



Istituto Tecnico Internazionale Economico “E. Tosi”  
Busto Arsizio  
Amministrazione Finanza e Marketing – Relazioni internazionali  
Sistemi informativi aziendali – Turismo  
Internazionale Quadriennale



CertINT® 2012  
Label Europeo 2014

## MANUALE DELLA QUALITA'

Secondo la norma ISO 9001:2008

Firma  
Approvato

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	1

## CONTENUTO DEL MANUALE

A)	DESCRIZIONE DEL MANUALE	pag. 3
B)	STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO	pag. 9
C)	IL SISTEMA QUALITA' NEI CINQUE SOTTOSISTEMI	pag. 33

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	2

## DESCRIZIONE DEL MANUALE

### CONTENUTO

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la Politica dell'Istituto, la struttura del Sistema di Gestione della Qualità ed i relativi requisiti.

### CAMPO D' APPLICAZIONE

Il sistema Qualità descritto nel manuale coinvolge tutte le Funzioni/Centri di Competenza secondo le responsabilità specifiche definite all'interno del Sistema stesso. Si applica ai processi descritti a pag. 17

### NOTA ESPLICATIVA

Il contenuto del manuale è in accordo con la normativa internazionale ISO 9001:2008, che formalizza in modo completo ed esaustivo un Sistema Gestione Qualità (SGQ) e alle Linee guida per la gestione dei processi (all.3 D.G.R. Lombardia13083 del 23/05/03

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	3

- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

Il Sistema adottato dall'Istituto, descritto nel presente Manuale, si sviluppa in sotto sistemi omogenei, identificati secondo i capitoli di attività prescritti dalla normativa ISO 9001:2008.

La definizione della struttura del Sistema e la sua articolazione trova esplicitazione in:

- Capitolo Sottosistema 04 del presente Manuale
- Quadro di Sintesi del Sistema
- Procedura PR 04.01 -Struttura del Sistema

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	4

## TERMINOLOGIA E GLOSSARIO

<b>Sistema/gestione qualità (SGQ)</b>	Complesso di norme atte a garantire la qualità di erogazione del prodotto/servizio tramite la gestione e i processi dell'Istituto
<b>Procedura</b>	Documento che definisce modalità e attività di gestione all'interno di un processo. <b>Ogni procedura è suddivisa in cinque paragrafi: Titolo -Obiettivo. Generalità - Responsabilità –Circostanze speciali</b>
<b>Norme di qualità</b>	Documento che definisce le metodologie di applicazione di specifici strumenti operativi
<b>Istruzione operativa</b>	Documento che specifica modalità attuative o di controllo di specifiche attività
<b>Revisione</b>	Correzione o sostituzione di documenti dell'Istituto o parti di essi in seguito ad aggiornamenti
<b>Servizio</b>	Complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente.
<b>Piano dell'Offerta Formativa (POF)</b>	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso riflette le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale (art.3, Dpr 8/3/99 n. 275)
<b>Centro di competenza</b>	Espressione team direzionale, articolato non in senso gerarchico, ma funzionale, per sviluppare esperienze di progettazione complessiva, coordinare gli interventi del Pof, realizzando una struttura di modello a rete.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	5

## NOTE TERMINOLOGICHE

Il **POF "gestionale"** rende evidente come i progetti realizzino gli obiettivi individuati, concordati e condivisi dagli organi responsabili dell'istituzione scolastica; contiene gli indicatori per valutare i risultati e, quindi, procedere alla riprogrammazione delle attività; tiene conto delle risorse del Programma annuale e di altre possibili entrate nella prospettiva della rendicontazione sociale. Il POF gestionale, per tanto, si qualifica come un documento di sistema, che si correla e si completa con gli altri documenti della scuola: il Piano delle attività, il Programma annuale, il Sistema della qualità.

Gli **obiettivi prioritari** rappresentano la prima esplicitazione dello sforzo di programmazione e si sviluppano su un arco temporale di tre/quattro anni e possono risultare condizionati da fattori esterni alla gestione dell'Istituto Tecnico Tosi.

Gli **obiettivi specifici** rappresentano una finalità di breve periodo, esplicitano le modalità con cui il Collegio docenti, Consiglio d'Istituto e Direzione ritengono di poter intervenire per il raggiungimento degli obiettivi prioritari e rappresentano i "passaggi chiave" del processo per ottenere gli obiettivi prioritari.

