



**Istituto  
Michelangelo Buonarroti**

**Manuale Qualità  
Sistema di gestione per la qualità  
Norma UNI EN ISO 9001:2015**

**Edizione 2024**

**Rev. 00**

**Il presente documento è stato stampato in una sola copia che viene  
conservata presso l'ufficio della Direzione generale**

**Copia controllata n°:**

**N°**

**Copia non controllata n°:**

Sezione	Sottosezione	Titolo	Pag.	stato di revisione
		PREMESSA	4	00
0		Introduzione	4	
1		SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	7	
2		RIFERIMENTI NORMATIVI	8	
3		TERMINI E DEFINIZIONI	9	
4		CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	11	
	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	11	
	4.2	Parti interessate esigenze e aspettative	12	
	4.3	Campo di applicazione del sistema di gestione qualità	12	
	4.4	Sistema di gestione per la qualità e suoi processi	13	
5		LEADERSHIP	14	
	5.1	Leadership e impegno della Direzione	14	
	5.1.1	Impegno della Direzione	14	
	5.1.2	Focalizzazione sul cliente	16	
	5.2	Politica per la Qualità	17	
	5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	17	
	5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	18	
	5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	19	
6		PIANIFICAZIONE	24	
	6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	24	
	6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	24	
	6.2.1	Definizione degli obiettivi	25	
	6.2.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	25	
	6.3	Pianificazione delle modifiche	25	
7		SUPPORTO	26	
	7.1	Risorse	26	
	7.1.1	Generalità	26	
	7.1.2	Persone	26	
	7.1.3	Infrastruttura	28	
	7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	29	
	7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	30	
	7.1.6	Conoscenza organizzativa	30	
	7.2	Competenza	31	
	7.3	Consapevolezza	31	
	7.4	Comunicazione	31	
	7.5	Informazioni documentate	32	
	7.5.1	Generalità	32	
	7.5.2	Creazione e aggiornamento	32	
	7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	33	
8		ATTIVITA' OPERATIVE	34	
	8.1	Pianificazione e controlli operativi	34	
	8.2	Requisiti dei servizi	34	
	8.2.1	Comunicazione con lo studente e la famiglia	34	
	8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	35	
	8.2.3	Riesame dei requisiti relativi al servizio	36	
	8.2.4	Modifiche ai requisiti per i servizi	36	
	8.3	Progettazione e sviluppo dei servizi	36	
	8.3.1	Generalità	36	
	8.3.2	Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo	36	
	8.3.3	Elementi in ingresso (Input) alla Progettazione e Sviluppo	37	
	8.3.4	Controllo della Progettazione e Sviluppo	37	
	8.3.5	Output alla Progettazione e Sviluppo	38	
	8.3.6	Modifiche alla Progettazione e Sviluppo	38	
	8.4	Gestione dei fornitori esterni di prodotti/Servizi	38	
	8.4.1	Generalità	38	



ISTITUTO  
MICHELANGELO BUONARROTI

# Manuale della Qualità

Edizione 2024

Sezione	Sottosezione	Titolo	Pag.	stato di revisione
9		VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	42	00
	9.1	Monitoraggio, misura, analisi e valutazioni	42	
	9.1.1	Generalità	42	
	9.1.2	Soddisfazione cliente	42	
	9.1.3	Analisi e valutazioni	42	
	9.2	Audit interno	42	
	9.3	Riesami di Direzione	43	
	9.3.1	Generalità	43	
	9.3.2	Elementi in ingresso per il riesame (Input al Riesame)	43	
	9.3.3	Elementi in uscita per il riesame (output al Riesame)	44	
	9.3.4	Riesame della Direzione	44	
10		MIGLIORAMENTO	45	
	10.1	Generalità	45	
	10.2	Non conformità ed azioni correttive	45	
	10.3	Miglioramento continuo		

00	08/01/2024	DEFINITIVA	Fbm	Ok
01				
02				
03				
04				
05				
REV	DATA	REVISIONE SEZIONE	COMPILATO RSGQ	APPROVATO



## INTRODUZIONE

### 0.1 GENERALITÀ

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica dell'Istituto "M.BUONARROTI" che vuole essere un ambiente formativo, stimolante e motivante, per:

- Rendere gli studenti capaci di fare una scelta professionale consapevole e per promuovere uno sviluppo armonico della personalità di tutti gli alunni ai fini della cittadinanza attiva nella società (art.3 della Costituzione);
- Organizzare un ambiente di lavoro appagante e coinvolgente per tutto il personale scolastico che in tale luogo realizza la propria professionalità;
- Consolidare la fiducia delle parti sociali nelle attività dell'Istituto attraverso un continuo dialogo tra scuola e lavoro. Tutto il personale si impegna a costruire un clima di benessere in modo tale che gli alunni accrescano la loro motivazione e acquisiscano le conoscenze e le competenze condivise e deliberate collegialmente nel Piano dell'Offerta Formativa.

Il Sistema per la Qualità si ispira ai seguenti principi:

- Il centro del servizio erogato. È la soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli studenti partendo dalle diversità ed unicità di ciascuno;
- Il modello di leadership è la valorizzazione delle competenze professionali e la costruzione della squadra di lavoro disciplinare e interdisciplinare per i docenti;
- La cultura della qualità FAVORISCE il coinvolgimento di tutto il personale scolastico attraverso la formazione continua;
- I processi POSSONO ESSERE MIGLIORATI sulla base dei risultati ottenuti e delle innovazioni introdotte in modo da raggiungere l'efficacia e l'efficienza;
- La rilevazione della percezione delle parti interessate CONSENTE DI RICAVARE le conoscenze necessarie per il miglioramento continuo e la riorganizzazione del servizio erogato per rispondere alle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

La "Mission" dell'Istituto consiste nella ricerca di dare il meglio di sé attraverso miglioramento continuo. Questo è l'impegno e la responsabilità che il "M.BUONARROTI" ha deciso di assumersi con Il sistema di Gestione per la Qualità.

Tutte le iniziative che caratterizzano l'Istituto M.Buonarroti, la sua identità ed i valori sono dettagliatamente descritte nel PTOF.

### 0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La presente norma internazionale si basa sui principi di gestione per la qualità descritti nella ISO 9000. Le decisioni comprendono l'enunciazione di ciascuno dei principi, il fondamento logico per il quale il principio è importante per l'organizzazione, alcuni esempi di benefici associati al principio ed esempi di tipiche azioni per migliorare le prestazioni dell'organizzazione, in applicazione del principio.

I principi di gestione per la qualità sono:

- la focalizzazione sul cliente;
- la Leadership;
- la partecipazione attiva delle persone;
- l'approccio per processi;
- il miglioramento;
- il processo decisionale basato sulle evidenze;
- la gestione delle relazioni.



## 0.3 APPROCCIO PER PROCESSI

### 0.3.1 Generalità

La presente norma internazionale promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppare, attuare e migliorare l'efficacia di un sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del cliente stesso.

Il punto 4.4, Sistema di Gestione per la Qualità e suoi Processi, comprende specifici requisiti considerati essenziali per l'adozione di un approccio per processi.

Comprendere e gestire processi correlati permette all'organizzazione di tenere sotto controllo le interrelazioni e le interdipendenze fra i processi del sistema, in modo che le prestazioni complessive dell'organizzazione stessa possano essere incrementate.

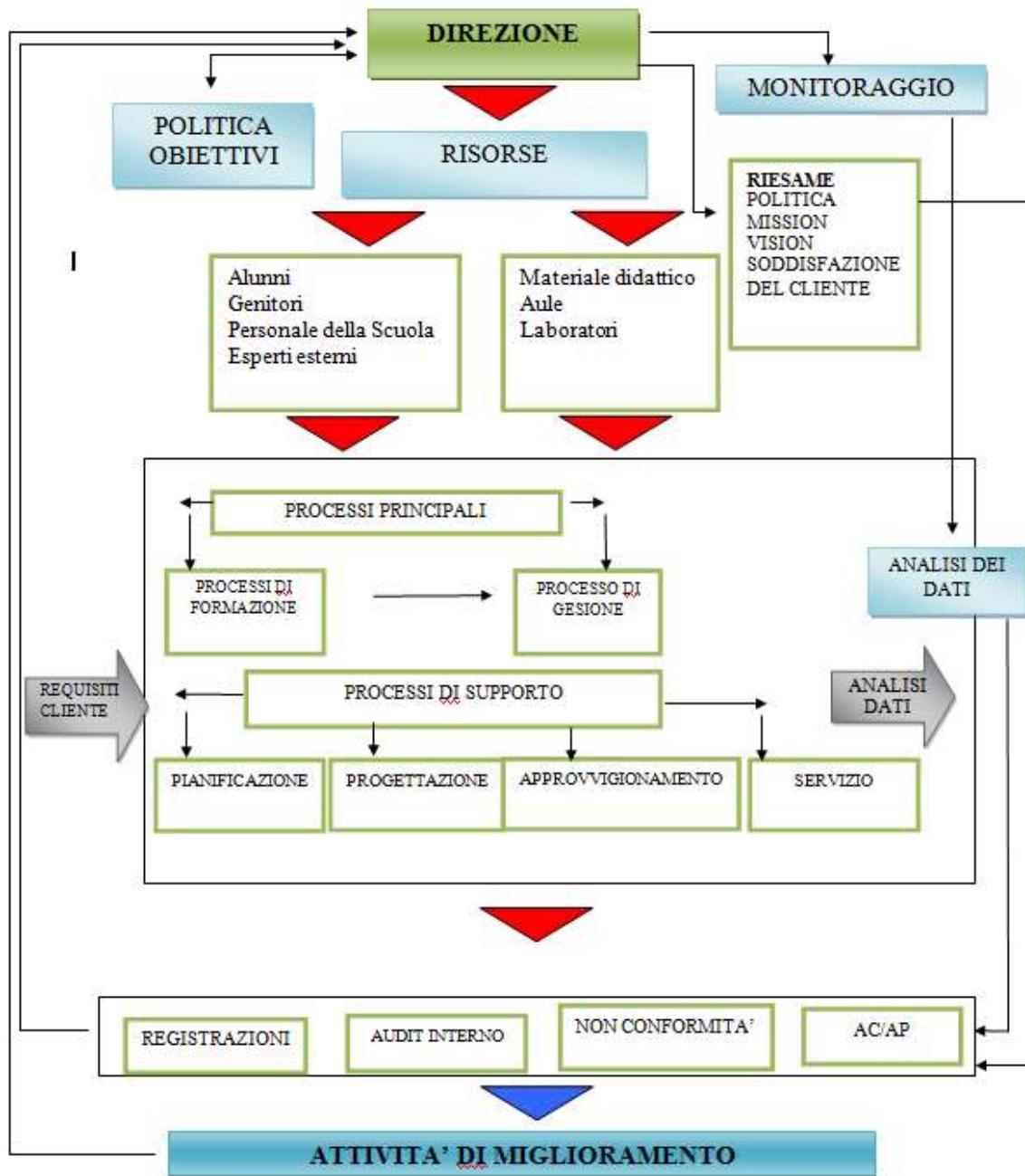
L'approccio per processi implica la definizione sistematica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, in modo da conseguire i risultati attesi in conformità alla politica per la qualità e agli indirizzi strategici dell'organizzazione. La gestione dei processi e del sistema nel suo complesso può essere realizzata utilizzando il ciclo PDCA con un orientamento generale al risk-based thinking volto a cogliere le opportunità e a prevenire risultati indesiderati.

L'applicazione dell'approccio per processi all'interno di un sistema di gestione per la qualità permette:

- a) di comprendere i requisiti e di soddisfarli in modo coerente;
- b) di considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- c) il conseguimento di efficaci prestazioni di processo,
- d) il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni.



## DESCRIZIONE DEL MACROPROCESSO





## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 GENERALITÀ

Questo Manuale descrive il Sistema Qualità secondo i requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015** ed introduce, nella sua struttura, parte dei requisiti contenuti nella linea guida **UNI EN ISO 9004:2018**.

Il manuale è stato redatto da

**ISTITUTO PARITARIO**  
**Michelangelo Buonarroti**  
Via A. Rosmini, 6  
37123 Verona  
Telefono: **045/ 8005982**  
Fax: **045/ 8032919**  
**e-mail: [info@istitutobuonarroti.com](mailto:info@istitutobuonarroti.com)**  
**[www.istitutobuonarroti.com](http://www.istitutobuonarroti.com)**

Esso definisce la politica, le risorse, i processi e le attività messe in atto dall' **“Istituto Michelangelo Buonarroti”** per assicurare la qualità e migliorare, con continuità, l'efficacia dei servizi resi al Cliente.

