



Istituto d'Istruzione
Superiore
CAVOUR

Istituto Tecnico Cavour

Istituto Professionale Lanino

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

MANUALE QUALITA'

EDIZIONE 07 DEL 01 MARZO 2022

Redatto in conformità a

Norma Europea UNI EN ISO 9001: 2015

Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

Norma Europea UNI EN ISO 9004: 2018

Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole

Redazione Responsabile Qualità/Accreditamento	Approvazione Direzione
---	----------------------------------



Manuale Qualità

indice, stato revisioni, descrizione azienda

SEZIONE		0
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 4	
Rev 00	del 01.03.2022	

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

0.1 Indice:

sez 0

- 0.1 indice
- 0.2 quadro emissioni/ revisioni
- 0.3 dati significativi dell'azienda

sez 1

- 1.1 scopo
- 1.2 campo di applicazione

sez 2

- 2.1 riferimenti normativi
- 2.2 termini e abbreviazioni

sez 3

- 3. Mission, sistema gestione qualità e processi
- 3.1 premessa alla gestione ed al controllo dei processi
- 3.2 mappa dei processi
- 3.3 contesto dell'organizzazione
 - 3.3.1 mappature delle parti interessate
 - 3.3.2 fattori rilevanti del contesto
- 3.4 affrontare rischi e opportunità

sez 4

- 4.1 leadership
- 4.2 politica ed obiettivi della qualità
- 4.3 monitoraggi e misurazioni
 - 4.3.1 soddisfazione del cliente
 - 4.3.2 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 4.3.3 Monitoraggio e misuraz. della conformità dei prodotti/servizi
- 4.4 audit interni
- 4.5 analisi dei dati
- 4.6 riesame della Direzione
 - 4.6.1 Generalità
 - 4.6.2 Elementi in ingresso del riesame
 - 4.6.3 Elementi in uscita dal riesame; Piano di Miglioramento
- 4.7 non conformità ed azioni correttive
- 4.8 Miglioramento continuo

sez 5

- 5.1 generalità
- 5.2 risorse umane
 - 5.2.1 conoscenza
 - 5.2.2 competenza
 - 5.2.3 consapevolezza

5.2.4 comunicazione

5.3 risorse fisiche (ambiente, beni ed infrastrutture)

5.4 risorse finanziarie

sez 6

6.1 pianificazione

6.2 requisiti dei servizi

6.3 progettazione

6.4 controllo processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

6.5 Erogazione dei servizi

6.6 rilascio di prodotti e servizi

6.7 comunicazione con il cliente

6.8 proprietà del cliente

6.9 controllo degli output non conformi

6.10 processi secondari rinvio

0.2 QUADRO RIEPILOGATIVO EMISSIONI E REVISIONI MQ

MQ N° Edizione	N° progress modifica	N° Sezione modificate	Revis. Sezione	N° pag Sezione Modificate	Oggetto della modifica alla sezione	Data	Verifica RQ/A	Approvazione Direzione
00	0	TUTTE	00	TUTTE	PRIMA EMISSIONE	04/03/2004		
01	0	TUTTE	00	TUTTE	SECONDA EMISSIONE	26/03/2007		
02	0	TUTTE	00	TUTTE	TERZA EMISSIONE	26/03/08		
	1	Sez.1	01	3/5; 4/5	aggiornamento descrizione azienda	25/11/08		
	2	Sez. 7	02	5/8	riesame verifica della progettazione	27/05/09		
03	0	TUTTE	00	TUTTE	QUARTA EMISSIONE	25/11/2009		
	1	TUTTE	01	3/5; 4/5	Aggiornamento descrizione azienda	25/03/2011		
	2	Sez.1 Sez..0	01	6,7,8/8	Annullamento Tabella di Correlazione	06/06/2011		
	3	Sez..4 Sez. 0	01	4/8	Inserimento precisazioni in 4.2.3	16/06/2011		
	4	Sez. 1	02	3/5; 5/5	Stato revisioni	26/03/2012		
	5	Sez. 1	02	3/5; 4/5	Aggiornamento descrizione azienda	26/03/2012		
	6	Sez. 7	03	4/5.	Specifica scopo ed eliminazione esclusioni	25/07/2012		
	7	Sez. 0	01	7/8	Specifica parametri 7.5.2, 7.5.5, 7.6	25/07/2012		
04	0	TUTTE	0	TUTTE	QUINTA EMISSIONE	01/03/2013		
	1	Sez 1	01	2/4	Descrizione azienda	31/03/2014		
	2	Sez 0	01	3,5	Stato revisioni	31/03/2014		
	3	Sez 0	02	3,5	Stato revisioni	03/09/2014		
	4	Sez 1	02	2/4	Descrizione azienda	03/09/2014		
05	0	TUTTI	00	TUTTI	SESTA EMISSIONE	01/03/2016		
	1	Sez 0	01	2/4	Descrizione azienda	01/04/2017		
	2	Sez. 0	02	2/4	Descrizione azienda	20/03/2018		
06	0	TUTTE	00	TUTTE	SETTIMA EMISSIONE	01/03/2019		
	1	Sez. 0	01	2/4	Descrizione azienda	01/03/2020		
07	0	Tutte	00	Tutte	OTTAVA EMISSIONE	01/03/2022		

0.3 Dati significativi dell'azienda

Ragione sociale: **ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "CAMILLO CAVOUR"**
Istituto Tecnico Settore Economico (A.F.M. – S.I.A - TURISMO)
Settore Tecnologico (C.A.T.) "C. Cavour"
Istituto Professionale per i Servizi Commerciali - Socio-Sanitari – Per la sanità e
l'assistenza sociale "B. Lanino"

Sede: CORSO ITALIA 42 – 13100 VERCELLI

Altre sedi: Via Verdi 45 - Vercelli

Sito Web: www.cavour@cavourvercelli.it

Attività: **ISTITUTO TECNICO**

SETTORE ECONOMICO

- AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING
- AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING –Sistemi Informativi Aziendali
- TURISMO

SETTORE TECNOLOGICO

- COSTRUZIONI AMBIENTE E TERRITORIO

FORMAZIONE ADULTI

ISTITUTO TECNICO

- A.F.M. (1^ periodo – 2^ periodo))
- CAT (Progetto Casa Circondariale – 2 pluriclassi)

ISTITUTO PROFESSIONALE

- Diploma T.S.S. -. (1^ periodo- 2^ periodo e 3^ periodo)

ISTITUTO PROFESSIONALE

- **Servizi Socio-sanitari (corso serale e classi 5^ corsi diurni)**
- **Servizi per la sanità e l'assistenza sociale (classi 1^ - 2^ - 3^ - 4^)**
- **Servizi commerciali**
- **Percorsi istruzione e formazione professionale**
 - classi prime "operatore servizi all'impresa" – Percorsi di qualifica con interventi integrativi;
 - classi seconde "operatore amministrativo segretariale" – Percorsi di qualifica con interventi integrativi;
 - classi terze "operatore amministrativo segretariale" – Sussidiarietà integrativa leFP

Nascita: **2007** (accorpamento dell'Istituto professionale "B. Lanino" all'Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri "C. Cavour").