Gli **obiettivi operativi** rappresentano l'obiettivo conseguito attraverso le attività messe in campo dai vari team nell'arco di un anno.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	6

**LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE  
E  
DELLA RACCOLTA DELLE PROCEDURE**

<b>FUNZIONE</b>	<b>DISTRIBUZIONE E MANUALE (n° copia)</b>	<b>DISTRIBUZIONE PROCEDURE</b>
<b>Dirigente</b>	<b>1</b>	<b>Si</b>

**Manuale, procedure, norme, istruzioni operative è presente in lettura protetta rete interna d'Istituto "Area docenti". L'accesso in modifica autorizzato: RSQ, vicepresidente (responsabile centro competenza organizzazione), dirigente amministrativo**

**Le copie numerate si intendono "Controllate".**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	7

***TABELLA DEGLI AGGIORNAMENTI***

<b>DATA EMISSIONE</b>	<b>LIVELLO REVISIONE</b>	<b>PAGINE</b>	<b>NOTE</b>
Giugno 2004	01		
Luglio 2008	02		
Ottobre 2009	03		
Ottobre 2010	04		
Gennaio 2011	05		
Settembre 2012	06	(31-46) 32, 42,44	(eliminate pag. 31-46 della precedente edizione)
Ottobre 2013	07	14-17	organigrammi
Gennaio 2014	08	14-17, 19	Organigrammi, competenze
Settembre 2015	09	14,19	Organigrammi, profili

**NOTA**

*Il livello di revisione è proprio della singola pagina che assume il livello di revisione massimo, così come la copertina.*

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	8



## B) STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	9

## B.1) DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO - IDENTITA' - MISSION- VALORI

### IDENTITA'

#### La tradizione del Tosi parla i linguaggi della modernità

Il Tosi, sorto nel 1951 a Busto Arsizio per rispondere alle esigenze di formazione sul territorio, è cresciuto sviluppando, in più di cinquant'anni, la capacità sia di dare risposte al territorio sia di leggerne i segnali e di anticipare le richieste formative e professionali locali e internazionali.

Oggi il Tosi è un polo multifunzionale di formazione continua e si distingue per il suo stile: l'innovazione didattica e organizzativa, l'internazionalizzazione dei percorsi, la trasparenza dei processi finalizzati alla promozione del successo individuale.

Lo spirito collaborativo, integrato dalla ricerca attenta delle risorse, permette la realizzazione di una pluralità di progetti volti alla formazione autonoma e responsabile.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	10

## I.T.C. TOSI Mission

una pluralità di indirizzi

per formare cittadini  
orientati a un contesto internazionale,  
aperti all'innovazione,  
motivati alla progettualità,  
capaci di gestire la complessità  
per vivere con responsabilità la dimensione umana  
per inserirsi con competenza e creatività  
nel mondo del lavoro e  
della formazione superiore e universitaria

### I VALORI

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	11

**Il Tosi costruisce i suoi percorsi formativi su valori fondamentali per lo sviluppo positivo della personalità degli studenti nel loro essere e nel loro agire.**

**RESPONSABILITA'** nella consapevolezza del proprio ruolo all'interno della comunità e del gruppo di appartenenza, nell'agire quotidiano della vita scolastica e nella realizzazione dei [progetti](#).

**PROGETTUALITA'** come capacità di pensare un progetto di sé che consideri le attività scolastiche occasioni per acquisire metodi e strumenti utili a realizzare percorsi nuovi e [autonomi](#).

**AUTONOMIA** come atteggiamento costruttivo e propositivo nelle varie situazioni e come disponibilità a mettere in gioco le proprie capacità per trovare soluzioni creative e [innovative](#).

**INNOVAZIONE** come apertura attenta alle risorse che le innovazioni organizzative, metodologiche e tecnologiche offrono alla soluzione di problemi, alla costruzione di nuovi modelli di apprendimento e di operatività, al [successo](#).

**COMPETENZA** come intreccio di conoscenze e abilità da trasferire e padroneggiare in situazioni di vita, di studio, di [lavoro](#), con responsabilità, autonomia, spirito innovativo e creativo

**IMPRENDITORIALITA'** come sviluppo di [visioni aperte](#) e audaci in grado di gestire il presente per progettare il futuro.