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la politica per la Qualità del “Istituto M. Buonarroti” e di descrivere le procedure messe in atto nel Sistema di Gestione per la Qualità al fine di soddisfare al meglio le necessità didattiche degli studenti. Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta per la Direzione una regola ed una convinzione per condurre e gestire la propria organizzazione e mirare al miglioramento progressivo a lungo termine delle prestazioni, concentrando l'attenzione su studenti e famiglie e tenendo conto delle esigenze di tutte le altre parti interessate: docenti, personale ATA, enti, aziende, ecc..

Lo scopo è quello di:

- fornire sistematicamente servizi conformi alle aspettative, implicite ed esplicite, degli studenti, alle normative cogenti e alle direttive ministeriali applicabili;
- mirare alla soddisfazione degli studenti, intesa come raggiungimento degli obiettivi didattici predisposti nei diversi ambiti disciplinari;
- migliorare in modo continuativo il sistema di gestione per la qualità.

La struttura del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) e i relativi requisiti sono stati elaborati nel rispetto di tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015.



## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme utilizzate dal “M.BUONARROTI” per l’impostazione e l’applicazione del suo Sistema di Gestione della Qualità e per l’esecuzione delle attività sono le seguenti:

- Art. 34 della Costituzione Italiana.
- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario.
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- UNI EN ISO 9004:2018 Gestire un’organizzazione per il successo durevole - L’approccio della gestione per la qualità.
- UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per audit di sistemi di gestione.
- Regolamento UE n. 679/2016 “Regolamento Generale sulla protezione dei dati – GDPR).
- D.Lgs. 81/08 (e s.m.i.) Sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Legge 05/02/1992, n. 104 Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone disabili
- D.Lgs.231/2001 adeguamento Dgr 2120 del 30/12/2015 Modello di Accreditamento Regionale
- PTOF Documentazione interna.

Tutte le Circolari, i Decreti e le Leggi relative all’ordine di scuole cui appartiene la scuola, sono rintracciabili in INTERNET al seguente indirizzo: [www.istruzione.it](http://www.istruzione.it) / [www.istruzioneveneto.gov.it/](http://www.istruzioneveneto.gov.it/) [www.istruzioneverona.it](http://www.istruzioneverona.it)

Contratto Collettivo Nazionale di lavoro scuola non statale FILINS (Federazione Italiana licei linguistici e istituti scolastici non statali).

### 2.1.1 Collegamenti ed interdipendenze

Per i collegamenti e le interdipendenze fra le varie attività e funzioni aziendali si rimanda all’**organigramma aziendale** (inserito nell’**allegato “01”** al Manuale)

### 2.1.2 Identificazione dei processi e loro interazione

I processi aziendali e la loro interazione sono inseriti nella descrizione del Macroprocesso a pag 7.

### 2.1.3 Metodi di misura ed analisi

L’azienda ha predisposto un sistema di misurazione ed analisi della performance dei processi allo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Ha inoltre predisposto degli indicatori di performance dei processi che consentono di identificare in modo rapido e preciso la tendenza per un determinato periodo e la conseguente adozione delle opportune azioni.

I dati utilizzati per le misurazioni possono provenire da:

- reclami e/o osservazioni dei clienti
- non conformità
- Audit interni programmati e/o non programmati
- questionari ad hoc somministrati ai clienti
- fornitori abituali
- rapporto qualità/prezzo
- Audit di terza parte
- associazioni di categoria, riviste specializzate, enti pubblici
- ecc.

Essi vengono elaborati e discussi in occasione del Riesame da parte della Direzione e servono come supporto decisionale per le azioni da intraprendere nel periodo successivo.



## 3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale della Qualità, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2015. Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

**Direzione Generale:** Persona che dirige e controlla l'Istituto al massimo livello;

**Ambiente di lavoro:** Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro;

**Analisi dei rischi:** Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno;

**Audit:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.

**Azione correttiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;

**Azione preventiva (di miglioramento):** Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;

**Cliente:** Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Istituto;

**Conformità:** ottemperanza ad un requisito.

**Evidenza oggettiva:** Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa;

**Fornitore:** Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Istituto;

**Identificazione dei pericoli:** Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.

**Indicatore:** E' un termine che identifica sia l'oggetto di una misurazione, sia il parametro "unità" mediante il quale si misura l'oggetto stesso.

**Istruzione operativa:** Rappresenta la descrizione di una successione logica di azioni, rigidamente definite, allo scopo di attuare una modalità tecnica ottimale sia semplice che complessa di una attività

**Manuale della qualità:** documento che contiene la descrizione del sistema qualità della scuola. costituisce il riferimento costante nell'applicazione e nell'aggiornamento del sistema qualità sia all'interno che all'esterno.

**Miglioramento continuo:** attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Il Miglioramento continuo è un obiettivo permanente.

**Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito;

**Pianificazione:** Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;

**Politica ed obiettivi per la qualità:** La politica e gli obiettivi per la qualità vengono stabiliti per fornire indirizzi per guidare l'organizzazione e sono espressi in modo formale dalla DG. Essi individuano i risultati da raggiungere ed assistono l'Istituto nell'utilizzazione delle sue risorse per raggiungerli.

**Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

**Procedura:** Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

**Prodotto (o servizio):** Risultato di un processo

**Progetto:** Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;

**Qualità:** Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;

**Reclamo:** insoddisfazione del cliente.

**Registrazione:** Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;

**Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;



**Riesame del sistema di Gestione Qualità:** Uno dei compiti della DG è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di Gestione

Qualità rispetto alla politica ed agli obiettivi per la qualità.

**Rintracciabilità:** Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando Sistema di Gestione Qualità: La parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attive le politiche per la qualità.

**Risk-based thinking:** pensiero basato sul rischio, significa quindi considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

**Sistema di gestione per la qualità:** sistema per stabilire una politica per la qualità, di obiettivi per la qualità e le attività per il loro conseguimento.

**Soddisfazione del cliente:** Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente.

### 3.1 Abbreviazioni

AC/ACP: Azioni correttive/preventive

PCTO: Percorso competenze trasversali e orientative

CdD: Collegio dei Docenti

Cdc: Consiglio di classe

CV: Curriculum vitae

DG: Direzione Generale

DVR: Documento di valutazione rischi

IO: Istruzioni Operative

MIM: Ministero istruzione e del merito

MOG: Modello Organizzativo Aziendale

NC: Non Conformità

Odg: Ordine del giorno

OP/PQ: Procedure Operative

PdQ: Politica della Qualità

PTOF: Piano Triennale Offerta Formativa

RAV: Rapporto di Autovalutazione

RNC: Rapporto di Non Conformità

CAED: Coordinatore della Attività Educative e Didattiche



## 4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

RSGQ: Responsabile Sistema Gestione Qualità

RSPP: Responsabile Servizi protezione e prevenzione

SGQ: Sistema Gestione Qualità

SQ: Scheda qualità – moduli di registrazione

US Veneto: Ufficio scolastico Veneto

## 4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

L'Istituto "M.Buonarroti" ha determinato, verifica e riesamina costantemente problemi interni ed esterni che possano avere effetti sulla capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

### Presentazione dell'azienda

L'“Istituto Michelangelo Buonarroti e Libera Accademia di Belle Arti Michelangelo Buonarroti” viene istituito a Verona, in Via Scipione Maffei n.14, nel 1973, dal Prof. Gastone Bergamini. Nel 1973, quando la formazione professionale passa alle Regioni con normative diverse e il Ministero del Lavoro non si occupa più dei corsi per apprendisti, il Prof. Bergamini, proseguendo l'attività di recupero, iniziata negli anni passati, avvia quella Legalmente Riconosciuta con la fondazione dell'“Istituto Michelangelo Buonarroti”: prima il Liceo Artistico Michelangelo Buonarroti, poi l'Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato – Arti Ausiliarie Sanitarie - sezioni Odontotecnica ed Ottica. Nel 1979 l'Istituto Professionale dell'Industria e dell'Artigianato Michelangelo Buonarroti rilascia i primi Diplomi di Abilitazione agli Odontotecnici e nel 1982 i primi Diplomi agli Ottici. Fino ad allora coloro che volevano conseguire tali diplomi erano costretti a recarsi fuori provincia, non esistevano ancora questi indirizzi, e per quel che riguarda oggi la sezione ottica, l'Istituto M. Buonarroti costituisce **l'unica realtà** scolastica di Verona e città vicine. Il servizio pubblico reso sul territorio viene dunque molto apprezzato dalle famiglie degli alunni e dagli operatori del settore. Dal 1995 l'Istituto Buonarroti ha affiancato all'attività “legalmente riconosciuta” dal Ministero Istruzione e Merito, corsi di formazione professionale, ovvero Attività Formative “libere” a progetto, autorizzate con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto ottenendo l'accreditamento in Regione Veneto. A partire dall'anno scolastico 2001-2002 il “M. Buonarroti” si allinea con le scuole di Stato ottenendo dal Ministero Istruzione e Merito - sia per l'istituto Professionale sez. ottica che per il Liceo artistico – lo statuto di scuola “paritaria”; nell'anno scolastico 2003-2004 lo stesso riconoscimento viene conferito anche alla sezione odontotecnica dell'Istituto. Dall'anno 2003 l'Istituto M. Buonarroti è scuola certificata UNI EN ISO 9001:2000 e dal 2009 si è adeguata alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008, ovvero adeguata ad offrire, a tutto vantaggio del cliente, un servizio affidabile e di qualità in termini di efficienza organizzativa, funzionalità nella gestione delle risorse umane, materiali e finanziarie, governo e controllo dei processi produttivi da ultimo **nel 2018 si adegua alla 9001:2015**.

### MISSIONE

L'Istituto ha come fine di promuovere la formazione e la crescita degli alunni per dare loro la possibilità di inserirsi nella società e nel mondo del lavoro. A tal fine si propone come riferimento, oltre che per i suoi “clienti”/alunni anche per il mondo del lavoro. L'Istituto oltre che seguire l'attività quotidiana, organizza viaggi a carattere scientifico, culturale, per favorire la conoscenza di altre realtà. Particolare attenzione viene posta al coinvolgimento dei giovani nell'attività formativa e culturale, con l'attivazione, ad esempio per gli studenti del Liceo Artistico, di laboratori – cantieri esterni per il recupero ed il restauro di edifici del proprio territorio che diano un contatto diretto con la realtà storica e la sua conservazione.



## 4.2 PARTI INTERESSATE ESIGENZE E ASPETTATIVE

L’Istituto “M.BUONARROTI” ha realizzato e mantiene attiva un’apposita procedura per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili.

Le parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità sono così suddivise:

### Studenti

- Promuovere un’autentica cultura dei valori;
- Favorire il processo di consapevolezza delle proprie scelte attraverso una diffusa convivialità relazionale.

### Docenti:

- Realizzare una professionalità intesa come “comunità” di pratiche in cui si condivide un progetto, una modalità di lavoro;
- Avere maggiore consapevolezza della necessità di utilizzare nuove tecnologie per una didattica più attraente;
- Potenziare l’autonomia di ricerca e di sviluppo/sperimentazione in un contesto di cooperazione e di solidarietà organizzativa;
- Sostenere la formazione, l’aggiornamento, l’affiancamento

### Personale amministrativo e collaboratori:

- Potenziare la professionalità valorizzando competenze, capacità e abilità specifiche per la realizzazione del progetto d’Istituto anche in cooperazione con gli altri soggetti;
- Ottenere un personale più qualificato e numericamente adeguato per raggiungere i livelli di efficienza ed efficacia del sistema scolastico anche dal punto di vista organizzativo e amministrativo.

### Genitori:

- Favorire l’assunzione di impegni educativi in collaborazione con gli insegnanti;
- Promuovere con i docenti e la scuola un progetto educativo condiviso;

### Contesto ambientale:

- Promuovere e rinnovare periodicamente la ricca rete di relazioni con la pluralità dei soggetti istituzionali e non, che vivono e operano nel territorio;
- Coinvolgere ed utilizzare la rete di soggetti istituzionali e non per promuovere il senso di appartenenza alla realtà territoriale e favorire le relazioni e il dialogo.

## 4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L’Istituto Buonarroti predisponde, documenta e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità come mezzo per assicurare che i servizi forniti siano sempre conformi ai requisiti specificati nel PTOF o in altri documenti resi noti agli Utenti, in rapporto a particolari progetti o a particolari esigenze dell’utenza stessa.

La **Direzione Generale (DG)** ha autorizzato il presente Manuale della Qualità, emesso e verificato dal Responsabile Sistema Qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene mantenuto attivo e migliorato attraverso la continua ed adeguata applicazione dei requisiti contenuti nel presente Manuale e nella documentazione gestionale, la cui verifica è demandata al Rappresentante della Direzione per la qualità. Tutti i responsabili delle attività scolastiche sono responsabili della corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nell’ambito delle funzioni di loro competenza. Al Rappresentante della Direzione per la qualità è assegnata la necessaria autorità e responsabilità per la verifica dell’attuazione delle prescrizioni



relative al Sistema, per tutti i processi della Scuola.