<i>Infrastrutture:</i>	sede principale: 33 aule, 2 palestre, 4 laboratori informatici, 1 biblioteca, 1 Aula Magna, 1 Sala Docenti, 1 Aula Audiovisivi, 1 Laboratorio Linguistico, 1 laboratorio PCTO, 1 laboratorio Accounting 1 Laboratorio Scientifico, 1 laboratorio S.e T.A., 1 Laboratorio di Topografia - Cad, 5 Uffici, 2 Archivi. Sede professionale (via Verdi): 11 aule, 3 laboratori informatici, 1 biblioteca multimediale, 1 sala docenti, 1 laboratorio linguistico, 1 laboratorio METOP, front-office ed uffici amministrativi. L'applicazione della normativa anti-Covid sulla capienza massima dei locali ha determinato il trasferimento di alcune classi della sede di Via Verdi in quella principale di Corso Italia e la collocazione di altre in alcuni spazi precedentemente adibiti a laboratori.
<i>Personale:</i>	docenti 136 (di cui part-time. 8) personale amministrativo, tecnico, ausiliario: 40 (di cui part-time 2) al 26/04/22, compresi i collaboratori scolastici (6) nominati su organico Covid
<i>Alunni</i>	911
<i>Certificazione Iso</i>	Uni EN ISO 9001 dal 2007
<i>Accreditamento regionale</i>	Dal 2004 per l'Istituto Cavour; dal 2011 anche per l'Istituto Profess. Lanino
<i>Nota:</i>	Si precisa che l'organizzazione non ha in essere corsi di formazione finanziati; è invece attivato: il percorso delle Qualifiche Regionali, che si inserisce nel filone della formazione ma per accordo Stato- Regione, non è finanziato, bensì si attua con interventi integrativi: classi 1^e e 2^a Q-OSI e classe 3^a Q-OAS ; dal punto di vista procedurale la macroprogettazione segue la procedura P08, mentre proprio in virtù della sussidiarietà integrativa le fasi di microprogettazione, erogazione e monitoraggio seguono la P02, si strutturano cioè come corsi curricolari.



Manuale Qualità

scopo, campo di applicazione

SEZIONE	1
Rif.: ISO 9001:2015	Pag 1 di 2
Rev 00	del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

1.1 Scopo

Questo Manuale

descrive, documenta, coordina ed integra

la struttura organizzativa, i processi, le responsabilità e tutte le attività che regolano la gestione ed il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore Cavour, comprendendo i rapporti con i Clienti ed i Fornitori, considerando il **contesto** in cui l'Istituto opera e sviluppando un **approccio basato sui rischi** in conformità alla Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, al fine di fornire, all'Organismo di Certificazione e ai Clienti, una parte delle informazioni documentate necessarie per effettuare una prima valutazione formale del Sistema in questione.

Il Manuale Operativo è voluto dall'Alta Direzione quale strumento aziendale che consenta ai propri collaboratori, a tutti i livelli, di

comprendere, attuare, sostenere e migliorare

i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella **Politica per la Qualità** (Documento allegato al Manuale) **nei processi** che l'Istituto di Istruzione Superiore Cavour pone in atto, al fine di una completa ed accresciuta soddisfazione del Cliente.

A tale proposito si ritiene opportuno definire il Sistema Cliente costituito da:

- cliente/allievo inteso come fruitore diretto delle attività formazione ed orientamento; nel caso di allievi di corsi dell'obbligo formativo e di area svantaggio, oltre al cliente/allievo, si prendono in considerazione anche le famiglie o altri soggetti istituzionali di riferimento;
- cliente/committente inteso come Ente finanziatore a vari livelli istituzionali, ma anche come committente privato;
- sistema economico e sociale di riferimento inteso come aziende fruitrici dei risultati di formazione/orientamento conseguiti dagli allievi, ma anche come soggetti sociali (parti sociali, istituzioni socio-sanitarie, agenzie territoriali per l'impiego...).

Il Manuale Operativo costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del **Sistema di Gestione per la Qualità** nei **processi** rilevanti per l'organizzazione, con lo **scopo** di:

a) dimostrare la sua capacità di fornire costantemente prodotti o servizi in grado di soddisfare clienti, i requisiti di legge e normativi applicabili e,

SEZIONE	1
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 2 di 2
Rev 00	del 01.03.2022

b) migliorare la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e la garanzia di conformità al cliente ed ai requisiti di legge ed ai requisiti normativi.

Questo Manuale descrive il Sistema di Gestione per la Qualità **operante realmente** in Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione dei servizi forniti; deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** di ogni sezione con gli altre informazioni documentate del sistema (procedure, schede processo, Politica per la Qualità,...).

Scopo della certificazione è la progettazione e l'erogazione di corsi curriculari di istruzione superiore negli indirizzi tecnici e professionali, corsi extracurriculari e corsi di formazione professionale (*)

(*) prima corsi di formazione superiore e continua

1.2 Campo di applicazione

L'organizzazione, dopo aver mappato i propri processi e determinato con precisione la loro conclusione, ha individuato come **non applicabile il punto 8.5.5 Attività post-consegna** poichè nè la natura delle prestazioni, nè le norme cogenti permettono interventi successivi alla conclusione del servizio, neppure per sanare conseguenze indesiderate.

Poiché il nostro Istituto è erogatore di servizi intangibili, contestuali e interattivi, eterogenei e dipendenti dalle risorse umane, applicherà i requisiti normativi secondo le linee guida specifiche per le organizzazioni che erogano servizi UNI/TR 11346:2010.



Manuale Qualità

Riferimenti normativi; termini e abbreviazioni

SEZIONE		2
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 1	
Rev 00		del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'organizzazione considera come norme vincolanti nelle fasi di pianificazione, realizzazione e controllo dei processi le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9004: 2018 Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole
- UNI EN ISO 9000: 2015
- UNI EN ISO 19011: 2018 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione
- Manuale Operativo Sinottico – Accredimento delle strutture di formazione

L'organizzazione osserva inoltre le norme di carattere specifico relative all'istruzione scolastica che di carattere più generale, quali

- D.l. 129/2018 – nuovo regolamento di contabilità delle Istituzioni Scolastiche
- D. Lgs n. 61 del 13 aprile 2017 di revisione dei percorsi di istruzione professionali e relativo regolamento attuativo
- D.lgs. n. 62/2017 e successive modifiche in materia di Esame di Stato
- L. 107/2015 "la Buona Scuola" e norme attuative in ambito di ASL
- D.P.R 80/2013 Regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione
- L. 133/2008 e relativi regolamenti attuativi, tabelle di confluenza, quadri orari, risultati di apprendimento
- D.P.R 275/99 – regolamento autonomia scolastica
- Legge Regionale n° 63 del 13/04/95;
- Direttive Regionali;
- Bandi Provinciali.
- Regolamento Ue 2016/67 (GDPR) e D.Lgs 196/2003, come novellato dal D.Lgs 101/2018
- D.Lgs 81/08 riguardante il "miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro" e successive modificazioni ed integrazioni

2.2 Termini e Abbreviazioni

Si applicano in generale i termini di cui alla ISO 9000:2015.