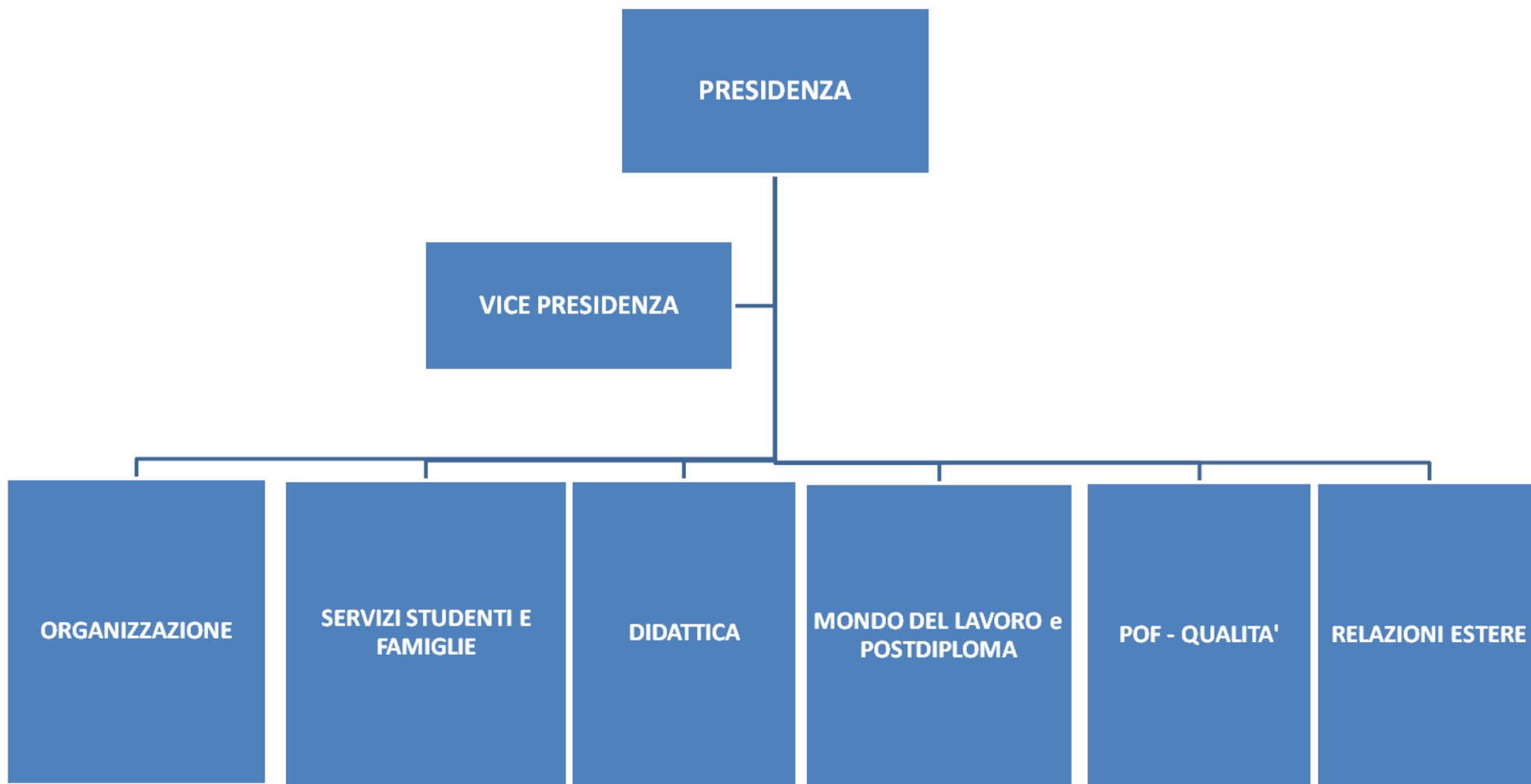
**INTERNAZIONALIZZAZIONE** come opportunità di sviluppare una mentalità aperta al confronto e promuovere una partecipazione consapevole in una società multiculturale attraverso esperienze di studio e di lavoro nel mondo.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	12