Il Sistema qualità contempla una documentazione costituita da:

- a) **Manuale Qualità**: si articola in **10** capitoli redatti in riferimento ai corrispondenti capitoli della norma ISO 9001:2015;
- b) **Processi**: indicano lo scopo, l'applicabilità, le responsabilità e le modalità operative per la realizzazione delle attività;
- c) **Procedure**: descrivono le fasi di dettaglio di un processo o di una sua parte;
- d) **Schede (SQ)**: Costituiscono la documentazione base del sistema sulla quale effettuare le registrazioni e la raccolta dati.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto "M.Buonarroti" è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente **scopo e per le seguenti attività**:

- **Istituto Professionale arti ausiliarie delle professioni sanitarie articolazione: Ottica paritaria e Odontotecnico Paritario**
- **Liceo Artistico Architettura e Ambiente**
- **Scuola Professionale per Arti Ausiliarie Sanitarie "M. Buonarroti"- Sez. Ottica-Post Scuola Secondaria di secondo grado – Autorizzata dalla Regione Veneto.**

L'Istituto Buonarroti, considerata la tipologia dell'attività di lavoro, utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi. Il processo formativo viene tenuto sotto controllo attraverso questionari relativi a: bisogni degli utenti, soddisfazione degli utenti, interviste alle famiglie, test agli studenti, verifiche finali da parte di docenti. Tali questionari sono sottoposti a revisione da parte della Direzione, sulla base delle risposte dei singoli utenti coinvolti e vengono pertanto ritrattati sulle effettive esigenze che possono manifestarsi per un controllo efficace ed efficiente sui servizi erogati attraverso dati significativi. Se pertanto uno degli strumenti suindicati non dovesse fornire dati significativi, i singoli responsabili delle attività provvederanno a modificare i questionari, test, interviste, modalità di verifica, ecc..

Le macchine, le apparecchiature o gli strumenti di misura che si trovano all'interno dell'Istituto, nei diversi laboratori, **non sono soggette a tarature**, in quanto servono solo ed esclusivamente per la realizzazione dell'attività didattica e non per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti stabiliti. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico.

## 4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

La Direzione e il Responsabile Sistema Gestione Qualità (RSGQ) per conseguire la politica e gli obiettivi di Qualità hanno documentato, attuano e tengono aggiornato con continuità un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2015. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

1. Identificare i processi (vedi pag. 7)
2. Stabilire la loro interazione
3. Garantire la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei processi
4. Definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi e dei servizi, al fine di attuare le azioni necessarie
5. A conseguire i risultati prefissati per il miglioramento continuo del sistema

La documentazione del Sistema è descritta nella Procedura Operativa (OP) 01.

E' responsabilità della direzione attivare il piano di miglioramento e tenere informata l'organizzazione dei risultati ottenuti.



## 5.0 LEADERSHIP

### 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione generale ha la rappresentanza dell’Istituto; dirige, promuove, coordina, valorizza le risorse umane e professionali, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati di servizio.

Partecipa e concorre al processo di realizzazione dell’autonomia scolastica. Assicura la gestione unitaria dell’istituzione scolastica e la finalizza all’obiettivo della qualità dei processi formativi, predisponendo gli strumenti attuativi del PTOF. Organizza la propria presenza in servizio e i propri tempi di lavoro secondo i criteri della flessibilità, in rapporto alle esigenze connesse all’esercizio delle sue funzioni. Si avvale della collaborazione di docenti da lui individuati secondo criteri di efficienza ed efficacia nel servizio scolastico. In relazione agli specifici aspetti di carattere generale e organizzativo inerenti al PTOF la Direzione Generale, all’inizio dell’anno, consulta la **Coordinatrice delle attività didattiche** e informa la Segreteria. Stabilisce rapporti con gli enti locali e le risorse culturali presenti nel territorio alla ricerca comune di un’offerta formativa che risponda alle esigenze del contesto socio-economico in cui il proprio Istituto opera. Definisce la Politica e gli Obiettivi per la Qualità ed esegue il Riesame del Sistema Qualità, verifica l’efficacia di eventuali Azioni Preventive, Correttive o di Miglioramento. Approva il contenuto del Manuale Qualità, le Procedure, cui sono allegati Istruzioni e Moduli.

Approva il Piano delle Verifiche ispettive interne.

#### 5.1.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Le prescrizioni della presente sottosezione del Manuale si applicano a tutti gli elementi del Sistema di Qualità e cioè a:

- struttura organizzativa;
- responsabilità;
- documentazione;
- processi;
- risorse, messi in atto per attuare la conduzione dell’Istituto in “Qualità”.

Il Sistema Qualità dell’Istituto è stato progettato, istituito e viene gestito per decisione della Direzione tramite le Funzioni interessate. Obiettivo del Sistema Qualità è quello di gestire la Qualità in modo da realizzare in maniera **efficiente ed efficace** la **Politica per la Qualità** espressa dalla Direzione.

Il Sistema Qualità è basato su quattro attività fondamentali per il suo funzionamento:

- la gestione delle risorse del Sistema Qualità nell’ottemperanza di quanto previsto dalla Politica per la Qualità e dai relativi obiettivi;
- lo sviluppo della documentazione del Sistema;
- gli audit del Sistema Qualità (SQ 081) ed il riesame (SQ 020) dei risultati da parte della Direzione;
- il miglioramento continuo della efficacia dei processi a tutti i livelli.

Il buon funzionamento del Sistema Qualità si basa sulla **consapevolezza** del personale e sul suo **coinvolgimento** nell’ottenere i risultati prefissati. La conoscenza ed il rispetto del Sistema Qualità vengono misurati nel corso dell’audit interno. Il Sistema Qualità è strutturato per processi aziendali così identificati:

#### PROCESSI FONDAMENTALI

- Processo formativo
- Processo gestionale

#### PROCESSI DI SUPPORTO

- processo commerciale;



- processo progettazione
- processo approvvigionamento
- processo produzione ed erogazione dei servizi;
- processo di orientamento
- processo di “gestione” alunni post-diploma

L’Istituto dispone di un Manuale della Qualità, di Procedure operative; di Istruzioni Operative e di Moduli di Registrazione della Qualità. Questi documenti coprono tutte le fasi del ciclo di vita del servizio.

La Direzione si propone di gestire la sua programmazione nell’ottica degli otto principi generali del sistema di gestione della qualità:

a) **Orientamento al cliente**

Ogni istituto esiste in relazione alle esigenze e ai bisogni formativi del proprio **sistema/ cliente**, pertanto deve impostare la propria azione sulla base della comprensione di queste esigenze per cercare di soddisfarle ed eventualmente superarle.

b) **Leadership**

Compito delle persone che rivestono funzioni direttive e di coordinamento è quello di definire in modo univoco la missione e gli scopi dell’Istituto Scolastico, di creare un clima e le condizioni di lavoro più adatte e coinvolgere tutti sugli obiettivi dell’Istituto.

c) **Coinvolgimento del personale**

Il personale deve essere coinvolto per il perseguitamento degli obiettivi stabiliti perché le persone costituiscono un punto di forza per l’Istituto

d) **Approccio basato sui processi**

La gestione di risorse ed attività come processi permette di raggiungere con efficienza ed efficacia un obiettivo.

e) **Approccio sistematico alla gestione**

Per raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza, l’Istituto è da considerarsi come una rete di processi che influiscono nel tempo con le relative interazioni.

f) **Miglioramento continuo**

Obiettivo permanente nell’Istituto è il miglioramento continuo.

g) **Decisioni basate su dati di fatto**

Per le decisioni devono essere utilizzati dati e informazioni verificate.

h) **Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori**

Un rapporto di collaborazione non conflittuale migliora i risultati di entrambe le parti.

Inoltre l’Istituto mette in atto:

- azioni per coinvolgere le persone e motivarle;
- identificazione delle attività più significative, che danno valore aggiunto e di quelle di supporto che influenzano i processi principali;
- pianificazione dello sviluppo dell’azione dell’Istituto Scolastico nel tempo inclusa la gestione del cambiamento;
- definizione delle attività mirate al soddisfacimento dei bisogni delle parti interessate;
- analisi del modo in cui le attività interagiscono tra loro.

La Direzione dell’Istituto garantisce e dimostra il suo coinvolgimento in prima persona e la sua presenza come esempio continuo nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la



qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia.

A questo scopo si impegna a:

- Comunicare a tutti i livelli dell’organizzazione l’importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili;
- Stabilire la politica per la qualità, accettata e condivisa con gli organismi di gestione della Scuola;
- Definire gli obiettivi per la qualità;
- Diffondere all’interno dell’azienda la politica della qualità e gli obiettivi;
- Monitorare il livello di soddisfazione dei clienti;
- Effettuare periodicamente riesami del SGQ;
- Assicurare la disponibilità di risorse per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, comprese le risorse umane necessarie alla gestione dei corsi finanziati dalla Regione Veneto;
- Formare il personale al SGQ.

## 5.1.2 Attenzione focalizzata all’utente

L’Istituto Michelangelo Buonarroti conduce analisi sistematiche per ottenere informazioni, sulle aspettative dei clienti attuali e di quelli potenziali, sui trend di mercato e sui concorrenti.

L’analisi dei bisogni ed aspettative dei clienti consente di individuare i dati di **input** alla erogazione del servizio.

Sono fonti di informazione:

- ritorni relativi a tutti gli aspetti del prodotto/servizio
- bisogni di mercato
- reclami dei clienti
- questionari d’indagine a tutti i livelli (Genitori, Docenti, Alunni)

Tutte le attività svolte dall’Istituto sono pianificate e realizzate al fine del rispetto delle aspettative sia dei clienti esterni che di quelli interni all’organizzazione. Questo si attua attraverso:

- l’individuazione delle esigenze e delle aspettative del cliente;
- la traduzione di queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi;
  - il coinvolgimento e la soddisfazione del personale interno ed esterno.

In particolare sono tenuti sotto continua attenzione le esigenze e le aspettative dei clienti in modo da assicurare sempre la completa soddisfazione verso il servizio fornito. Questo controllo viene effettuato sistematicamente basandosi non solo sulla rilevazione delle non conformità che coinvolgono direttamente il cliente, ma anche su un monitoraggio dell’attività svolta e su una periodica misurazione, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente stesso. Le attività di gestione dei reclami trasmessi all’istituto dal cliente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e di tutte le altre parti sono parti integranti del miglioramento. Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità del servizio e/o l’insoddisfazione del cliente e delle parti interessate sui servizi forniti, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.

Clienti propriamente detti dell’istituto sono:

- a) gli allievi (iscritti e potenziali);
- b) le famiglie degli allievi.

Sono individuabili ulteriori clienti e dunque parti interessate:



- a) i professionisti coinvolti nell'attività (in particolare i docenti);
- b) la collettività;
- c) le scuole medie inferiori dei distretti scolastici vicini;
- d) i partner in iniziative formative e culturali;
- e) le istituzioni universitarie.

Tutti questi soggetti esprimono bisogni ed esigenze differenti, talora anche in contrasto, e sono portatori di una specifica domanda di servizi. Rispetto ai referenti sopra elencati, è necessario fare opportune distinzioni. Il cliente primario per l'istituto è l'allievo e la sua famiglia, frutto concreto e diretto dei servizi formativi erogati, cui la comunità educativa della scuola si impegna a far conoscere diritti e doveri, norme e requisiti, criteri di valutazione e strumenti didattico - educativi nel modo più ampio e partecipato possibile.

## 5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

### 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

La Direzione ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità dell'Istituto. Ogni anno la Direzione, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della Politica della Qualità (PdQ) sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PdQ, con i relativi obiettivi, scaturisce:

- da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna (studenti e personale che ci lavora);
- dai risultati conseguiti e dagli obiettivi futuri;
- dall'ambiente esterno e dalle richieste dei clienti e delle parti interessate.

La Politica per la Qualità dell'Istituto si esprime come l'insieme delle azioni tendenti alla formazione dello studente affinché questo assuma le **conoscenze**, le **capacità** e le **competenze** per un inserimento proficuo nel mondo del lavoro o per il proseguimento degli studi a livello universitario. L'Istituto non tralascia, altresì, di formare i propri allievi come futuri cittadini di una società sempre più in evoluzione e cambiamento, nel rispetto dell'individuale personalità e di Educare alla cittadinanza, alla cultura costituzionale, alla pace, alla cura della cosa pubblica ed al rispetto delle diversità. Pone inoltre particolare attenzione:

- all'aggiornamento e formazione di tutto il personale al fine di garantire capacità professionali degli operatori per raggiungere gli obiettivi prefissati, mantenere e migliorare i risultati programmati e i livelli raggiunti;
- alla revisione dei curricoli scolastici e delle metodologie didattiche al fine di motivare gli allievi alla frequenza, all'auto-formazione e prepararli alle nuove esigenze del mondo del lavoro;
- ai percorsi differenziati per valorizzare le attitudini e le potenzialità degli studenti attraverso strategie di intervento mirate alla individualizzazione della didattica e alle verifiche periodiche dell'apprendimento;
- al raccordo con altre istituzioni formative italiane e straniere per una messa in rete delle esperienze al fine di migliorare i risultati formativi.