Seguendo le indicazioni in appendice A della ISO 9001:2015, nel seguito si utilizzeranno indifferentemente i termini *Registrazione* e *Informazione Documentata*.

Abbreviazioni comuni: *MQ* = *manuale qualità* *RQ/A* = *responsabile qualità ed accreditamento*
SGQ = *Sistema Gestione della Qualità*



Manuale Qualità

Processi e contesto

SEZIONE	3
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 5
Rev 00	del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

3. Mission, sistema gestione qualità e processi

Consapevole che l'identità di un'organizzazione è basata sulla propria mission, il Dirigente ha emanato un Atto di Indirizzo (liberamente consultabile sul sito Web <https://www.cavourvercelli.it/index.php/ptof/ptof-2022-2025/762-a-f1-vcii0008-176161659/file>) che riassume la **Mission** della scuola:

"Finalità essenziale è l'innalzamento dei livelli di istruzione e delle competenze delle studentesse e degli studenti, rispettandone i tempi e gli stili di apprendimento e valorizzandone le potenzialità, per favorire la crescita della persona in tutte le sue dimensioni"

e declina per processi e per figure coinvolte la **Vision** dell'Istituto, ovvero come la scuola vede se stessa ed il proprio ruolo nel futuro. Nel Ptof, ampiamente diffuso e condiviso, vengono declinate poi le azioni per il triennio 2022 - 2025 volte a realizzare un miglioramento continuo dei processi.

In linea con quanto detto l'organizzazione determina nella mappa al punto 3.2 i processi strategici fondamentali in cui si articola la sua attività e la loro interazione; per tali processi vengono individuati gli input necessari, le risorse, le responsabilità, gli strumenti per il costante monitoraggio in modo da conseguire i risultati attesi ed, in un'ottica di costante miglioramento, in modo da mantenere ed accrescere la soddisfazione del cliente.

Si precisa che i processi secondari sono eventuali sotto-parti dei processi primari complessi, con un loro scopo particolare ed una serie di passaggi sistematicamente collegati, che l'organizzazione ha deciso in questa nuova versione del manuale di raccogliere e codificare in schede processo

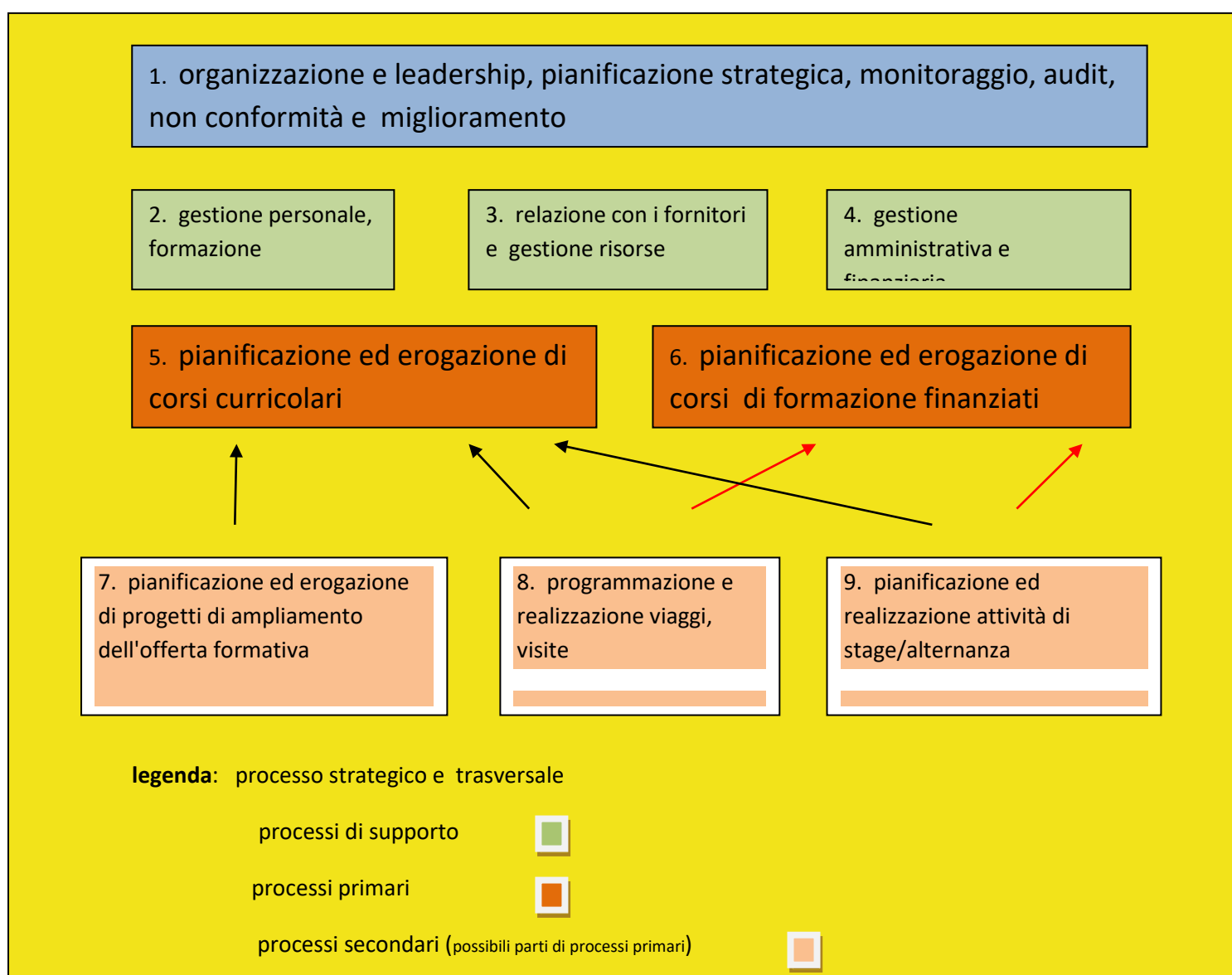
Nell' Organigramma, reso noto mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito Web, vengono individuate le figure di sistema e le figure responsabili di processo

3.1 . Premessa alla gestione e al controllo dei processi individuati

Il presente manuale riporta di seguito requisiti e funzionamento del processo trasversale di organizzazione, leadership, pianificazione strategica, monitoraggio, audit, non conformità e miglioramento, ovvero il processo che sovrintende all'intera organizzazione ed ai singoli processi; ad esso fa capo la responsabilità del monitoraggio degli altri processi e la pianificazione di azioni per il miglioramento.

Per quanto riguarda i processi primari e di supporto, vengono qui affrontati solo relativamente ai loro requisiti generali, mentre si rimanda a specifiche procedure per l'individuazione di input, output, sequenza, monitoraggi ed informazioni documentate ed a schede processo le indicazioni relative ai processi secondari (alternanza, progetti di arricchimento, stage)

3.2 mappa dei processi



Per ogni processo la scuola annualmente individua un responsabile di processo reso noto mediante affissione all'albo.