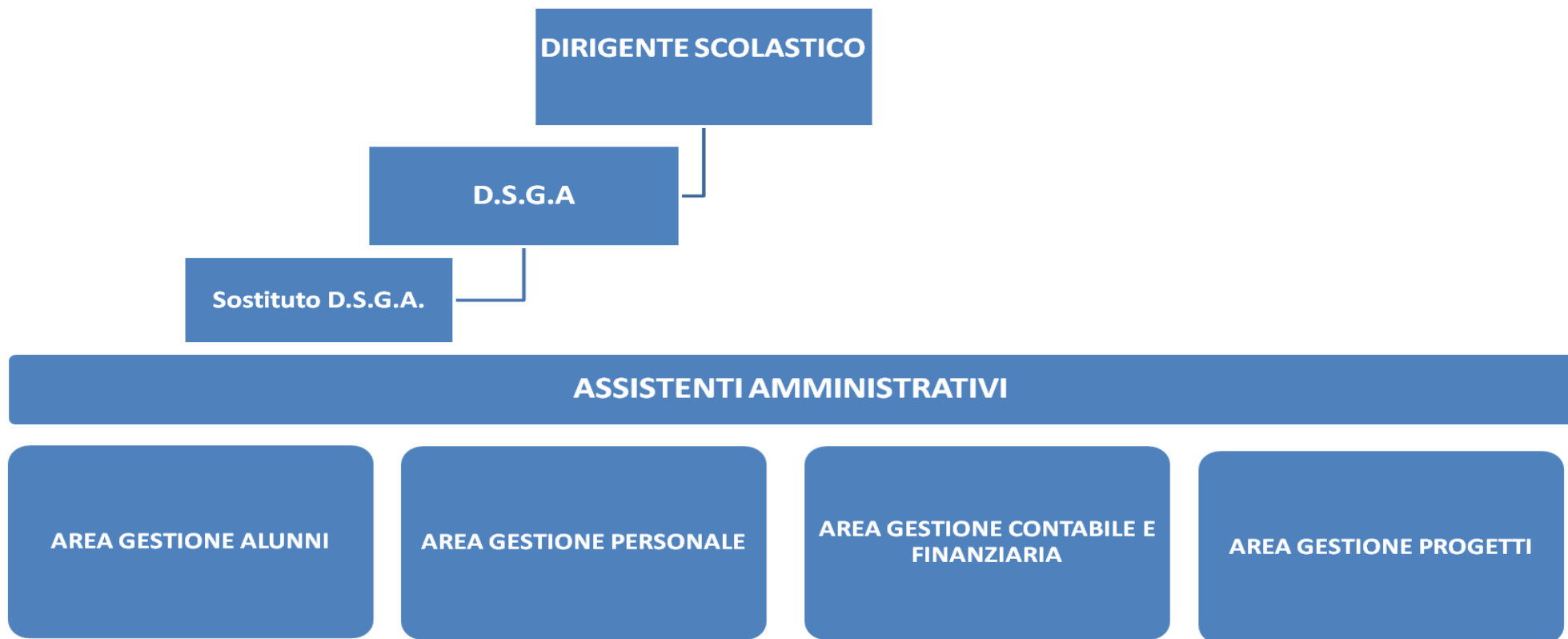
## **B.2 ORGANIGRAMMA**

### **Processi formativi**

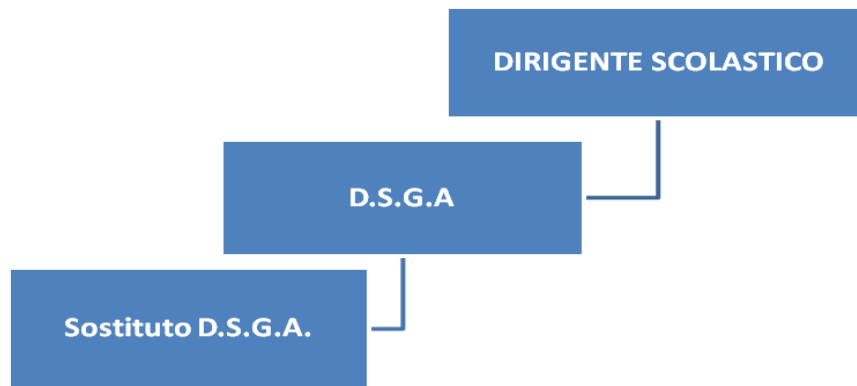
<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
<b>-09</b>	<b>Manuale Della Qualità</b>	<i>30/09/2015</i>	13