Vuole garantire, attraverso azioni mirate di formazione, che tutto il personale dell'istituto operi costantemente in conformità al sistema di gestione per la qualità implementato dall'istituto, nel rispetto quindi del manuale della qualità, delle relative procedure e della modulistica che ne costituisce parte integrante.



Inoltre, l'Istituto pone al cardine della pianificazione delle proprie attività gli Organi assembleari in special modo:

- **Collegio dei Docenti** che individua le linee generali della Politica Didattica;
- **Consigli di classe**, che si occupano dell'attuazione delle attività programmate e delle problematiche specifiche connesse alle esigenze che nascono nelle diverse situazioni delle unità-classe; un Consiglio di Classe si svolge con la presenza di un rappresentante di classe.

## 5.2.2 Comunicazione della politica della qualità

La Politica della Qualità è formalizzata dalla Direzione su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Istituto. Il Responsabile Qualità e tutte le persone che assumono incarichi di responsabilità, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

## POLITICA PER LA QUALITA'

**Orientamento al cliente:** L'Istituto Michelangelo Buonarroti mette a disposizione la sua offerta formativa che prende in considerazione la **persona** nella sua totalità: mira cioè non solo all'istruzione (acquisizione di conoscenze), ma anche alla formazione degli atteggiamenti e delle capacità che caratterizzano la persona umana. La persona umana va considerata come unità multidimensionale, della quale va promossa la formazione, in tutte le sue dimensioni costitutive, da quella motoria a quella affettiva, sociale, etica, linguistica, cognitiva, estetica, ecc. Gli alunni avranno modo di crescere e maturare non solo nell'ambito delle conoscenze, ma anche nelle capacità e negli atteggiamenti. La scuola inoltre garantisce **uguaglianza nel servizio scolastico**, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, razza, etnia, lingua religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ed anzi **promuove l'integrazione** attraverso la valorizzazione delle diversità ed il confronto. Compito dell'Istituzione scolastica è anche quello di educare gli allievi alla **civile convivenza democratica** basata sul riconoscimento teorico e pratico degli inalienabili diritti umani fondamentali.

Sono assicurati dagli operatori scolastici **criteri di obiettività** e di **equità** nei confronti di tutti gli alunni. La scuola garantisce sempre la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

**Leadership:** La Direzione generale dell'Istituto prende in esame i miglioramenti futuri, necessari per il successo dell'organizzazione e il livello di soddisfazione del cliente; esamina il livello di aggiornamento del personale e le esigenze/aspettative del personale; inoltre analizza i fabbisogni mettendo a disposizione le risorse economiche necessarie.

**Coinvolgimento del personale:** La DG incoraggia il personale al miglioramento continuo attraverso la formazione, definendo responsabilità ed autorità, fissando gli obiettivi e la valutazione dei processi, facilitando la comunicazione nei due sensi, riesaminando le esigenze del personale, assicurando un efficace lavoro di gruppo e monitorando la **soddisfazione**.

**Approccio per processi:** si vuole identificare le interfacce tra le diverse attività; stabilire chiare responsabilità per le attività chiave dell'organizzazione; definire le variabili di processo che vogliamo mantenere monitorate; analizzare e misurare l'efficacia e l'efficienza delle attività chiave e le loro potenzialità di miglioramento

**Approccio sistematico alla gestione e miglioramento continuo:** L'Istituto si propone, attraverso la valorizzazione delle risorse professionali interne di perseguire, con la massima efficacia ed efficienza, possibili obiettivi che gli sono propri, sviluppando i programmi d'azione e traducendoli in risultati chiaramente identificabili e valutabili nell'ottica di un miglioramento continuo. La politica può essere periodicamente rivista ed eventualmente migliorata.

## Decisioni basate su dati di fatto



capacità di ricavare informazioni utili anche dagli audit, dalle azioni correttive, dai reclami del cliente, ecc, fino ad arrivare ad analizzare dati focalizzandosi sul miglioramento delle performance eliminando perdite ed errori.

## Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

vedere i pochi fornitori migliori come dei veri e propri partner con i quali collaborare ed instaurare rapporti a lungo termine.

Il Responsabile Qualità e tutte le persone che assumono incarichi di responsabilità, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

## 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La struttura organizzativa dell'Istituto Michelangelo Buonarroti prevede che alla Direzione facciano capo le seguenti Funzioni:

- Assicurazione Qualità
- Commerciale
- Progettazioni e sviluppo
- Approvvigionamento
- Formazione e docenza
- Amministrazione
- Responsabili dei Laboratori

L'organigramma aziendale è riportato nell'**allegato “01”** del Manuale.

L'Istituto M.Buonarroti assicura che le responsabilità le loro interazioni siano definite e comunicate nell'ambito dell'Istituto tramite condivisione collegiale del Funzionigramma all'inizio di ogni anno scolastico.

## Responsabilità ed autorità

Le responsabilità e le autorità sono definite qui di seguito per ogni Funzione.

## DIREZIONE GENERALE

La Direzione Generale è responsabile del risultato operativo dell'Istituto, del relativo sviluppo e del risultato economico attraverso:

- la definizione della Politica della Qualità e verifica che essa sia compresa, attuata e mantenuta all'interno dell'Istituto.
- La definizione delle strategie con messa a disposizione di risorse adeguate alle necessità
- La selezione e la valutazione del personale
- Il riesame del Sistema Qualità
- La nomina del rappresentante della Direzione;
- L'assicurazione che tutto il personale venga opportunamente addestrato e informato affinché possa gestire con responsabilità le proprie funzioni.

Provvede al termine dell'anno scolastico o prima della visita dell'Ente di certificazione al riesame del Sistema Qualità con lo scopo di individuare gli aspetti prioritari sui quali intervenire; inoltre attiva le azioni di prevenzione più adatte alla risoluzione dei problemi riscontrati. Mantiene vive le opportune forme di contatti con il “CSA” (Centro Servizi Amministrativi) per permettere all'Istituto di essere tempestivamente informato sulle prescrizioni normative e sulle relative interpretazioni.

## Gestione Economica –finanziaria

Le attività specifiche sono le seguenti:



- Contabilità Generale;
- Personale;
- Contabilità Clienti;
- Contabilità Fornitori.

## Marketing- Commerciale

Deve stabilire un sistema di monitoraggio e di ritorno continuo dai Clienti (Docenti-Genitori-allievi) delle informazioni relative alla qualità del prodotto e del servizio.

Cura i rapporti e la comunicazione con i clienti ovvero:

- statistiche attuazione dei corsi previsti (i corsi organizzati in base al numero ai respinti, ai corsi non fatti, ecc.);
- invio alla Regione dei dati;
- controllare la domanda e l'offerta di formazione del territorio
- pianificazione e l'attuazione di iniziative promozionali;
- promozione dell'adeguamento del prodotto/servizio alle esigenze dei clienti;
- rapporti con la clientela;
- gestione del materiale pubblicitario;
- vendita SERVIZI;
- gestione commerciale del contratto;
- gestione dei reclami, verifica della loro chiusura e archiviazione (in collaborazione con la RSGQ)
- gestione del riesame dell'offerta assieme alle altre funzioni
- Relazioni con i Centri per l'impiego, la Camera di Commercio e le parti sociali.

## Progettazione e sviluppo del servizio

L'Area Progettazione ha le seguenti responsabilità:

- Identifica le responsabilità per le attività di progettazione
- Aggiorna i piani via che la progettazione procede
- Convoca e gestisce le riunioni di riesame della progettazione
- Esegue il riesame della progettazione
- Pianifica le attività di verifica della progettazione
- Effettua le verifiche della progettazione
- Effettua la validazione del progetto
- Approva le eventuali modifiche del progetto
- Archivia il riesame della progettazione

## Coordinamento progetti

Esso risponde alla Direzione ed è responsabile di:

- assicurare il coordinamento delle risorse professionali, interne ed esterne, che intervengono nel progetto;
- In collaborazione con l'RSGQ, individuare e qualificare nuovi fornitori;
- Eseguire ricerche di mercato, allo scopo di controllare costi e variazioni.
- Valuta le risorse professionali esterne da utilizzare nel progetto
- Approva e qualifica le risorse professionali
- Conserva la documentazione relativa ai fornitori approvati
- Sceglie i fornitori tra quelli approvati
  
- Provvede al ritorno delle informazioni ai fornitori per attuare un programma di miglioramento della qualità con gli stessi
- Stabilisce le azioni correttive e preventive relative ai progetti



## Gestione del Sistema Qualità

- identifica e registra ogni problema relativo al servizio, al processo ed al sistema qualità;
- gestisce tutte le azioni conseguenti all'individuazione delle non conformità (SQ 089);
- verifica l'attuazione delle soluzioni;
- raccoglie ed archivia la documentazione risultante dai diversi controlli effettuati in Istituto;
- fornisce alla Direzione i rapporti necessari alla fase di Riesame del Sistema Qualità (SQ 020);
- conserva le registrazioni di riesame da parte della Direzione;
- aggiorna, revisiona, distribuisce ed archivia tutti i documenti della qualità;
- assiste il Resp. Approvvigionamento nella selezione dei fornitori e collabora alla qualificazione degli stessi (SQ 060);
- pianifica assieme alla CAED l'addestramento di tutto il personale;
- esegue gli audits interni (SQ 080) quando questo non sia in contrasto con il principio dell'indipendenza: in tal caso utilizza risorse interne od esterne, con specifica competenza, per la preparazione e la conduzione dell'audit interno.
- definisce le azioni correttive atte a prevenire che si rendessero necessarie in seguito ai reclami dei clienti (SQ 091);

## Formazione docenza / Tutoring

Risponde alla Direzione ed è responsabile delle seguenti attività:

- programmazione didattica;
- elaborazione dispense e materiali
- cura del processo formativo
- relazioni con l'utenza
- insegnamento scientifico, tecnico/pratico
- valutazione delle risorse professionali
- gestione delle relazioni con i formatori ed i tutor
- mantiene le registrazioni relative all'addestramento e all'aggiornamento dei docenti

## Responsabili di Laboratorio

Vengono nominati in Collegio Docenti e devono avere le competenze tecniche. Rispondono direttamente alla Direzione per:

- l'efficienza e la corretta funzionalità degli impianti, delle macchine e degli strumenti utilizzati
- il controllo periodico dei sistemi di sicurezza
- il ripristino degli impianti in relazione alle norme vigenti
- l'aggiornamento e la modernizzazione dei laboratori in relazione alla evoluzione tecnologica
- si preoccupano ogni volta che vi è la necessità di compilare l'SQ 050 Richiesta di materiale e di passarlo alla Gestione Economica Finanziaria
- di comunicare tramite l'apposito modulo SQ 053 eventuali guasti ai macchinari
- per i dettagli vedi punto 3.6.7. del PTOF

Inoltre:

## Segreteria didattica

Per quanto riguarda l'attività specifica si rimanda al punto 3.5 del PTOF d'Istituto.

## Direzione

Si occupa della parte amministrativa e commerciale.

Può essere rappresentata in caso di occorrenza dal CAED.



Per quanto riguarda l'attività specifica si rimanda al punto 3.2 del PTOF d'Istituto.

## Coordinatrice delle Attività Educative e Didattiche

Si occupa della parte didattica educativa. Per quanto riguarda l'attività specifica si rimanda al capitolo "Risorse Professionali" del PTOF pubblicato sul sito dell'Istituto [www.istitutobuonarroti.com](http://www.istitutobuonarroti.com)

## Docenti

La funzione del docente è intesa come esplicazione essenziale dell'attività di trasmissione della cultura, di contributo alla elaborazione di essa e di impulso alla partecipazione dei giovani a tale processo e alla formazione umana e critica della loro personalità (DPR art.2).

Si può quindi delineare un quadro generale di competenze che costituiscono la professionalità del docente:

- competenza disciplinare (campo del sapere)
- competenza didattica e/o organizzativa (campo del saper fare)
- competenza socio-pedagogico-comunicativa e/o di relazione (campo di saper essere).

Per quanto riguarda l'attività specifica si rimanda al punto 3.6 del PTOF d'Istituto

## Personale ausiliario

Si occupa dell'assistenza alle attività didattiche e di laboratorio oltre che di pulizia e di ordine dell'ambiente dove si svolgono tali attività. Inoltre provvede a far rispettare il regolamento interno dell'Istituto agli studenti e vigila sugli allievi che escono durante le ore di lezione.