La tabella sottostante riporta dove vengono disciplinati i processi:

Processo primario/secondario	Procedura/ Scheda processo
pianificazione ed erogazione di corsi curricolari	P02
pianificazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati	P08
Gestione personale e formazione (in MQ e .)	SP04
relazione con i fornitori e gestione risorse (in MQ e .)	P07
gestione amministrativa e finanziaria	P06
Pianific. ed erogaz. di progetti di ampliamento dell'offerta formativa	SP01
programmazione e realizzazione viaggi e visite	SP02
pianificazione ed realizzazione attività di stage/alternanza	SP05

3.3 Contesto dell'organizzazione

In base ai processi sopra individuati l'organizzazione individua le parti interessate rilevanti per il SGQ, nonché i requisiti di tali parti (R) e/o le aspettative della scuola nei loro confronti (A); gli strumenti di misurazione della soddisfazione indicati serviranno per monitorare periodicamente nei Riesami della direzione la realizzazione di tali requisiti/aspettative.

Si intendono come parti interessate, quelle del contesto esterno, ad esclusione dei clienti interni (personale) ed esterni (studenti, famiglie), che verranno monitorati con modalità differenti.

3.3.1 Mappatura delle parti interessate

soggetto	Requisito/aspettativa (R.A)	Misuraz soddisfaz
Miur	1. standard per bandi (R) 2. Fondi finanziari (A) 3. standard qualitativi esiti e organizzazione scol (R) 4. Dotazione organica adeguata e preparata (A)	1. valutazione positiva 2. Dati monetari 3. RAV 4. customer, SNV, Invalsi
Provincia	1a. Interventi di edilizia scolastica (A) 1b. Rilascio di certificazioni (A) 2. Servizi pubblici di trasporto (A)	1. Verificarsi degli interventi 2. Orari mezzi pubblici
SPRESAL	Rispetto norme di sicurezza (R)	Verifiche senza rilievi
Aziende/studi del territorio	1. Competenze specifiche adeguate (R) 2. Ospitalità alunni in alternanza (A)	1. Follow up diplomati 2. numero alunni coinvolti

	3. inserimento diplomati nel lavoro (A)	3. Follow up diplomati
Università	1. Preparazione adeguata (R) 2. Orientamento mirato ed efficace (A)	1. Follow up diplomati 2. Dati Invalsi
Regione	1. Rispetto punti norma del Manuale sinottico (R) 2. Preparazione adeguata (R)	1. Mantenimento accreditamento 2. Esiti qualifiche
Scuole secondarie 1* grado	1. Successo formativo loro ex- alunni (R) 2. Preparazione di base adeguata (A)	1. Successo scolastico del biennio 2. test d'ingresso
Scuole secondarie 2* grado	Collaborazione nei progetti in rete (R/A)	Esistenza progetti e loro completa realizzazione
Fornitori esterni	Standard adeguati (A)	Verifica di conformità, valutazione fornitori

3.3.2 fattori rilevanti del contesto

Con riferimento alle parti sopra indicate la scuola è posta davanti a grandi temi che possono essere ostacoli o sfide con cui cimentarsi.

Il contesto è caratterizzato da alcune tematiche rilevanti, quali: andamento iscrizioni, SNV, riforma scolastica, inserimento mondo lavoro e successo universitario, edilizia scolastica, scarsità di fondi pubblici erogati come dotazione ordinaria alle scuole, dispersione scolastica, digitalizzazione, riduzione organici ATA.

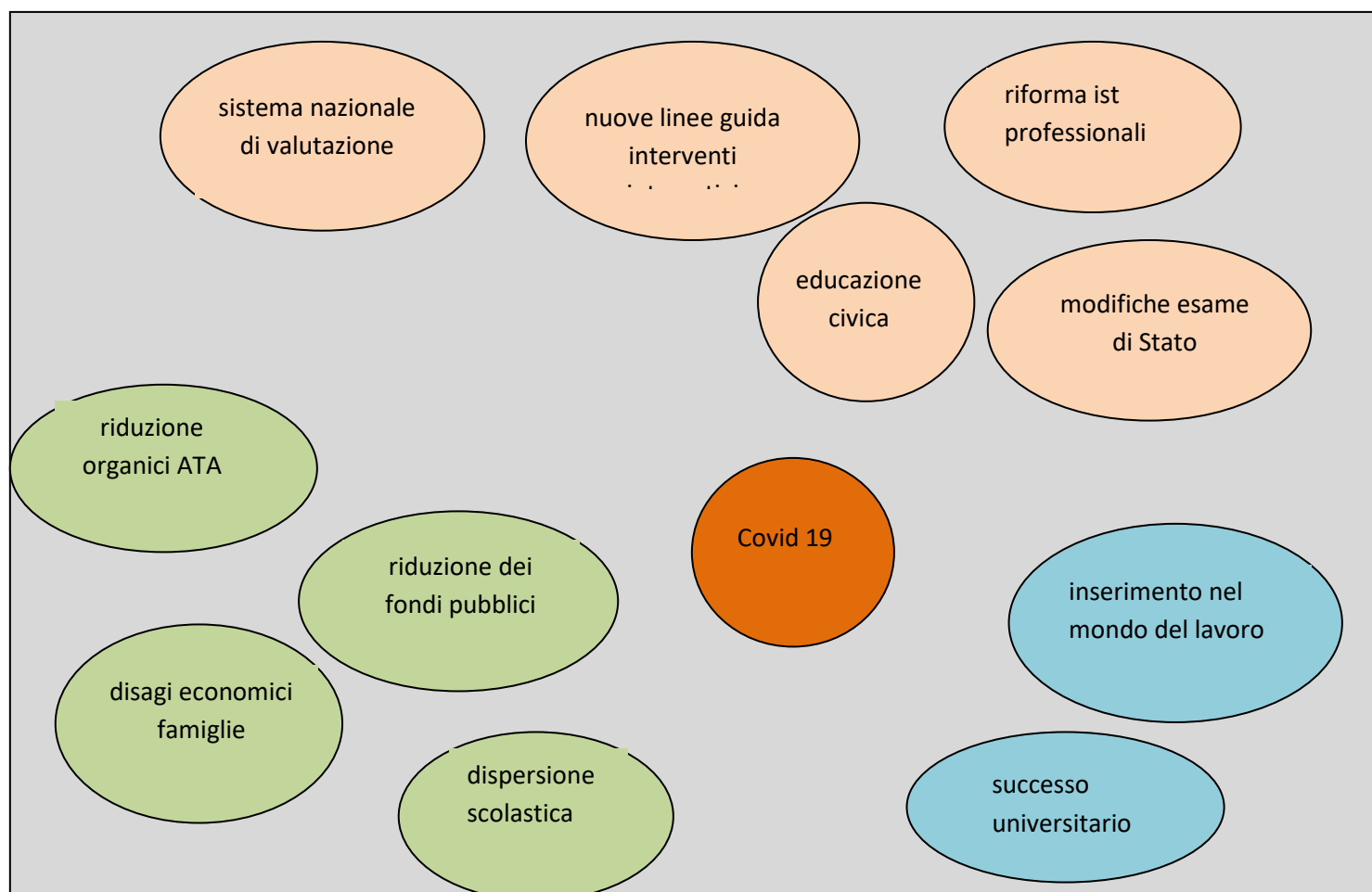
Si sottolinea inoltre, per per il segmento professionale, la necessità di proseguire nella redazione del curriculum verticale in base alla revisione degli ordinamenti prevista dalla Legge 107/05.