<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	14



<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	15



**ASSISTENTI TECNICI**

AREA ACQUISTI

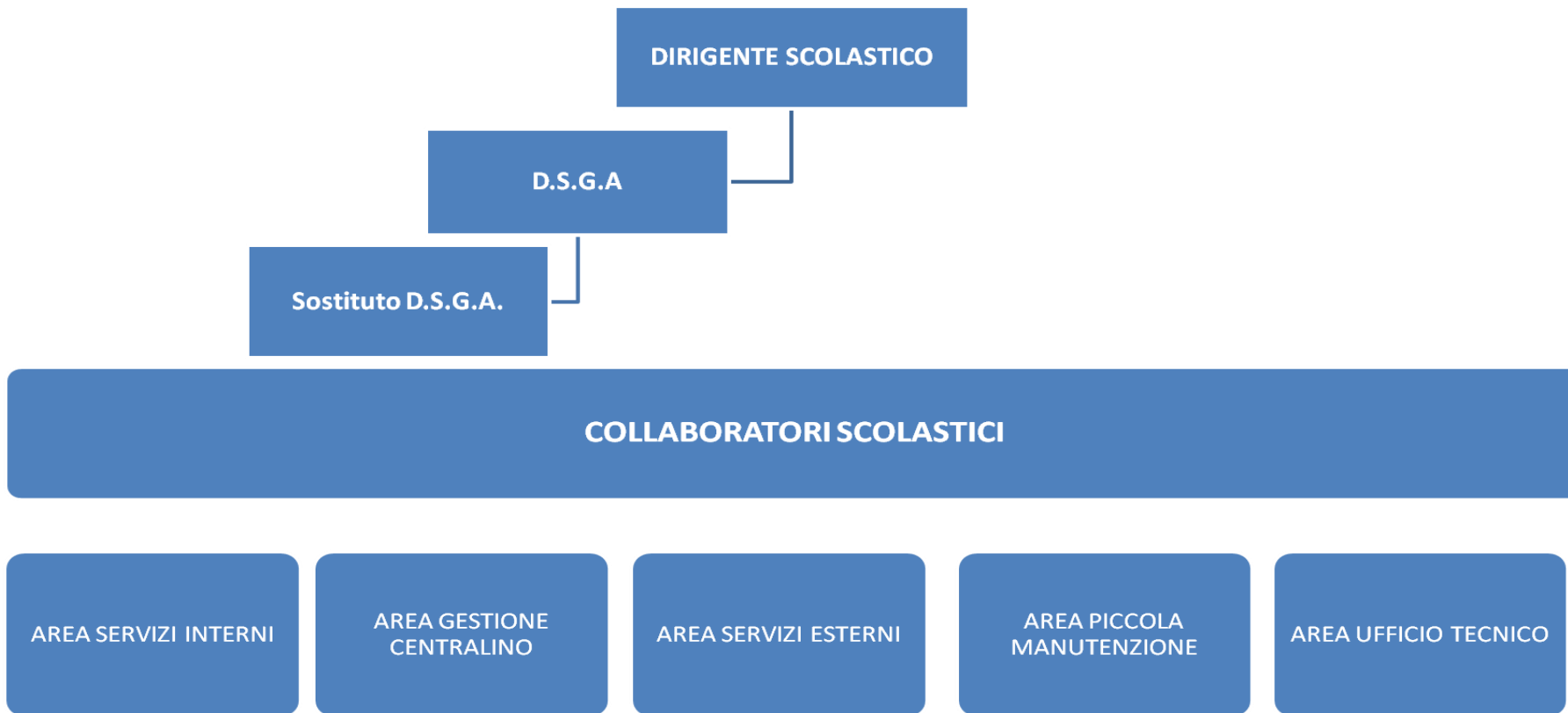
AREA AUDIOVISIVI

AREA INFORMATICA

AREA FISICA

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	16





<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	17

## B.3) PROFILI Funzionali

### DIRIGENTE

"il dirigente scolastico in coerenza con il profilo delineato nell'art.25 del Dlgs 165/2001 e nel rispetto delle competenze degli organi collegiali, assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione, promuove e sviluppa l' autonomia sul piano gestionale e didattico, promuove l'esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto d'apprendimento degli alunni, la libertà d'insegnamento dei docenti, la libertà di scelta delle famiglie"

Al dirigente compete:

- a) assicurare la gestione unitaria dell'Istituto
- b) dirigere, coordinare e valorizzare le risorse umane
- c) assicurare collaborazione con il territorio
- d) organizzare la scuola secondo criteri di efficienza e efficacia
- e) gestire le relazioni sindacali
- f) rappresentare l'Istituto
- g) ha il controllo sulla gestione delle informazioni e sulle attività di natura economica –finanziaria
- h) adotta un sistema di gestione degli indici in grado di assicurare la soddisfazione del cliente Regione Lombardia verificandone la corretta applicazione e valutazione.
- i) effettua il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio in modo da tenere sotto controllo l'andamento degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia

### DIRETTORE dei SERVIZI GENERALI e AMMINISTRATIVI

Sovrintendenza, organizzazione coordinamento e verifica dei risultati del servizio. Coordinamento personale amministrativo, ausiliario e tecnico. Stesura Programma annuale e conto consuntivo con relative relazioni-Definizione ed esecuzione degli atti contabili, di ragioneria ed economato.

Risponde alla Direzione ed ha la responsabilità di gestire l'attività contabile /amministrativa dell'Ente con particolare riferimento alla gestione delle attività di rendicontazione nella realizzazione di interventi formativi finanziati, di svolgere gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione del personale e di coordinare le attività di segreteria

#### Gestione finanziaria-contabile/ufficio economato

Gestione protocollo,emissione mandati di pagamento e reversali d'incasso, richiesta preventivi, prospetti comparativi, gestione acquisti, tenuta registro fornitori, aggiornamento data base fornitori accreditati, Preparazione documenti per inventario, gestione C/C postale e bancario, tenuta registri contabili, emissione fatture, compilazione registri IVA, predisposizione schede progetto, gestione iniziative affidate all'Istituto dal Ministero, gestione amministrativa scambi classe, viaggi d'istruzione e visite guidate, rendicontazione varie attività.

#### Gestione didattica di alunni e docenti

Caricamento iscrizioni e formazione classi, Gestione Esami di Stato, Protocollo, Infortuni studenti/personale, Caricamento compiti/livelli/voti, Stampa moduli e relativa archiviazione, Archiviazione compiti, Gestione Fax, Gestione Assenze, Elezioni Organi collegiali, Adozione Libri di Testo, Medicina scolastica (preparazione visite mediche), Supplenze, Gestione Centralino, Corsi EDA, Registrazione. Archiviazione e stampa delle valutazioni, Visite guidate/incarichi Scambi

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	18

### **Gestione amministrativa generale**

Caricamento e gestione anagrafe docenti ed ata , gestione assenze: visite fiscali e decreti; ricostruzione della carriera, riscatti e pratiche pensionistiche, gestione prestito e mutui, rapporti con CSA, DPT, RPS, EDS e con ufficio di collocamento, richiesta, preparazione e spedizione fascicoli, convocazione incontri RSU, gestione supplenze: convocazione, stipula contratti; stesure graduatorie, modelli di disoccupazione, modelli TFR, pagamento missioni personale docente dell'Istituto e compensi accessori, stipendi, Cud , conguaglio fiscale, mod. 770, anagrafe delle prestazioni, procedure sviluppo risorse umane; gestione personale ATA: turni diurni e serali, schede mensili; gestione protocollo.

