



Manuale Qualità

scopo, campo di applicazione

SEZIONE	1
Rif. : ISO 9001:2015	Pag 1 di 2
Rev 01	del 01.03.2023

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,

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 corsi curriculari ed extracurriculari in ambito tecnico economico (amministrazione finanza e marketing, sistemi informativi aziendali, turismo), tecnico tecnologico (costruzioni ambiente e territorio), professionale (servizi commerciali, servizi per la sanità e l'assistenza sociale) ed in sussidiarietà (operatore servizi all'impresa)

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.
- **il punto 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni** poichè, pur richiedendo il monitoraggio questionari e report - che comunque vengono rivisti ed adeguati alle modifiche organizzative per meglio valutare le qualità delle innovazioni introdotte, la scuola non utilizza "apparecchiature di misurazione", nè tanto meno è possibile tarare questionari e sondaggi a campioni di riferimento nazionali o internazionali.

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.