Ad essi è necessario aggiungere le difficoltà che la situazione pandemica ha creato

- all'organizzazione: necessità di modulare orari, accessi, vigilanza, acquisti, ecc
- alla didattica: necessità di dotarsi di una piattaforma digitale e di mantenerla efficiente, di rendere in grado di usarla sia i docenti che gli alunni
- alle famiglie: il persistere di una situazione sfavorevole ha messo in evidenza ulteriori situazioni di disagio, rilevate da difficoltà da parte delle famiglie a contribuire economicamente agli studi (mancanza di dispositivi tecnici adeguati) e dalla maggiore richiesta di "aiuto" sotto forma di contributi per diritto allo studio e di dotazione tecnica..

La pandemia Covid-19 ha poi reso complesso lo svolgimento delle ore di Alternanza Scuola Lavoro, rendendo necessaria l'individuazione di modalità alternative agli stage aziendali.

Da ultimo, l'esame di Stato ha subito annuali modifiche temporanee e spesso tardive, causa Covid, richiedendo alla scuola tempestive risposte sia in ambito didattico che organizzativo.



3.4 Affrontare rischi e opportunità

Annualmente la scuola indica nel Riesame della Direzione l'evoluzione di tali tematiche, ne inserisce o sostituisce, al fine di analizzare tutti i fattori che potrebbero determinare criticità, rischi, o -se colti con adeguata pianificazione- opportunità di crescita.

L'analisi dei rischi, sempre allegata al Riesame della Direzione individua anche le azioni da intraprendere per affrontare i rischi e le opportunità, monitora i rischi/opportunità già individuate e le azioni già intraprese al fine di verificare il grado di manifestazione dei rischi e valutare l'efficacia delle azioni intraprese.



Manuale Qualità

leadership, pianificazione, valutazione, miglioramento

SEZIONE	4
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 5
Rev 00	del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

4.1 Leadership

Il Dirigente Scolastico

- si assume la responsabilità dell'efficacia del SGQ,
- promuove l'approccio per processi; assegna inoltre ruoli e responsabilità per i ruoli pertinenti in modo da assicurare che i processi producano gli output desiderati, che sia promossa la focalizzazione sul cliente e che l'integrità del sistema di Gestione della Qualità sia assicurata.
- stabilisce la politica della qualità, ne fissa gli obiettivi e ne dà diffusione
- promuove l'approccio del risk based thinking e presenta annualmente l'Analisi di Rischi/Opportunità allegata al Riesame della Direzione, indicando le azioni da attuare, monitorandole e valutandone l'efficacia
- promuove il miglioramento inteso non solo come miglioramento del sistema, quanto come miglioramento degli esiti scolastici e della soddisfazione del cliente

4.2 Politica e obiettivi della qualità

La politica della qualità (documento separato, allegato al manuale) costituisce il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità; essa viene elaborata in sinergia con gli indirizzi della scuola, tenendo conto del contesto e delle principali parti interessate, in un'ottica di continuo miglioramento.

Nello stesso documento sono indicati gli obiettivi per la qualità, coerenti con la politica ed i requisiti cogenti.

Al documento viene data diffusione sia mediante affissione all'albo, sia mediante pubblicazione sul sito web, sia sottolineandone l'importanza nelle riunioni collegiali (specie Collegi Docenti) in modo che esso venga non solo conosciuto ma anche compreso.

Gli obiettivi della qualità sono tradotti in obiettivi misurabili di breve periodo nel piano di Miglioramento (si veda *Elementi in uscita dal Riesame; Piano di Miglioramento*)

Qualora l'organizzazione ravvisi esigenze di modifiche, esse si tradurranno in modifiche alla Politica ed ai suoi obiettivi e in un quadro ben pianificato verranno individuate risorse e responsabilità per attuare le nuove linee determinate

4.3 Monitoraggi e misurazioni

4.3.1 Soddisfazione del cliente

In relazione al tipo di servizio erogato dall'Istituto Cavour, il grado di soddisfazione del Cliente diventa un

requisito fondamentale per la corretta gestione delle attività scolastiche e formative. Tuttavia poiché, più che di clienti si deve parlare di "Sistema cliente", formato da soggetti diversi e con aspettative a volte contrastanti (ad esempio gli alunni delle prime classi sono insoddisfatti quando si richiede uno studio più approfondito), il Sistema di rilevazione della soddisfazione del cliente adottato dall'Istituto Cavour non utilizza solo:

- Verso cliente/utente: somministrazione di questionari di soddisfazione on line sia agli allievi sia alle famiglie, sia a corsisti di progetti finalizzati.
- Verso cliente interno: somministrazione di questionari di soddisfazione on line per il personale interno docente e ATA

ma ha anche implementato tale attività introducendo nel monitoraggio di soddisfazione i seguenti aspetti:

- risultati conseguiti dai clienti /utenti al termine dei corsi, successi/insuccessi nell'inserimento nel mondo del lavoro.
- Analisi degli abbandoni e delle richieste di cambi di classe.
- Aumento/diminuzione del numero degli iscritti
- successo scolastico negli anni intermedi (promozioni, debiti, ecc)

Possono inoltre essere considerati

- Risultati in concorsi, test universitari, ecc
- Eventuali manifestazioni scritte/orali di soddisfazione
- Referenze favorevoli/sfavorevoli all'Istituto.
- Notizie dirette/indirette riguardanti il servizio offerto dall'Istituto.

Le informazioni ottenute dai questionari di soddisfazione del Cliente sono trattate nel rispetto della privacy (L.196/03) e sono input rilevante per l'effettuazione del Riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità.

Taratura dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

L'organizzazione non dispone di "apparecchiature", ma considera come strumenti idonei allo scopo i questionari; nel corso delle riunioni del gruppo di Miglioramento verifica la "taratura" degli strumenti di misurazione e monitoraggio, cioè la rispondenza dei questionari alle necessità della scuola e la significatività delle risposte; ove necessario apporta modifiche. Analogamente procede con altri indicatori, eliminando quelli obsoleti ed inserendone di nuovi, coerenti con la situazione attuale, con i fattori di rilievo, con i rischi e le opportunità individuate. L'emissione di nuove revisioni è disciplinata in P01

4.3.2 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto monitora periodicamente i processi al fine di valutare la loro capacità di produrre i risultati pianificati

1. In particolare per i **corsi curricolari** l'erogazione del servizio viene monitorato sia attraverso i periodici Consigli di Classe, sia attraverso dati quantitativi nel momento della valutazione del primo quadrimestre, sia infine con il confronto Programmazioni d'inizio anno - Relazione finale /rendiconti finali.