### **Centro di Competenza: organizzazione**

Informatizzazione e rete d'Istituto, gestione sito Intranet, organizzazione test center ECDL, comunicazione, organizzazione segreteria didattica, documentazione ed elaborazione dati, promozione di Istituto, formazione classi, gestione spazi e tempi attività scolastica, orari servizio docenti, organizzazione consigli di classe, valutazioni periodali, organizzazione elezioni, organizzazione esami di maturità, organizzazione rete di sostegno e recuperi, regolamenti, organizzazione corsi educazione permanente, centro auto-apprendimento, rapporti interni ed esterni, sicurezza interna e prevenzione.

### **Centro di Competenza: mercato del lavoro**

Alternanza scuola - lavoro, impresa formativa simulata, placement, polo formativo

### **Centro di Competenza: servizi studenti e famiglie**

Educazione alla salute, Orientamento, Accoglienza prime, Commissione interculturale, Equipe psicopedagogia (tutoring studenti prime e seconde), Attività ricreative, Bes

### **Centro di Competenza: Programmazione Didattica.**

Coordinamento discipline; consulenza didattica Consigli di Classe, Coordinamento didattico commissioni di esame; gestione e monitoraggio Biennio unitario; orientamento biennio; gestione e monitoraggio indirizzi Triennio; progettazione e monitoraggio Rete di sostegno di Istituto; CLIL.

### **Centro di Competenza: relazioni estere**

Scambi classi, Tirocini aziendali esteri, Soggiorni studio, Europass, Progetti Internazionali, Mobilità individuale,

### **Centro di Competenza Pof - Qualità**

Certificazioni linguistiche, Laboratori comunicazione; DSD, Esabac, Progetti culturali, Analisi e monitoraggio, Sportello volontariato, POF funzionale

Valutazione qualità offerta formativa, certificazione ISO 9001:2008, monitoraggio specifici

Definisce, redige e gestisce il Sistema Qualità, al fine di assicurare la comprensione e l'attuazione. Assicura che quanto definito dal sistema e dalla politica dell'Istituto sia realizzato, riportando a Direzione lo stato reale e impostando le necessarie revisioni. Richiede ai Centri di Competenza le azioni correttive necessarie per la revisione del sistema di Qualità. Riesamina, attraverso verifiche ispettive interne, il Sistema Qualità. Definisce con i Centri di Competenza le azioni correttive le migliorative necessarie alla soluzione delle problematiche in atto. Gestisce documentazione Qualità.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	19

## **B.4) PROCESSI**

### ***PROCESSI PRINCIPALI***

- *Pianificazione strategica*
- *Progettuale*
- *Formativo di Base -Formativi integrativi*

