad essa corrisponde, nel"Rapporto di verifica ispettiva interna", una "raccomandazione".

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

10.3. Miglioramento continuo

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

- ✓ Politica per la Qualità.
- ✓ Obiettivi per la qualità.
- ✓ Risultati delle Verifiche ispettive.
- ✓ Analisi dei dati.
- ✓ Azioni correttive.
- ✓ Osservazioni e Raccomandazioni.
- ✓ Piano di Miglioramento e Sviluppo.
- ✓ Riesame della Direzione.