Viene inoltre costantemente monitorato il rispetto del monte ore scolastico tramite la gestione informatizzata delle supplenze.

2. **Per i progetti di arricchimento dell'offerta formativa** si attua (se significativo in base alle ore svolte) un monitoraggio intermedio generalmente a fine primo quadrimestre ed una rendicontazione finale.

3. **Per i corsi finanziati** si assumono gli strumenti (indicatori di risultato) previsti dal committente.

4. **Per le attività di stage/PCTO** è previsto un monitoraggio intermedio svolto del docente responsabile, una valutazione ed una misurazione finale della soddisfazione

5. **Per viaggi e visite**, visto la loro brevità è previsto solo una misurazione finale della soddisfazione

6. Per il **SGQ**, lo stato avanzamento del Piano di Miglioramento e l'aggiornamento dello stato dei rischi è previsto un monitoraggio periodico attraverso riunioni del gruppo di Miglioramento, gli indicatori fissati e resi noti dal Sistema Nazionale di Valutazione ed il questionario di soddisfazione finale ,

7. Per **le risorse acquisite dall'esterno** viene valutata la qualità dei fornitori

8. Per ogni altra attività rilevante che implichi un impegno di risorse finanziarie vengono elaborati e tenuti aggiornati sistemi di monitoraggio finali mirati (su attività di formazione docenti, corsi di recupero, ecc)

4.3.3 Monitoraggio e misurazione della conformità dei prodotti/servizi

Per le particolari caratteristiche dell'istruzione, la tenuta sotto controllo delle caratteristiche del servizio può essere effettuata quasi solo tramite il controllo del processo di realizzazione del servizio stesso. E' infatti tardivo ricorrere al controllo finale del servizio per intervenire sulla sua qualità. Sono comunque applicate le normali procedure scolastiche (Il controllo del servizio per l'erogazione delle attività scolastiche viene effettuato dal D.S. secondo le norme del MIUR) ed i dati vengono utilizzati per il miglioramento successivo.

Per i corsi finanziati si assumono gli strumenti (indicatori di risultato) previsti dal committente.

4.4 Audi interni

L'Istituto Cavour regola le attività relative alla conduzione degli Audit interni secondo quanto descritto nella procedura P03 "Audit interni". Tali audit hanno lo scopo di accertare che il Sistema di Gestione per la Qualità interno sia conforme a quanto pianificato. Inoltre gli audit interni sono utilizzati come strumento di miglioramento di tutto il sistema. Il Responsabile Qualità/Accreditamento annualmente redige il "Programma annuale degli Audit interni"; sono previste anche Audit interni straordinari al fine di valutare l'attuazione e/o l'efficacia di azioni correttive o preventive. Gli Audit interni sono utilizzati nel Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

La pianificazione, la conduzione e il reporting degli audit tiene conto dell'approccio basato sul rischio, al fine di assicurare che essi siano focalizzati su questioni significative per la scuola e per conseguire gli obiettivi del programma di audit.

4.5 Analisi dei dati

I dati raccolti nei monitoraggi intermedi/finali, attraverso gli audit o tramite questionari di soddisfazione vengono letti ed interpretati congiuntamente per fornire un'analisi corretta e le considerazioni emerse risultano dai riesami periodici della Direzione. Il Piano di Miglioramento che scaturisce da tali analisi riporta i risultati degli indicatori di risultato fissati e quanto ci si ripropone per il miglioramento delle prestazioni per l'anno scolastico e formativo successivo

4.6 Il Riesame della Direzione

4.6.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto viene riesaminato dalla Direzione almeno una volta l'anno per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia in relazione a quanto espresso nella Politica per la Qualità. La redazione, l'emissione e l'applicazione del riesame sono a cura del Responsabile Qualità / Accredimento e del Dirigente Scolastico .

I risultati ottenuti vengono utilizzati per la stesura del Piano di Miglioramento annuale.

4.6.2 Elementi in ingresso del riesame

Il Riesame prende in considerazione:

- i risultati delle indagini sulla soddisfazione del cliente;
- i risultati delle analisi delle prestazioni del servizio in termini di efficacia e di efficienza nell'intero processo di soddisfacimento delle esigenze del Cliente; in particolare successo formativo, andamento delle iscrizioni, abbandoni, tasso occupazionale dei diplomati;
- le non Conformità ed i risultati delle azioni correttive;
- informazioni provenienti da altri monitoraggi e indicatori di Qualità;
- le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati nel precedente Piano di Miglioramento;
- informazioni delle parti interessate, cambiamenti nei fattori interni ed esterni rilevanti per l'organizzazione (contesto);
- raccomandazioni per il miglioramento;
- i risultati degli audit esterni ed interni precedenti. I rilievi dei rapporti di audit Regionali sono considerati e trattati come non conformità critiche.
- indicatori del Sistema Nazionale di Valutazione
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità,
- l'aggiornamento e la rivalutazione dei rischi e delle opportunità da affrontare

Nel documento, in funzione delle problematiche emerse durante il periodo considerato, e sulla base oggettiva delle informazioni possedute, delle minacce e delle opportunità, vengono, formulate le proposte di miglioramento prioritarie.

4.6.3 Elementi in uscita dal riesame; Piano di Miglioramento

La Direzione dell'Istituto Cavour, nelle riunioni dedicate al riesame del Sistema, definisce nel dettaglio gli obiettivi da perseguire, al fine di trattarli come input per i processi di miglioramento. Gli elementi in uscita dal riesame comprendono decisioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento del servizio in corrispondenza ai requisiti del Cliente;
- all'identificazione e all'attribuzione delle risorse per la gestione dei processi da migliorare.

Tutte le registrazioni relative al riesame della Direzione sono conservate dal Responsabile Qualità / Accredитamento.

La Direzione, esaminato il Riesame della Direzione, presa visione delle relative proposte di miglioramento, decide gli obiettivi generali per il miglioramento del servizio e gli obiettivi di Qualità in un documento denominato **"Piano di Miglioramento"**, esprimendoli in termini di:

- Responsabilità
- azioni
- Attribuzione risorse
- Indicatori quantificabili e misurabili
- Tempistiche

Il Piano di Miglioramento con il riferimento agli obiettivi per la Qualità viene quindi reso noto dalla Direzione a tutto il Personale.

Nelle riunioni periodiche del Gruppo di Miglioramento viene fatto il punto sul grado di realizzazione di detto Piano.

4.7 Non conformità ed azioni correttive (§10.2)

L'Istituto ha definito procedure documentate per gestire, eliminare o ridurre le Non Conformità reali, intervenendo in modo efficace sulle loro cause mediante Azioni Correttive come illustrato nelle procedure P 04 "Gestione delle non conformità e dei reclami" e P 05 "Azioni Correttive".