Per quanto riguarda l'attività specifica si rimanda al punto 3.7 del PTOF d'Istituto.

E' stata creata un'I. O. (n. 3) che ne elenca le mansioni.

## AREA DEGLI ORGANISMI

**Collegio dei Docenti:** è composto dalla CAED e dal personale insegnante di ruolo e non di ruolo in servizio nell'Istituto.

Elegge i docenti collaboratori del CAED.

Il CAED attribuisce funzioni di segretario a uno dei docenti eletti dal Collegio come collaboratori del CAED.

**delibera** in materia di funzionamento didattico dell'Istituto;

**cura la programmazione** dell'azione educativa, anche al fine di adeguare i programmi di insegnamento alle specifiche esigenze ambientali;

**formula** proposte per la formazione e la composizione delle classi, dell'orario delle lezioni delle altre attività scolastiche;

**valuta** periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica;

**delibera** l'adozione dei libri di testo;

**adotta e promuove** iniziative di sperimentazione; promuove iniziative di aggiornamento dei docenti;

**individua i mezzi di recupero** per i casi di scarso profitto o di irregolare comportamento degli allievi.

**In sede di scrutinio finale** delibera se assegnare la sospensione di giudizio (SQ 032) o meno.

Si riunisce quando il CAED ne ravvisi la necessità, quando un terzo degli esponenti lo richiede..

**Consiglio di classe:** è composto dai docenti di ogni singola classe e dal CAED.

Esso si riunisce a scadenze stabilite nell'arco dell'anno scolastico, secondo uno scadenziario (SQ 043) che viene stilato all'inizio dell'anno dalla CAED in collaborazione con la Segreteria, e con ordini del giorno specifici per ogni riunione; attua altresì la validazione della progettazione e dell'erogazione

del servizio stesso, mettendo in evidenza ciò che si è scostato dalla programmazione iniziale sia a livello individuale che collegiale. Possono partecipare i Rappresentanti di Classe e i Rappresentanti



ISTITUTO  
MICHELANGELO BUONARROTI

## Manuale della Qualità

Edizione 2024

dei Genitori.

Specifica riunione viene indetta in previsione del “Documento di classe” della classe quinta.



## 6.0 PIANIFICAZIONE

### 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del Sistema qualità l’Istituto M. Buonarroti considera le parti interessate e il campo di applicazione del sistema, per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

Le Parti interessate sono:

- Il territorio
- Lo studente
- Il personale dell’Istituto
- La società civile

L’Istituto M. Buonarroti pianifica:

A Le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità

B Le modalità per :

- Rendere effettive ed integrare le azioni all’interno dei processi
- Valutarne l’efficacia

I rischi sono identificati in funzione dei processi dichiarati.

L’indice di rischio è determinato, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l’evento si verifichi.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e coglierne le eventuali opportunità sono proporzionali all’impatto sulla conformità del servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità possono essere:

- evitare il rischio,
- accettare il rischio al fine di perseguire un’opportunità,
- eliminare la fonte di rischio,
- modificarne la probabilità o gli effetti,
- condividere il rischio,
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Sono inoltre previste azioni di gestione nel caso di scioperi.

In questa situazione specifica il Vice CAED e/o la Direzione Generale (DG) hanno la responsabilità di organizzare le attività per la sorveglianza degli studenti e la registrazione del personale che aderisce all’agitazione sindacale.

Le attività di registrazione avvengono attraverso l’uso del registro online.

### 6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E LORO RAGGIUNGIMENTO

In occasione del periodico Riesame della Direzione, la stessa definisce gli obiettivi per ogni processo. La definizione degli obiettivi e i risultati attesi sono comunicati al personale in modo da garantire il loro coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi.

#### 6.2.1 Definizione degli obiettivi



Coerentemente con la Politica della Qualità espressa, **l’Istituto M. Buonarroti** si pone i seguenti obiettivi:

1. la soddisfazione dei propri studenti;
2. la formazione e la motivazione del personale;
3. miglioramento del livello di formazione degli allievi sotto il profilo della preparazione scolastica e/o professionale;
4. maggiore efficienza ed efficacia del servizio formativo e dei servizi amministrativi connessi;
5. la verifica sistematica che il SQ scelto sia attuato, sia efficace ed efficiente nel tempo;
6. il confronto con la concorrenza;
7. il controllo dei costi della qualità;
8. l’eliminazione dei difetti.

Tali obiettivi, nell’ambito del controllo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, saranno monitorati con adeguati strumenti di rilevazione al fine di:

- migliorare con continuità la qualità dei servizi offerti e la relativa soddisfazione dei propri studenti;
- rendere il proprio Sistema Qualità sempre più efficace ed efficiente.

Tali obiettivi della qualità sono legati ad indicatori quantitativi, necessari per la puntuale verifica degli stessi.

## 6.2.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

È cura del RSQ assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione della Qualità;
- l’acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi;
- la gestione di documenti di Registrazione della Qualità.

Tali attività vengono svolte nel perseguitamento del miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di accrescere la soddisfazione degli studenti.

## 6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

La pianificazione definita dalla Direzione, ed attuata dalle funzioni competenti, è orientata al servizio dello studente e rende disponibili e documentati tutti gli elementi necessari ad un efficace Sistema di Gestione per la Qualità.

La pianificazione del SGQ si attua attraverso:

- definizione delle caratteristiche del servizio e riesame del servizio;
- definizione di precise modalità di realizzazione del servizio, tempistiche e responsabilità, realizzate e documentate secondo le procedure del SGQ e le registrazioni conseguenti;
- definizione dei metodi di controllo necessari;
- definizione delle attività connesse alla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) la DG provvederà a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il sistema di gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

## 7.0 SUPPORTO



## 7.1 RISORSE

L’Istituto, attraverso il DG, individua e mette a disposizione le risorse umane e materiali necessarie per l’attuazione, l’aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e rese disponibili dal MIM e/o dal US Veneto e/o dagli enti territoriali. La definizione dell’organico risponde ai requisiti definiti dal MIM e/o dal US Veneto. Il sistema di gestione delle risorse che l’Istituto Buonarroti 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;
- allievi e famiglie;
- i mezzi 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;
- fornitori

### 7.1.2 Persone

E’ indubbio che le persone sono una risorsa importante, se non la più importante, per il conseguimento degli obiettivi, dei piani e delle strategie. Il miglioramento continuo delle prestazioni e dei risultati è possibile solo se il personale è motivato, e il livello di motivazione è tanto più elevato quanto più:

- Il personale si identifica con le strategie e i piani dell’istituto scolastico e ha mansioni e obiettivi chiari e coerenti;
- I dipendenti hanno la competenza e le informazioni necessarie per svolgere la propria attività;
- I responsabili incoraggiano e stimolano la partecipazione del personale al miglioramento continuo.

La responsabilità della corretta gestione del personale e della corretta applicazione del presente capitolo è della Direzione la quale, in sede di riesame da parte della Direzione, dovrà tener conto dei bisogni ed aspettative del personale.

### Coinvolgimento del personale

Ogni persona all’interno dell’organizzazione deve essere consapevole della propria posizione, della propria responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento di cui può essere portatore.

### Competenza

Ogni attività è limitata o facilitata dalla qualità delle competenze disponibili. Quindi si devono individuare le competenze del personale necessarie per ogni attività. Avendo i corsi previsti necessità di una specifica competenza si ritiene opportuno definire i criteri per la scelta della docenza, anche se spesso vi sono vincoli di disponibilità. Si ritiene quindi siano necessarie e motivo di preferenza ai fini della selezione il possesso dei seguenti titoli/requisiti:

- Laurea specifica
- Diploma di abilitazione all’esercizio della professione



- Abilitazione all'insegnamento
- Esperienza in altre scuole con particolare riguardo alle scuole di uguale settore.
- Esperienza di lavoro attinente al settore di studio.

Qualora tali competenze non siano totalmente reperibili sul mercato, data la specificità, si sceglierà la persona disponibile e, nel caso fosse necessario, si procederà ad un piano di formazione ed addestramento specifico. Si debbono analizzare i bisogni formativi di tutti i collaboratori in funzione della politica enunciata e dello sviluppo delle attività conseguenti e predisporre piani di formazione e/o addestramento per fare acquisire al personale le conoscenze, abilità e l'esperienza, per accrescerne la competenza. La formazione potrà anche riguardare argomenti specifici per l'aggiornamento tecnico personale ed argomenti direttamente o indirettamente connessi all'attività professionale.

In generale gli argomenti da trattare per incrementare il coinvolgimento del personale, dovrebbero includere:

- la politica della qualità
- sviluppi e cambiamenti presenti/futuri dell'Istituto
- nuove attività (innovazione)
- impatto ambientale del processo produttivo;
- criteri di sicurezza e prevenzione aziendale (es. legge 81/08 ). In Direzione è depositato il DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI IN AMBIENTE DI LAVORO, redatto da "Lachiver" servizi srl in collaborazione con l'RSPP. Il Responsabile delle PROVE DI EVACUAZIONE, compila per ogni prova il Modulo di evacuazione verbalizzando l'andamento delle prove e le relative problematiche, se vi fossero. Tali moduli sono conservati nello schedario nell'ufficio del CAED unitamente agli aggiornamenti del DVR.

Le attività di formazione ed addestramento di tutto il personale coinvolto, vengono documentate e registrate sul Piano Formazione del personale a cura del RSGQ.

**L'addestramento/formazione del personale** avviene stabilendo, di volta in volta, le persone interessate e gli argomenti da trattare. Ad esempio, **l'istruzione relativa al Sistema Qualità** è principalmente rivolta a:

- responsabili delle Funzioni e Servizi;
- personale con dirette responsabilità operative;
- personale neo assunto o per la prima volta coinvolto nella Qualità.

Gli argomenti da trattare in apposite riunioni riguardano:

- conoscenza ed analisi del manuale delle qualità;
- conoscenza e valutazione delle procedure ed istruzioni della qualità;
- presa visione dei documenti tecnici e loro corretto impiego;
- utilizzazione dei documenti di registrazione
- presa visione ed applicazioni delle norme internazionali;

La responsabilità della selezione del personale compete alla Direzione la quale conduce una ricerca attingendo dagli archivi interni o attraverso curricoli pervenuti alla scuola. Quindi la Direzione vaglia le offerte (curriculum) ricevute in base alle caratteristiche richieste per il ruolo, procede ai colloqui con i candidati. In base ai risultati di detti colloqui ed in accordo con la politica della qualità e alle competenze sceglie il candidato più idoneo ed agisce di conseguenza.

Tutti i dati personali che vengono forniti dagli interessati sono trattati secondo i requisiti della legge



di *tutela della privacy*. Ogni persona all'interno dell'Istituto Michelangelo Buonarroti è consapevole della propria posizione (vedi organigramma), delle responsabilità e delle possibilità di miglioramento di cui può essere portatore. Affinché si realizzino gli obiettivi espressi nella Politica della Qualità e si realizzzi così una corretta gestione del Sistema Qualità orientato al miglioramento, si deve favorire il coinvolgimento del personale attraverso:

- un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti operative;
- l'individuazione delle competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna attività dell'Istituto scolastico;
- la selezione di docenti competenti interni ed esterni, sia per incarichi di natura organizzativa e gestionale, sia per le attività extra-curricolari, assegnando gli incarichi rispetto alle competenze;
- la formazione continua, il suo incoraggiamento e orientamento;
- la definizione delle responsabilità ed autorità e di obiettivi individuali e di gruppo
- il coinvolgimento del personale nella scelta degli obiettivi e nelle decisioni da prendere. Durante il Collegio Docenti sarà cura del CAED informare i Docenti sull'andamento del sistema di Gestione della Qualità.
- la creazione di canali comunicativi efficaci verso e dal personale per valutarne le esigenze
- la creazione di condizioni che incoraggino il miglioramento continuo e l'innovazione
- l'utilizzo di tecnologie informatiche per la comunicazione interna ed esterna per facilitare lo scambio di suggerimenti e di opinioni
- l'utilizzo dei risultati delle indagini sulla soddisfazione del personale.

La DG assicura che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio risulta essere competente sulla base di adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. Le modalità operative di gestione della formazione del personale interno sono previste ed organizzate dalla Direzione in accordo con la Coordinatrice delle attività didattiche.

### 7.1.3 Infrastrutture

Per quanto riguarda le infrastrutture necessarie per lo svolgimento delle attività didattiche sono costituite da edifici scolastici a norma di legge, laboratori, uffici, spazi di lavoro attrezzati, hardware, software, strumenti, sussidi, attrezzi e apparecchiature, strumenti di comunicazione (quali televisione, collegamento ad internet).