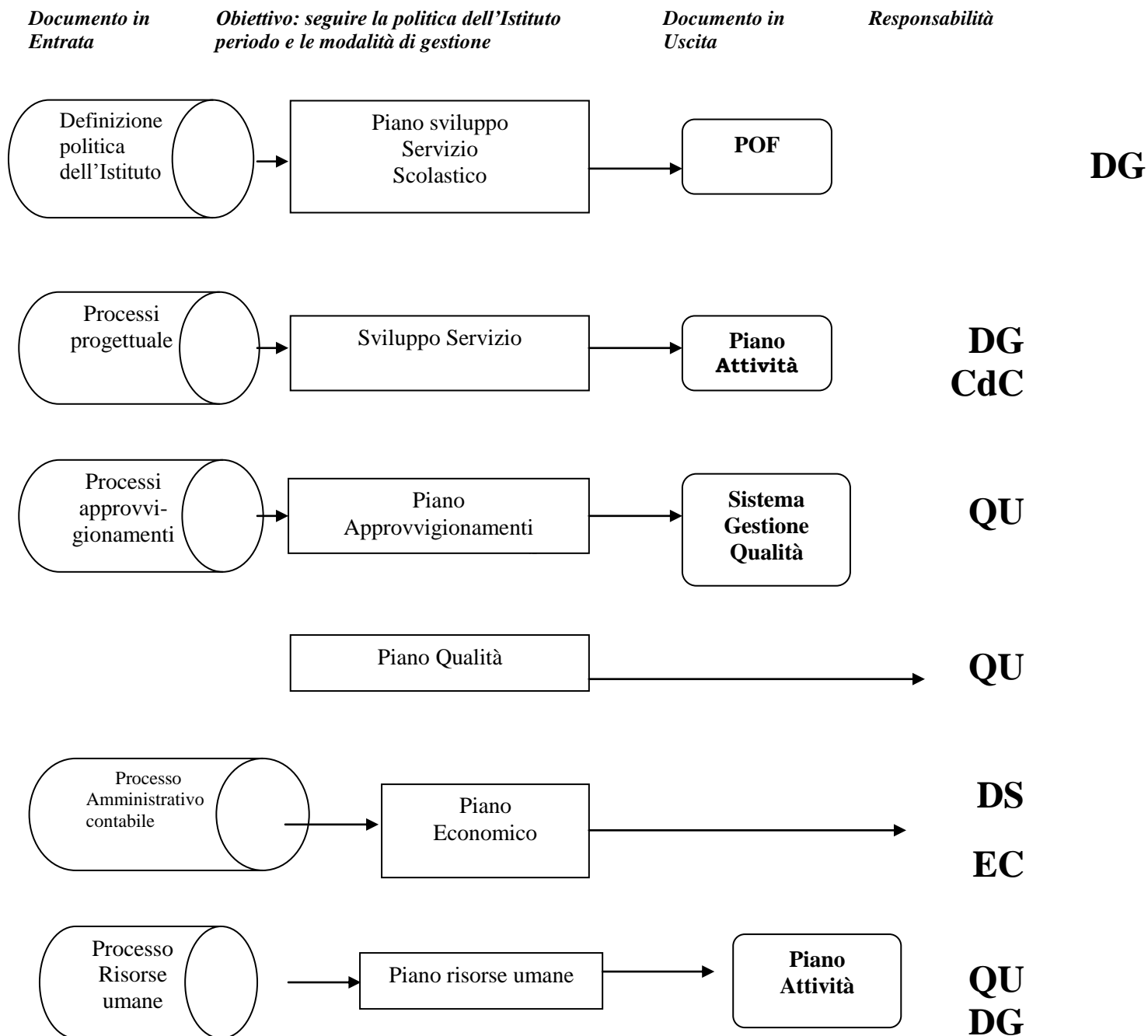
### ***PROCESSI AUSILIARI***

- *Processo Gestione Amministrativa*
- *Processo Informativo*
- *Processo Gestione Risorse umane*
- *Processo Approvvigionamenti*
- *Processo Controllo Finanziario*

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	20

# PROCESSO: PIANIFICAZIONE STRATEGICA

## Schema flusso processo



Legenda: DG=dirigente, DS= direttore servizi, QU=qualità, EC= economato, CdC= Centro di competenza

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	21

# PROCESSO: FORMATIVO di BASE

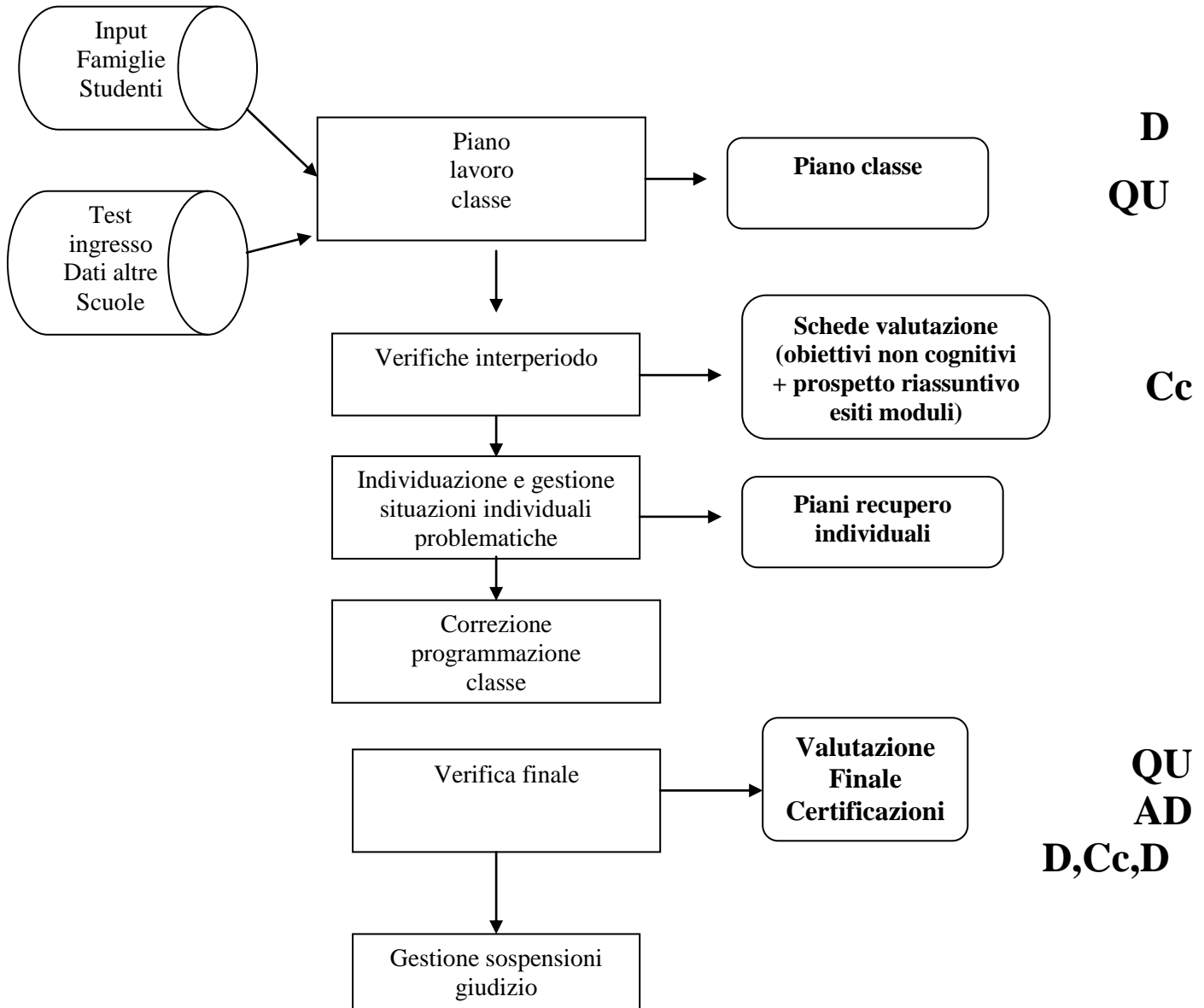
## Schema flusso processo

Documento in  
Entrata

Obiettivo: Insegnamento/Apprendimento  
comprende le attività di organizzazione  
tempo scuola, didattica, verifica