4.8 Informazioni documentate

L'organizzazione, al fine di controllare la progettazione e l'erogazione dei processi e di generare fiducia nel fatto che tale azione venga svolta, crea, utilizza e conserva informazioni documentate come indicato nella procedura P01

Manuale Qualità

Attività di supporto

SEZIONE	5
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 4
Rev 00	del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

5.1 Generalità

Le attività di supporto sono fondamentali sia per la realizzazione dei processi primari e secondari, sia per l'organizzazione nel suo complesso e per affrontare rischi ed opportunità che il contesto fa emergere.

Le risorse che vengono qui individuate sono:

1. risorse umane
2. risorse fisiche (ambiente, beni ed infrastrutture)
3. risorse finanziarie

5.2 risorse umane

L'organizzazione determina, nei limiti e con i vincoli posti dal MIUR, e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace ed efficiente attuazione del proprio sistema di gestione della Qualità e per l'attuazione ed il controllo dei processi.

5.2.1 Conoscenza

Per il funzionamento del SGQ l'organizzazione acquisisce, conserva e diffonde con continuità le conoscenze necessarie per il funzionamento dei processi e la conformità dei servizi svolti.

Conoscenze da fonti esterne: tramite mail, bacheca del registro elettronico e in occasione dei collegi dei docenti il DS trasmette a tutto il personale docente o ai docenti impegnati in specifiche attività informazioni relative a norme, interpretazioni, ecc

Conoscenze interne: l'organizzazione fa tesoro dell'esperienza acquisita in ambito della gestione dei processi dal personale e lo considera come fattore importante nell'attribuzione degli incarichi, avendo però cura di prevedere progressivamente affiancamenti per integrare nell'organizzazione nuove persone evitando possibilmente una concentrazione di incarichi.

Anche le conoscenze derivanti da attività di formazione in istituto vengono messe a disposizione tramite l'area riservata del sito web.

Per la conservazione delle conoscenze esterne, si fa riferimento alla procedura P01; mentre le conoscenze personali sono registrate nella mappa delle competenze (database attività di formazione e aggiornamento c/o segreteria).

5.2.2 Competenza

La competenza del personale utilizzato per i corsi curricolari di istruzione è accertata a livello Nazionale con un sistema di titoli ed esami; non è quindi al momento nelle facoltà dell'organizzazione scegliere il personale competente, ma semmai -sempre secondo modalità imposte per legge- il Dirigente può individuare criticità ed aprire procedimento disciplinare nei casi gravi.

La scuola invece valuta la competenza delle figure di sistema (Funzioni Strumentali, responsabili di processo, docenze su progetti che richiedano standard ben definiti, ecc) e di quelle previste dalle norme di sicurezza, attraverso un'annuale verifica di fascicoli personali, curricula presentati, competenze richieste dai mansionari.

Per rendere efficace ed efficiente l'impiego delle risorse umane, annualmente:

1. il Collegio individua, delibera e verbalizza le proprie figure di sistema;
2. il Dirigente, sulla base del PTOF, individua e incarica formalmente (definendo obiettivi e mansioni) Funzioni Strumentali, referenti di attività, processi e servizi (vedi organigramma);
3. il dirigente, nel PTOF, sulla base dei dati storici quantifica le necessità di docenti predisponendo l'Organico
4. il Dirigente, sempre nel PTOF, individua le aree che necessitano di maggiori risorse umane ed individua quindi le classi di concorso dalle quali si richiede docenti dell'organico di potenziamento
5. il Collegio dei Docenti, nel processo di validazione della progettazione, individua quei progetti integrativi didatticamente rilevanti e qualifica i docenti proponenti come responsabili dei singoli progetti.
6. Il RQ/A e la Funzione Strumentale Sostegno Docenti predispongono annualmente un piano di formazione negli ambiti prioritari per il perseguimento degli obiettivi prefissati, tra i quali primario è la sicurezza; egli valuta l'efficacia delle azioni intraprese
7. Il Dirigente ed il DSGA stabiliscono procedure per la sostituzione del personale assente

Si fa inoltre riferimento al Decreto Ministeriale 166 del 25/05/2001 ART. 10 "Definizione di standard di competenze professionali dei formatori" e al Manuale di Accreditamento Criterio C "Competenze Professionali". Per eventuali docenti esterni si fa riferimento a SP04

5.2.3 Consapevolezza

La scuola promuove azioni affinché il proprio personale conosca e sia consapevole della politica della qualità e dei suoi obiettivi, nonché del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Strumenti sono i collegi dei Docenti, la formazione iniziale per i neo-assunti, la pubblicazione di documenti nell'area dedicata del sito Web.

L'audit interno è momento per verificare il grado di consapevolezza raggiunto dalle persone intervistate.

5.2.4 Comunicazione

Affinchè le informazioni necessarie all'attuazione controllata dei processi e al funzionamento del sistema Gestione Qualità arrivino alle persone coinvolte, la scuola ha messo in atto un consolidato e controllato sistema di comunicazione (P01).

Ruolo fondamentale è la condivisione in area dedicata del sito e/o del registro elettronico della modulistica aggiornata necessaria per gli adempimenti didattici.

5.3 risorse fisiche (ambiente, beni ed infrastrutture)

La gestione di questo tipo di risorse si articola in due sezioni:

- 1- relazione con i fornitori esterni
- 2- gestione e manutenzione di ambiente e infrastrutture

5.3.1 relazione con i fornitori esterni

L'organizzazione estende il controllo ai prodotti e servizi acquisiti dall'esterno, affinché questi non influiscano negativamente sulla conduzione di un processo e quindi sulla soddisfazione del cliente e/o sul raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Vengono specificate e comunicati ai fornitori tutti i requisiti relativi ai prodotti/servizi da fornire, ai tempi di consegna, ecc.

Il processo di acquisto viene specificato nella procedura **P07 "Gestione acquisti"**

5.3.2 gestione e manutenzione di ambiente e infrastrutture

L'organizzazione cura, entro i limiti derivanti dal fatto che la struttura NON è di proprietà, l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi, analizzando fattori fisici, psicologici:

- sulla base delle caratteristiche e della numerosità delle classi, predispone annualmente in fase di progettazione l'assegnazione alle aule
- nel caso subentrino criticità durante l'erogazione del corso, provvede a nuova assegnazione
- individua sulla base dei quadri orari, gli opportuni orari di utilizzo delle aule speciali (laboratori e palestre)
- individua e/o rende disponibile l'ambiente necessario per lo svolgimento di corsi di arricchimento dell'offerta formativa o per lo svolgimento di corsi di formazione finalizzati
- monitora la soddisfazione dei clienti (studenti, docenti ed ATA) in relazione a questi elementi
- predispone un orario scolastico per le classi che tenga conto dell'impegno richiesto nelle varie discipline e delle esigenze didattiche
- predispone e rende noto un piano di attività per i docenti, così da poter preparare adeguatamente le riunioni

L'organizzazione in sede di progettazione iniziale, sulla base dei corsi attivati e dei progetti autorizzati

- individua e mette a disposizione le infrastrutture necessarie per l'erogazione dei servizi
- predispone attività di manutenzione
- si attiva in caso di guasti
- tiene informazioni documentate sulla realizzazione di interventi di manutenzione e riparazione
- monitora la soddisfazione dei clienti (studenti, docenti ed ATA) in relazione a questi elementi
- considera la dotazione in infrastrutture un punto di costante miglioramento, per cui annualmente monitora la loro consistenza ed adeguatezza e pianifica nuovi investimenti

5.4 risorse finanziarie

Elemento fondamentale per l'acquisizione di altro tipo di risorsa è l'avere a disposizione adeguate risorse finanziarie. Vista la progressiva riduzione dei finanziamenti pubblici, l'obiettivo di **economicità** diventa fondamentale e come tale viene controllato.