L'Istituto è dotato di infrastrutture con caratteristiche, funzioni, prestazioni, disponibilità, costi, sicurezza e protezioni idonei allo svolgimento delle attività istituzionali.

Le infrastrutture sono di competenza dell'Istituto Buonarroti, che è quindi responsabile della loro corretta manutenzione.

L'Istituto Buonarroti presta particolare attenzione alla manutenzione delle attrezzature. Si sono definite le responsabilità per la manutenzione delle parti strutturali dell'edificio scolastico e degli impianti, per la vigilanza da esercitare sul funzionamento degli impianti, delle strutture e degli arredi, non che le modalità per attivare gli interventi.

## AREA DELLE STRUTTURE DI SERVIZIO E DEGLI SPAZI

### Palestra

Vi è una palestra attrezzata vicino all'edificio dove gli allievi possono trovare un ambiente nuovo, pulito dove poter svolgere delle attività sportive nell'orario scolastico.

### Aula Video

Nell'aula vi è una televisione con video registratore, dvd, video proiettore. L'utilizzo dell'aula dove



essere prenotato.

## Laboratori

- Laboratorio di Informatica
- Laboratorio di Scienze
- Laboratorio Ottico
- Laboratorio di Optometria
- Laboratorio Odontotecnico
- Aula di Architettura
- Aula di figura e modellato
- Palestra dell'Istituto

## Spazi

Vi è a disposizione dei fruitori dell'Istituto un'ampia area di parcheggio e un cortile esterno.

L'Istituto Buonarroti garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di carattere didattico di propria competenza, ed interventi rapidi, ove si verifichino non conformità di funzionamento.

Nei laboratori la manutenzione avviene all'inizio ed alla fine dell'anno scolastico a cura del referente di laboratorio. La pianificazione degli interventi di manutenzione da effettuare è riportata sul verbale di laboratorio. La manutenzione viene eseguita anche rivolgendosi a fornitori qualificati. L'edificio viene pulito regolarmente, tutto il personale e gli studenti sono attivamente incoraggiati a mantenere il proprio spazio di lavoro pulito e ordinato.

### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro è una componente che scaturisce da fattori umani e fisici. Questi influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale come pure la qualità del servizio offerto.

La DG ha il compito di definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi erogati, assicurando la salute e la sicurezza del personale e degli utenti nel rispetto delle norme e leggi vigenti; vengono anche definite le regole per l'accesso e l'utilizzazione delle attrezzature per l'espletamento delle attività.

L'ambiente di lavoro è dotato di spazi idonei allo svolgimento delle attività in modo corretto e sicuro, conforme alle leggi vigenti. L'edificio e tutti i locali, compresi i laboratori sono stati valutati secondo le norme antinfortunistiche.

La corretta gestione dell'ambiente di lavoro, necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti del servizio e alla salvaguardia di tutte le persone che operano all'interno della struttura, è gestita dal Responsabile per la sicurezza.

La manutenzione delle dotazioni antincendio è effettuata da una società esterna. Sono monitorati i livelli di illuminazione, rumore, temperatura, calore, umidità, flusso d'aria e igiene. Inoltre si cerca di creare un ambiente idoneo sia dal lato sociale (ambiente non discriminatorio, tranquillo, non conflittuale, sia dal lato psicologico (riduzione e prevenzione del burnout – stress lavorativo). L'Istituto Buonarroti si è adeguato al D.Lgs. 81/08 (e s.m.i.) in tema di sicurezza. Nei documenti interni di gestione della sicurezza sono esplicitati tutti i fattori necessari ad ottenere un ambiente di lavoro adeguato rispetto alle necessità degli studenti e dei dipendenti e per il rispetto degli indici previsti dalla normativa vigente.

L'ambiente di lavoro ovvero l'insieme di fattori umani e fisici che influenzano la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale, con riflessi sull'intera attività viene monitorato periodicamente e si valutano:



- il clima relazionale
- l'efficacia dei metodi di lavoro efficaci
- le occasioni di crescita personale
- il coinvolgimento
- la sicurezza e agli aspetti ergonomici
- Vengono inoltre presi in considerazione i fattori fisici quali:
  - calore
  - rumore
  - luminosità
  - igiene
  - umidità
  - pulizia

L’Istituto è dotato di distributori automatici per bevande e merende.

## 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

### 7.1.5.1 Generalità

L’Istituto tiene sotto costante controllo le informazioni relative alla percezione dello studente su quanto offertogli e su quanto ritiene soddisfatte le proprie esigenze.

Lo strumento più immediato è l’utilizzo di questionari che vengono sottoposti alle parti interessate:

- valutazione della soddisfazione degli studenti;
- valutazione della soddisfazione dei docenti;

A questi strumenti si affiancano:

- le richieste, i reclami e le proposte di tutte le parti interessate;

L’Istituto Buonarroti ha pianificato i processi operativi stabilendo:

- gli obiettivi per la qualità;
- la documentazione, le risorse e i supporti specifici per lo svolgimento delle attività lavorative;
- le attività di monitoraggio e misurazione;
- le registrazioni.

### 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

L’Istituto Buonarroti, considerata la tipologia dell’attività di lavoro, non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi. Le macchine o le apparecchiature che si trovano all’interno dell’istituto sono infrastrutture necessarie presenti nei diversi laboratori, non soggette a tarature, in quanto servono solo ed esclusivamente per attività dimostrative. Pertanto, i singoli responsabili di laboratorio detengono solo un elenco delle apparecchiature presenti nei laboratori di loro competenza. Vi sono dei registri con le date di manutenzione al fine di garantire il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro specifica del settore scolastico.

## 7.1.6 Conoscenza organizzativa

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei servizi. Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili. In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto dell’Istituto Buonarroti considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

- l’analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione delle esperienze didattiche e non realizzate



e sulle risorse esterne attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, etc.
- la collaborazione di enti istituzioni pubbliche
- la partecipazioni a conferenze
- la partecipazione a reti di scuole
- l'attivazione di progettazione collaborativa con Associazioni di Categoria e Enti privati del mondo del lavoro.
- l'analisi delle esperienze pregresse relative ad incarichi similari già svolti;
- la disponibilità;
- l'analisi del gradimento/soddisfazione delle parti interessate.

## 7.2 COMPETENZE

L'organizzazione determina le competenze necessarie per le persone che svolgono le attività lavorative sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Inoltre ci si assicura che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione e appropriate esperienze. Tutto il personale docente e dirigente è in possesso di titoli di studio e dei requisiti prescritti dalla legislazione scolastica di settore (es. rispetto delle graduatorie). Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate. Vengono conservate informazioni documentate (CV) come evidenza delle competenze. Per migliorare il servizio, vengono pianificate le relative attività di formazione per il personale. Il personale della Scuola è costituito da: personale docente e personale di segreteria, collaboratore scolastico.

## 7.3 CONSAPEVOLEZZA

Le persone che operano all'interno dell'Istituto Buonarroti conoscono:

La politica per la Qualità.

- Gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano.
- L'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità.
- Le implicazioni delle non conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

## 7.4 COMUNICAZIONE

L'Istituto ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità. L'Istituto Buonarroti ha attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e processi dell'Istituto.

Per quanto concerne i processi e la loro efficacia, è chiarito:

- Cosa è necessario comunicare;
- Quando comunicare;
- Con chi avere comunicazione;
- Come comunicare;
- Chi comunica.

L'Istituto M.Buonarroti stabilisce ed attiva linee di comunicazione con le persone interessate in merito a:

- informazione sui programmi didattici;
- informazioni su iniziative formative e culturali;
- informazioni sul risultato di indagini e sul monitoraggio del servizio;
- comunicazione con le famiglie degli studenti durante la frequenza scolastica.

La comunicazione esterna è articolata in diversi ambiti:



- comunicazione con le famiglie,
- comunicazione con le aziende ai fini del progetto PCTO,
- con le altre istituzioni locali (viaggi e corsi etc.).

La comunicazione con le famiglie avviene per via telefonica/mail/registro elettronico o contattate direttamente.

La comunicazione con le aziende ai fini del progetto di PCTO avviene tramite una ricerca preliminare delle aziende presenti sul territorio da parte delle famiglie.

Di seguito avverrà un contatto diretto del docente referente del progetto; una volta stabilita la collocazione dello studente nell'impresa si ha uno scambio informatico e manuale dei documenti necessari per la stipula dell'accordo.

La comunicazione con le altre Istituzioni locali avviene per contatto diretto di un docente. Scelto il progetto il docente lo presenta al Collegio dei docenti e una volta approvato viene inserito nel PTOF.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 Generalità

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- Le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001:2015.
- Le informazioni documentate che L'Istituto Buonarroti ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità.

Le informazioni all'interno dell'istituto iniziano con l'acquisizione dei dati, di solito attraverso un atto formale (come quello della protocollazione di un documento in ingresso) e termina con l'emissione all'esterno, con modalità diverse a seconda della natura delle informazioni (circolari, verbali, pubblicazione sul sito web dell'Istituto, mail...). La gestione delle informazioni avviene nel rispetto della normativa esistente, sia per quanto riguarda l'acquisizione di dati sensibili, sia per quanto riguarda la corretta archiviazione. Il patrimonio documentale amministrativo dell'organizzazione è disponibile in formato digitale ed è archiviato a cura della segreteria, in archivi elettronici e cartacei.

### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le informazioni sono una risorsa fondamentale per prendere decisioni basate sull'evidenza oggettiva dei fatti. Un eccesso di informazioni crea confusione, ma la loro mancanza tende ad isolare i vari operatori.

Per un 'efficace gestione delle informazioni L' **"Istituto Michelangelo Buonarroti"** deve:

- definire quali informazioni gestire, perché, da chi, come e quando
- identificare le fonti, interne ed esterne e le relative modalità di accesso
- fornire informazioni adeguate alle esigenze individuate
- utilizzare le informazioni per le strategie e gli obiettivi dell'Istituto Scolastico
- garantire la riservatezza delle informazioni personali.

L'efficacia e l'efficienza della gestione del sistema informativo dovrebbero essere periodicamente valutate per eventuali interventi di miglioramento.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo;
- Un codice di riferimento;
- La data di emissione/aggiornamento;
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione e aggiornamento.

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo);
- Responsabilità dei riesami e delle approvazioni.



## 7.5.3 Controllo delle informazioni documentali.

### 7.5.3.1 Le informazioni documentate sono:

- Rese disponibili dove e quando necessario.
- Protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

### 7.5.3.2 Le informazioni documentate vengono tenute sotto controllo attraverso prescrizioni, quando applicabile per:

- La distribuzione, l'accesso, l'uso ed il ritiro
- La conservazione, la protezione, la leggibilità
- La gestione delle modifiche
- L'archiviazione e la catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che si ritengono necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

Tutti i documenti in forma digitale vengono salvati periodicamente in google drive. In merito all'accesso a internet la rete dell'Istituto è caratterizzata dall'applicazione di filtri per la ricerca in internet, il tutto per evitare un suo uso improprio. L'accesso ad internet ai docenti è determinato dall'uso di password comune oltre a quella personale per il registro elettronico.



## 8.0 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

I processi elencati nel punto 4.4 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i servizi.

Sono pianificate a realizzare azioni per:

- Determinare i requisiti dei servizi.
- Definire i criteri per l'accettazione dei processi e dei servizi.
- Determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei servizi.
- Tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti.
- Conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione dell'Istituto.

Vengono tenute sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigare gli effetti, se necessario.

## 8.2 REQUISITI DEI SERVIZI

### 8.2.1 Comunicazione con lo studente e la famiglia

L'Istituto Buonarroti ha stabilito processi per comunicare con gli studenti e le loro famiglie in relazione a:

- informazioni in merito al servizio e all'andamento scolastico degli studenti alle famiglie.
- un ritorno della percezione e del punto di vista dello studente, reclami inclusi; inoltre l'Istituto ha predisposto dei test customer satisfaction per studenti, personale docente, personale Ata e genitori.
- gestione della proprietà dello studente, quando applicabile.
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti.

A seconda della tipologia di informazioni che devono essere scambiate dall'Istituto con l'utenza, vengono attivati vari canali comunicativi che garantiscono il trasferimento di informazioni in entrambi i sensi. A tale riguardo si sono individuati due diversi livelli di comunicazione, atti a valorizzare soprattutto l'immagine dell'Istituto:

- comunicazioni interne agli alunni e/o ai genitori degli alunni che frequentano abitualmente l'Istituto perché destinatari diretti dei servizi;
- comunicazioni esterne a tutta l'utenza destinataria indirettamente del servizio pubblico.

Alcune di queste informazioni rappresentano momenti fondamentali dei rapporti tra Scuola e territorio, in riferimento all'offerta formativa del servizio, in quanto esse permettono di acquisire informazioni fondamentali per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Nell'ambito dell'anno scolastico, è garantito e comunicato agli Utenti il referente per l'esame di qualsiasi problematica e per le comunicazioni riguardanti la gestione del servizio scolastico.

### Mezzi e momenti di comunicazione

I mezzi con cui sono trasmesse le informazioni sono:

- moduli previsti nel Sistema di gestione per la qualità;
- sito web, che viene utilizzato principalmente per dare visibilità verso l'esterno e per sensibilizzare e fornire informazioni ad ogni tipologia di utenza;



- comunicazioni scritte di vario genere (e-mail, lettere, ecc.);
- brochure e quant’altro utile per fornire informazioni e pubblicizzare la Scuola ed i suoi servizi, inerenti a tutte le attività della Scuola;
- riunioni e assemblee tra personale della Scuola ed Utenti a vari livelli;
- comunicazioni verbali di natura operativa.

I momenti in cui avvengono le principali comunicazioni con l’utenza sono:

- diffusione del PTOF;
- iscrizioni degli alunni;
- incontri con gli Enti presenti nel territorio;
- assemblee e riunioni periodiche con le famiglie;
- incontri organizzati dall’Istituto;
- ricevimento e gestione dei reclami;
- verifica della soddisfazione delle persone interessate.

Le comunicazioni, infine, sono effettuate tramite circolari lette in classe dal Docente presente in aula, se di ordine generale; mentre, se di interesse particolare, vengono consegnate in copia all’interessato (o per i genitori date ai figli) con apposizione di firma per consegna o presa visione. Qualora la comunicazione ai genitori sia riservata, viene inviata tramite lettera o comunicata telefonicamente dalla Segreteria. Le comunicazioni per l’utenza esterna si effettuano tramite lettera o mail inviati direttamente all’interessato con preventiva registrazione al protocollo.

## 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L’Istituto Buonarroti ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei servizi offerti agli studenti e assicura:

- Che le specifiche dei servizi (verso gli studenti e necessarie all’Istituto), e le norme e leggi cogenti siano definite e applicate.
- Che possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per il servizio offerto.
- Assicura che l’offerta formativa sia sempre aggiornata e conforme con le richieste del mondo del lavoro.

Nella programmazione del piano delle attività al fine di creare un ambiente di studio e di formazione attenta si pone attenzione sulle seguenti problematiche:

- Assolvimento dell’obbligo scolastico;
- Dispersione;
- Recupero e sostegno di conoscenze e competenze,
- Sviluppo di competenze negli studenti per un futuro professionale. Su tali indicazioni viene elaborato il PTOF che rappresenta il piano dell’offerta formativa che l’Istituto stabilisce con gli studenti e le famiglie.

Il riesame dei requisiti stabiliti nel PTOF viene effettuato dal Collegio dei Docenti prima dell’avvio delle attività didattiche sulla base delle seguenti informazioni:

- Esperienze dell’anno precedente;
- Risorse umane, tecniche e di laboratorio disponibili;
- Esigenze o reclami emersi dagli studenti/genitori, dal territorio, dal personale dell’Istituto;
- Normativa e direttive nazionali.

## 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi al servizio



Al fine di soddisfare pienamente i requisiti del servizio da offrire agli studenti si riesaminano:

- i requisiti specificati dallo studente, inclusi quelli pre-ingresso (orientamento in entrata) e quelli post (orientamento in uscita).
- i requisiti non specificati dagli studenti, ma necessari per un servizio formativo adeguato e conforme alle norme cogenti, e sempre all'avanguardia.
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.
- il contenuto delle modifiche dei contratti e PTOF.

Il Riesame assicura che ci sia una offerta formativa in continuo aggiornamento, una educazione al sociale e una visione più ampia in merito a conoscenze che dia allo studente maggiore versatilità nel mondo del lavoro. Si conservano le informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesame.

### **8.2.4 Modifiche ai requisiti per i servizi.**

Qualora i requisiti del servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e sono informate le persone principalmente interessate. Nel caso in cui ci sia una modifica a carico del servizio formativo questa non può avvenire in corso d'opera, ma le modifiche nei suoi requisiti vengono effettuate durante la stesura del PTOF, dunque il personale docente ne è a conoscenza durante i collegi docenti, i quali tramite votazione per alzata di mano possono definirsi favorevoli/contrari/astenuti.

Allo studente, invece, le modifiche del servizio formativo sono comunicate tramite incontri di orientamento, mentre modifiche delle attività didattiche nel corso dell'anno sono comunicate tramite circolari.

## **8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI**

### **8.3.1 Generalità**

La progettazione e l'erogazione delle attività avviene in conformità alle linee-guida dell'Istituto riportate nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), assicurando altresì che i requisiti relativi agli indici siano tenuti presenti.

In questa sezione si illustrano le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione delle attività formative nuove (extra-curricolari o finanziate) o innovazione di attività formative già offerte precedentemente.

### **8.3.2 Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo**

Le fasi in cui si articola il processo di progettazione delle attività formative sono:

- pianificazione della progettazione
- progettazione di dettaglio
- riesame della progettazione
- verifica di progetto
- validazione del progetto

La progettazione viene effettuata da un responsabile di progetto, che può agire da solo o in collaborazione con un team.

In particolare si stabiliscono:

Le fasi della progettazione generale e dello sviluppo del servizio formativo principale (PTOF):

- la responsabilità di tale attività è del Coordinatore del gruppo PTOF;
- le fasi della progettazione esecutiva del servizio formativo inerente ciascuna classe: la



- responsabilità di tale attività è del Coordinatore di classe;
- le fasi di progettazione dei servizi integrativi: il responsabile di tale attività è il docente.

### 8.3.3 Elementi in ingresso (Input) alla Progettazione e Sviluppo

Per quanto riguarda la formazione curricolare, l'input di partenza è costituito dalla individuazione delle esigenze formative. In funzione dei vincoli amministrativi, ministeriali e strutturali, si definiscono i programmi didattici di massima e gli obiettivi essenziali da raggiungere per ciascuna materia. Vengono definiti poi in dettaglio gli obiettivi di prestazione che devono guidare tutte le attività necessarie per sviluppare i moduli delle lezioni e si predispongono le modalità di rilevazione della prestazione dello studente. Si verifica quindi la congruenza di quanto progettato con le linee-guida e gli indirizzi didattici emanati dal Collegio dei Docenti. Viene effettuata una valutazione disciplinare e trasversale per verificare la congruità con i fabbisogni formativi identificati. In caso di scostamenti si provvede a riesaminare la progettazione.

Le funzioni che partecipano a tale tipologia di progettazione sono:

- Collegio Docenti,
- Riunioni per materia
- Consigli di classe
- Singoli docenti.

I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione.

Per la progettazione delle attività elettive la responsabilità della progettazione dei singoli progetti è affidata ai Responsabili di progetto, che hanno il compito di articolare la proposta con il relativo preventivo, definire gli obiettivi, i criteri di valutazione intermedi e finali, di seguirne le fasi di approvazione, di gestirne l'esecuzione e relazionare al Collegio dei Docenti sui risultati, per valutarne la replicabilità.

I documenti di registrazione sono costituiti dalle Schede di Progetto, nelle quali sono riportate le previsioni e le rendicontazioni delle attività di progetto. Nelle Schede Progetto è definito anche l'aspetto economico (budget) fondamentale per la gestione amministrativa del progetto stesso.

L'Istituto progetta i propri servizi formativi sulla base dei seguenti dati e requisiti di base:

- monitoraggio della dispersione scolastica;
- la normativa scolastica;
- il PTOF;
- ogni altro requisito ritenuto importante alla progettazione dell'offerta formativa, tra cui i risultati della validazione della precedente progettazione.

I risultati del monitoraggio sono formalizzati e pubblicizzati tramite circolari e comunicati ai singoli Consigli di Classe e archiviati nella banca dati di pertinenza di RSQ.

Tutti i requisiti di base sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la completezza e la coerenza con la Politica della Qualità.

### 8.3.4 Controllo della Progettazione e Sviluppo

I risultati ottenuti in fase di esecuzione della progettazione, sono sottoposti a controllo, al fine di assicurare che gli elementi in uscita della progettazione siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Il controllo della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione e i dati e requisiti di base al fine di assicurarne l'adeguatezza. Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze il responsabile di progetto li chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto. L'avvenuto controllo è comprovato dalla firma della Direzione.



### 8.3.5 Output alla Progettazione e Sviluppo

I risultati della progettazione si attengono a questi principi di base:

- Soddisfare i requisiti considerati come base della programmazione;
- Includere o fare riferimento a precisi criteri di verifica e valutazione nel corso dell'erogazione del servizio;
- Identificare i parametri che durante l'erogazione del servizio possono rivelarsi critici

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (nonché ogni altra progettazione didattica) contiene gli elementi in uscita della progettazione e sviluppo del servizio formativo esplicitati in specifiche:

- del servizio: le finalità, gli obiettivi, i destinatari, le caratteristiche;
- di erogazione del servizio: le modalità, i tempi di esecuzione, gli strumenti e apparecchiature da utilizzare;
- di controllo del servizio: verifiche e valutazioni rispetto agli obiettivi prefissati sia sui destinatari che sugli erogatori del servizio.

### 8.3.6 Modifiche alla Progettazione e Sviluppo

Le modifiche riguardano ogni variazione effettiva rispetto allo stato considerato definitivo.

Tutte le modifiche al progetto vengono discusse, controllate, approvate e verificate in modo da garantire che sia tenuta traccia delle modifiche attuate, della conservazione di evidenze oggettive delle necessità di modifiche. Si terrà conto, nel riesame delle modifiche, della valutazione degli effetti che tali modifiche comportano sui servizi già erogati.

## 8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI / SERVIZI

### 8.4.1 Generalità

I fornitori sono parte integrante del processo produttivo ed organizzativo del nostro Istituto e quindi devono essere selezionati in modo da offrire le massime garanzie possibili. L'Istituto Buonarroti identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità.

Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- materiale inventariabile e di consumo;
- consulenti e docenti esterni;
- servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio);
- aziende fornitrici di stage;
- aziende di manutenzione

La qualifica dei fornitori avviene in base all'esito dell'apposito modulo (SQ 060) e al monitoraggio continuo sui fornitori. I fornitori scelti sono qualificati annualmente in base al servizio offerto. Il Responsabile degli acquisti raccoglie tutte le informazioni e i dati disponibili sul fornitore, procede poi ad analizzare tali dati, tenendo conto dei seguenti aspetti che variano in base al livello di conoscenza che si ha del fornitore e del tipo di prodotto/servizio richiesto:

- aderenza del prodotto/servizio alle specifiche tecniche;
- rispetto dei termini di consegna;
- prodotto/servizio fornito;
- disponibilità di documentazione relativa al prodotto (con particolare riguardo alla marcatura CE) e/o al processo (con particolare riguardo alla certificazione secondo ISO 9001);
- prezzo e condizioni di pagamento;

A questo punto il Responsabile degli acquisti esprime un giudizio sul fornitore, compilando la Scheda di valutazione fornitori.



## 8.4.2 Fornitori nuovi e potenziali

Si considerano fornitori nuovi o potenziali coloro che non hanno effettuato forniture negli ultimi 12 mesi. La necessità di ricorrere ad un nuovo fornitore può occorrere perché:

- un fornitore qualificato non risulta più affidabile a seguito della valutazione periodica
- si desidera disporre di una valida alternativa ad un fornitore qualificato
- si desidera testare un potenziale fornitore particolarmente interessante

## 8.5 PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto M.Buonarroti 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 dal PTOF.

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

L'Istituto M.Buonarroti pianifica ed effettua le attività di produzione ed erogazione dei servizi formativi ed educativi in condizioni controllate, secondo quanto descritto nel PTOF. Il Collegio dei docenti e i Consigli di classe deliberano i criteri e le modalità di attuazione delle iniziative di carattere formativo ed educativo.