SEZIONE	5
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 4 di 4
Rev 00	del 01.03.2022

In quest'ottica l'organizzazione individua azioni volte alla possibile riduzione dei costi, pur in presenza di standard qualitativi invariati e di piena rispondenza ai requisiti richiesti per lo svolgimento dei processi. Tali azioni sono tenute sotto controllo.

5.4.1 Bilancio dell'Istituto

La gestione del bilancio dell'Istituto di Istruzione Superiore "Cavour" fa capo alle normative statali, come da D.I. 129/2018; la correttezza della stessa gestione è in tal senso garantita da verifiche periodiche che i Revisori dei Conti, nominati dal Ministero del Tesoro, dal M.IUR. svolgono nel corso dell'anno. Si tratta di verifiche attuate sull'intera gestione amministrativo - contabile, sui bilanci, a preventivo e a consuntivo.

5.4.2 Budget per i progetti finalizzati

Si rinvia ad apposita procedura **P06 " Gestione del Budget per progetti finalizzati"**

Manuale Qualità

Attività operative

SEZIONE	6
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 3
Rev 00	del 01.03.2022

Cod. Min. VCIS01300R C.F. 80007080023 C.U. UF8M7F PEO VCIS01300R@ISTRUZIONE.IT PEC VCIS01300R@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. IPA Istsc_vcis01300r Corso Italia 42 -13100 VERCELLI Sito web www.cavourvercelli.it

6.1 Pianificazione

L'organizzazione pianifica attua e monitora i processi indicati al punto 3.2, in modo che l'erogazione dei servizi rispetti i requisiti cogenti, siano in linea con quanto pianificato ed accrescano la fiducia nel cliente.

Sono pianificate e realizzate azioni per:

- Determinare i requisiti dei prodotti / servizi, e definire i criteri per l'accettazione dei processi, prodotti e dei servizi, laddove possibile.
- Determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei prodotti /servizi.
- Tenere sotto controllo i processi.
- Conservare informazioni documentate necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

6.2 Requisiti dei servizi

Visto il carattere peculiare dell'organizzazione scolastica, il core business dei processi è l'erogazione di corsi di istruzione i cui requisiti non sono stabiliti nè dalla scuola nè dal cliente, ma direttamente dal MIUR; anche nell'erogazione di corsi di formazione finanziati non è possibile altro che la scelta della tipologia di corso. Lievi modifiche al percorso istruzione possono essere effettuate attraverso variazioni in autonomia, basandosi anche sui dati raccolti nell'Analisi dei Fabbisogni (procedura P02e P08)

6.3 Progettazione

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato volta ad assicurare la successiva erogazione di servizi come descritto in procedura P02e P08

6.4 Controllo processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

L'organizzazione assicura che i processi e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti; essa tiene sotto controllo:

- prodotti o servizi di fornitori esterni incorporati nei servizi dell'organizzazione
- prodotti o servizi di fornitori esterni forniti direttamente ai clienti
- parte di processi forniti da un fornitore esterno in base ad una decisione dell'organizzazione.

L'organizzazione applica criteri di valutazione, selezione e ri-valutazione dei fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti e monitora le loro prestazioni. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente nella scelta , ove possibile, viene inoltre applicata la rotazione dei fornitori.

L'organizzazione assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il proprio controllo e definisce sia i controlli che intende applicare sui fornitori che quelli che intende applicare sugli output risultanti, al fine di contenere il potenziale impatto negativo che un prodotto/servizio esterno non conforme possa avere sulla soddisfazione del cliente.

6.5 Erogazione dei servizi

L'organizzazione attua l'erogazione dei servizi in condizioni controllate, che comprendono:

- disponibilità e risorse per il monitoraggio
- monitoraggi e misurazioni di verifica
- utilizzo di infrastrutture, ambienti, personale idonei
- attività di validazione e verifica periodica
- attuazione di azioni atte a prevenire errori
- conservazione di elaborati/documenti di proprietà del cliente e rilascio di documenti conclusivi
- controllo dei servizi non conformi
- disponibilità di informazioni documentate

Il tutto è descritto in procedura P02e P08

6.6 Rilascio di prodotti e servizi

Per le peculiarità dell'organizzazione e del servizio erogato, non si ha una effettiva consegna del prodotto o del servizio al termine dello stesso, ci si può qui riferire al rilascio di pagelle, attestati, diplomi che attestano la conclusione del servizio o di parte di esso.

La scuola individua nelle risorse di Segreteria quelle destinate a tale attività; esse registrano l'avvenuta consegna al cliente o suo delegato.

6.7 Comunicazione con il Cliente

L'Istituto garantisce le comunicazioni con il Cliente attraverso il registro elettronico (circolari interne, avvisi, schede), comunicazioni telefoniche, incontri in presenza ed on line (in cui si cerca di rendere il cliente consapevole del contributo che può fornire), comunicati sul sito internet, registro on line.

Attraverso gli stessi mezzi riceve dal sistema cliente i dati di ritorno; in particolare nella Carta dei servizi è illustrata la procedura di reclamo da parte del cliente.

SEZIONE	6
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 3 di 3
Rev 00	del 01.03.2022

Il sistema di comunicazioni è soggetto a monitoraggio periodico.

L'Istituto cura la pubblicità e le comunicazioni di marketing in modo che esse siano veritiere e coerenti con il servizio offerto.

Particolare attenzione pone al cliente (studenti, corsisti e famiglie) in fase di orientamento in entrata e di prima iscrizione, in modo da far comprendere le caratteristiche del servizio che la scuola andrà ad erogare, raccoglie le osservazioni pervenute e, laddove possibile, li tiene in considerazione per un miglioramento del servizio.

6.8 Proprietà del cliente

L'Istituto protegge e salvaguarda qualunque tipo di dati e/o documenti e/o elaborati di proprietà degli utenti. Tali dati sono conservati e trattati secondo le norme cogenti ed in accordo esplicito con l'utente. Se trattasi di documenti di origine esterna viene applicata la procedura P01.

6.9 Controllo degli output non conformi

L'organizzazione ha predisposto la procedura P 04 per il trattamento delle non conformità e P05 per la conduzione di Azioni correttive

Si fa riferimento a specifica procedura P02 "Progettazione ed erogazione di corsi curricolari" e P08 "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati" per istruzioni relative ai punti norma ISO 9001:2015 § 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6. Per quanto riguarda il punto 8.4 si rinvia a P06 e Scheda Processo S02 per viaggi e visite di istruzione.