Si tiene conto:

- **della disponibilità delle informazioni che precisano le caratteristiche e i requisiti dei servizi formativi da erogare, in particolare:**
  - a) tramite la diffusione del PTOF nel Collegio dei Docenti;
  - b) tramite le riunioni dei Consigli di classe;
  - c) tramite diffusione di tutte le attività prodotte in relazione al PTOF, anche su supporto informatico a disposizione dei docenti.
- **della disponibilità di istruzioni di lavoro ed in particolare:**
  - a) tramite le decisioni assunte dal Consiglio di Classe;
  - b) tramite le decisioni assunte dal DG e comunicate tramite circolare o disposizioni di servizio;
  - c) tramite le disposizioni di servizio emesse dalla segreteria;
- **dell'utilizzo di idonee apparecchiature, attrezzature e materiale didattico in genere, e precisamente:**
  - a) tramite i docenti interessati che interagiscono con i responsabili dei laboratori e i responsabili dei sussidi didattici;
  - b) tramite il DG per l'acquisizione di ulteriori specifiche attrezzature di cui l'Istituto non ha la disponibilità;
- **della disponibilità e dell'utilizzazione di dispositivi di monitoraggio e misurazione dell'efficacia dei servizi formativi ed in particolare:**
  - a) tramite i risultati delle prove orali e scritte e della partecipazione alle attività didattiche; tali risultati sono esaminati e discussi nei Consigli di Classe per la valutazione intermedia e finale;
  - b) tramite la partecipazione ad attività extra-curriculare di ampliamento dell'offerta formativa;
  - c) tramite l'analisi dei dati relativi alla dispersione scolastica dell'Istituto;
- **della effettuazione di attività di sostegno e recupero al fine di migliorare i livelli di apprendimento e colmare eventuali lacune esistenti nel bagaglio conoscitivo, ed in particolare:**
  - a) tramite i progetti di studio assistito
  - b) tramite la predisposizione e l'attuazione di corsi specifici per disciplina anche con l'uso di mezzi informatici;
  - c) tramite stage presso aziende private e altri organismi pubblici e privati del territorio;

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

In relazione all'importanza della raccolta e archiviazione della documentazione prodotta che attesta l'andamento delle attività, particolare attenzione viene posta all'identificazione dei documenti ed il



loro immagazzinamento.

I documenti del Sistema di gestione della Qualità sono identificati attraverso il codice e la data di revisione apposto su di essi.

Oltre a quanto sopra riportato, il servizio scolastico è identificato attraverso:

- giornale di classe elettronico
- registro personale del docente (elettronico)
- libro dei Verbali del CdC;
- programmazioni di dipartimento;
- piani di lavoro dei docenti;
- relazioni finali dei docenti;
- tabelloni dei risultati degli scrutini;
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni;
- verbali delle commissioni;
- documenti relativi alla progettazione;
- documenti relativi alla manutenzione dei macchinari nei laboratori.

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,
- Numero di matricola,
- Anno scolastico e classe frequentata,
- Risultati conseguiti,
- Crediti formativi acquisiti.

### **8.5.3 Proprietà degli studenti, dei Docenti e dei fornitori**

Nel caso in cui l'Istituto Buonarroti si trovi ad utilizzare informazioni di proprietà dello studente, dei Docenti, dei fornitori e di chiunque collabori con l'Istituto questi saranno identificati, immagazzinati e, nel caso di danneggiamenti o perdite, sarà data immediata comunicazione.

L'Istituzione scolastica provvede a mantenere sicuri i locali utilizzati all'espletamento dei compiti istituzionali tramite la valutazione dei rischi operata dall'RSPP in collaborazione con la DG, aggiornando almeno annualmente il 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. E' istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione con responsabile l'RSPP.

Per le attività curricolari ed extra-curricolari, gli allievi sono coperti da polizza assicurativa sugli infortuni. Eventuali infortuni subiti dal personale docente e dalla segreteria nonché dagli alunni, sono registrati in appositi registri tenuti presso la segreteria amministrativa. In caso di infortunio ad allievi, la segreteria comunica alle famiglie interessate l'accaduto e, se ne ravvisa il caso, chiama il servizio di pronto intervento sanitario n° 118. Il docente in servizio relaziona al DG 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.

### **8.5.4 Conservazione**

L'Istituto M.Buonarroti conserva i documenti derivanti dalla erogazione del proprio servizio formativo ed educativo in maniera da curarne l'integrità per tutto il periodo di conservazione. I prodotti acquistati sono conservati nell'apposita area dedicata negli imballi originari, che consentono



una agevole identificazione del prodotto. E' garantita anche l'osservanza di precise regole per la conservazione del software e dei supporti elettronici di back-up dei dati che viene fatto una/due volte alla settimana su drive o su supporto esterno. La segreteria è responsabile della cura e conservazione dei documenti. L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

## DOCUMENTI

- Libri dei verbali dei CdD, CdC;
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini;
- Registro elettronico
- 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.

### 8.5.5 Gestione delle modifiche

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.



## 9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONI

#### 9.1.1 Generalità

L'Istituto Buonarroti ha attivato una serie di controlli da effettuare nel corso ed al termine dell'erogazione dei servizi, per tenere sotto controllo i processi, per verificare la qualità del servizio erogato e monitorare la soddisfazione degli utenti.

Gli strumenti utilizzati sono:

- predisposizione di un sistema di indicatori;
- somministrazione di questionari;
- conduzione di verifiche ispettive interne.

Il sistema degli indicatori come anche i questionari di Customer Satisfaction, rappresentano gli strumenti di misura del Sistema di Gestione per la Qualità, e vengono periodicamente riesaminati in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza.

#### 9.1.2 Soddisfazione del Cliente

Per la rilevazione della Customer Satisfaction si procede a predisporre e a somministrare agli utenti appositi questionari volti a rilevare il loro grado di qualità percepita e l'andamento nel tempo.

La politica di analisi della soddisfazione degli utenti viene proposta da RSQ al DG, secondo modalità stabilite. RSQ prepara il questionario di soddisfazione del cliente esterno (allievi e genitori) al fine di verificare che siano stati soddisfatti i requisiti del servizio erogato.

Viene altresì preparato il questionario di soddisfazione del cliente interno (docenti).

I suddetti questionari vengono distribuiti in occasione del Collegio Docenti o Colloqui Generali con le Famiglie.

La Direzione valuta in questa ottica anche i suggerimenti o le segnalazioni pervenute, così come descritto nel modulo di Reclamo.

I questionari permettono di raccogliere dati relativamente a:

- Docenza didattica
- Strutture scolastiche
- Comunicazione con le parti interessate
- Organizzazione scolastica

#### 9.1.3 Analisi e valutazioni

I dati derivanti dai monitoraggi e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla
- dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori
- individuare necessità di miglioramenti

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al Riesame della Direzione.

## 9.2 AUDIT INTERNI

Affinché un sistema di gestione della qualità sia costantemente monitorato è necessario che le regole definite, le procedure operative, la loro applicazione e la loro efficacia sia periodicamente verificata. A tal proposito, RSQ programma annualmente degli Audit Interni in modo che almeno una volta



l'anno tutte le attività siano verificate. E' stabilito un programma di Audit che specifica la frequenza degli Audit Interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report. Il programma considera gli obiettivi per la Qualità, l'importanza dei processi sottoposti ad audit, le informazioni di ritorno dal Cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione, i risultati degli audit precedenti.

L'Istituto Buonarroti realizza, audit interni al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio Sistema Qualità:

- sia conforme alle proprie specifiche;
- sia conforme allo standard ISO 9001:2015;
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo.

Per l'iter dell'audit si fa riferimento alla procedura OP 04

E' compito di RSGQ avvisare le persone interessate circa la data e l'oggetto dell'audit.

Gli Audit interni sono condotti da personale qualificato interno o esterno all'Istituto e indipendente rispetto a ciò che verifica.

Gli Audit Interni sono condotti dal responsabile secondo il seguente iter:

- Riunione iniziale;
- Verifica ai processi;
- Verbalizzazione e presentazione dell'esito dell'audit.

Al termine dell'audit le persone interessate sono informate dell'esito dell'audit. Se sono state riscontrate non conformità, il responsabile dovrà definire adeguate azioni correttive per eliminare i problemi riscontrati e, successivamente, RSQ o il responsabile designato verificheranno l'attuazione e l'efficacia delle azioni definite. L'esito di tale verifica viene riportato sul relativo verbale.

## 9.3 RIESAMI DELLA DIREZIONE

### 9.3.1 Generalità

Il DG riesamina il Sistema di gestione per la Qualità ogni anno, al fine di assicurarsi della sua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il Riesame viene effettuato anche al fine di valutare le opportunità di miglioramento del servizio formativo e di tutti i processi ad esso correlati.

Al Riesame partecipano le Funzioni che il DG ritiene opportuno ascoltare al fine di: migliorare il Sistema di gestione per la Qualità. Riesami più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

### 9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame (Input al Riesame)

Oggetto del Riesame sono tutte le attività di formazione e non al fine di assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

I risultati si misurano attraverso:

- a) Stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami
- b) Cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
- c) Informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
  - Alla soddisfazione cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti
  - Alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti
  - Alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi
  - Alle NC e alle azioni correttive
  - Ai risultati del monitoraggio e della misurazione
  - Ai risultati di audit
  - Alle prestazioni dei fornitori esterni
- d) Adeguatezza risorse



- e) Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- f) Opportunità di miglioramento

RSQ, in questa fattispecie, ha il compito di illustrare al DG in modo organico lo stato della qualità del servizio erogato, le aree e le attività che influenzano negativamente le prestazioni, il sistema di gestione per la qualità, i possibili obiettivi di lavoro.

### 9.3.3 Elementi in uscita per il riesame (output al Riesame)

A seguito del rapporto di riesame, il DG prende appropriate decisioni in merito al miglioramento:

- Opportunità di miglioramento
- Esigenza di modifica al sistema gestione qualità
- Risorse necessarie

In questa riunione vengono analizzate le problematiche illustrate nel report, vengono prese decisioni relative a (dato di uscita):

- emissione del Piano degli Audit;
- apertura di eventuali Azioni Correttive e Preventive a seguito dei dati di input;
- definizione di un Piano di Miglioramento.

Quanto emerso dalla riunione viene riportato nel "Verbale di riesame" redatto dal Responsabile della Qualità, verificato e approvato dalla Direzione.

### 9.3.4 RIESAME DI DIREZIONE

Il riesame del sistema di gestione per la qualità (SQ 020) viene effettuato *almeno una volta all'anno*. Ad esso partecipano le Funzioni aziendali coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'attività di riesame ha lo scopo di:

- verificare l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità;
- verificare l'adeguatezza del S.Q. e della Politica per la Qualità;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- verificare l'adeguatezza della pianificazione;
- tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente;
- stabilire le azioni conseguenti ai risultati delle attività di Riesame;
- verificare l'efficacia dei precedenti Audit ed attività di Riesame della Direzione

Partecipano oltre alla Direzione e alla CAED, l'RSGQ e chiunque la Direzione ritenga possa avere un ruolo costruttivo, specie nella fase di identificazione di indicatori per il miglioramento del servizio. Chi partecipa ha l'incombenza di approntare e fornire la documentazione necessaria all'attività di Riesame.

#### 9.3.4.1 Documenti di Riferimento

I documenti di riferimento per la conduzione del riesame del S.Q. da parte della Direzione sono:

- manuale della qualità;
- PTOF d' Istituto
- Il documento del 15 maggio
- rapporti di precedenti Riesami della Direzione
- analisi questionari soddisfazione del cliente
- registrazioni della qualità
- rapporti di non-conformità ;
- rapporti relativi a reclami dei clienti
- rapporti di audit (sia interni che di terza parte)
- rapporti di azioni correttive/preventive;
- rapporti di qualifica dei fornitori
- dati statistici (eventuali)

## 10 MIGLIORAMENTO



### 10.1 GENERALITÀ

Sulla base delle problematiche riscontrate vengono impostate le azioni di miglioramento. Il tema “Miglioramento” introduce la dinamicità nel Sistema e permea tutta l’attività dell’Istituto. Il concetto è molto allargato e comprende le attività indirizzate a correggere le situazioni che generano non conformità (Azioni Correttive) e quelle indirizzate a ridurre i “rischi” di non conformità (Azioni Preventive) oltre ad attività per raggiungere nuovi obiettivi di efficacia e di efficienza (Azioni di miglioramento).

La gestione del processo di miglioramento viene descritta nella procedura: OP 03 Riesame della Direzione.

### 10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano Non Conformità (incluse quelle che originano da Reclami) l’Istituto Buonarroti reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

E’ valutata la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause, al fine di evitare che le Non Conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di intraprendere azione correttiva considera:

- l’analisi della non conformità
- lo studio delle cause
- l’esistenza di Non Conformità simili, o di Non Conformità potenziali simili
- l’importanza della Non Conformità, in termini di influsso sul Cliente

Sono realizzate le Azioni correttive necessarie. La portata dell’Azione è appropriata all’effetto della Non Conformità. L’efficacia delle Azioni è riesaminata. Sono posti in essere le modifiche del Sistema Qualità, quando necessario. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità e delle conseguenti azioni intraprese. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell’efficacia delle Azioni Correttive. La gestione delle Azioni Correttive viene descritta nella procedura OP 06 Azioni correttive e preventive.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Tutti processi descritti dal sistema qualità vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo. La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del sistema qualità:

- riesame della direzione;
- analisi dei risultati degli audit interni;
- analisi dei rischi ed opportunità per l’organizzazione;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati.
- miglioramento continuo dei rapporti con il territorio.

La direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nel verbale del riesame decidendo rispetto della politica