Documento in  
Uscita

Responsabilità

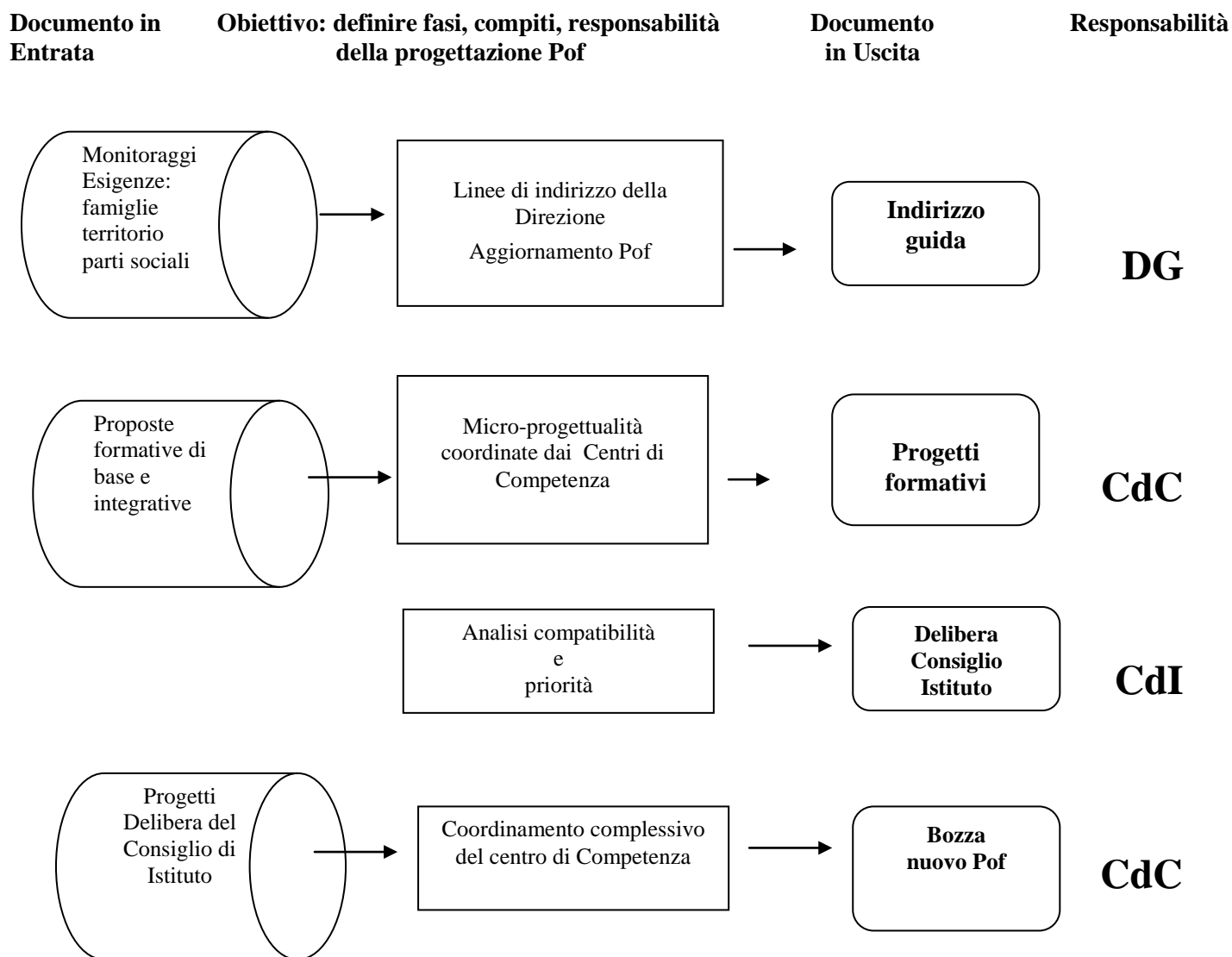


Legenda: D=docente, Cc=consiglio di classe, CdC=centro di competenza, DG=dirigente, AD=amministrazione didattica, QU=Qualità

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	22

# PROCESSO : PROGETTAZIONE

## Schema flusso processo



Legenda: DG=dirigente, DS= direttore servizi, QU=qualità, EC= economato, CdC= Centro di competenza

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	23

# PROCESSO: PROGETTAZIONE

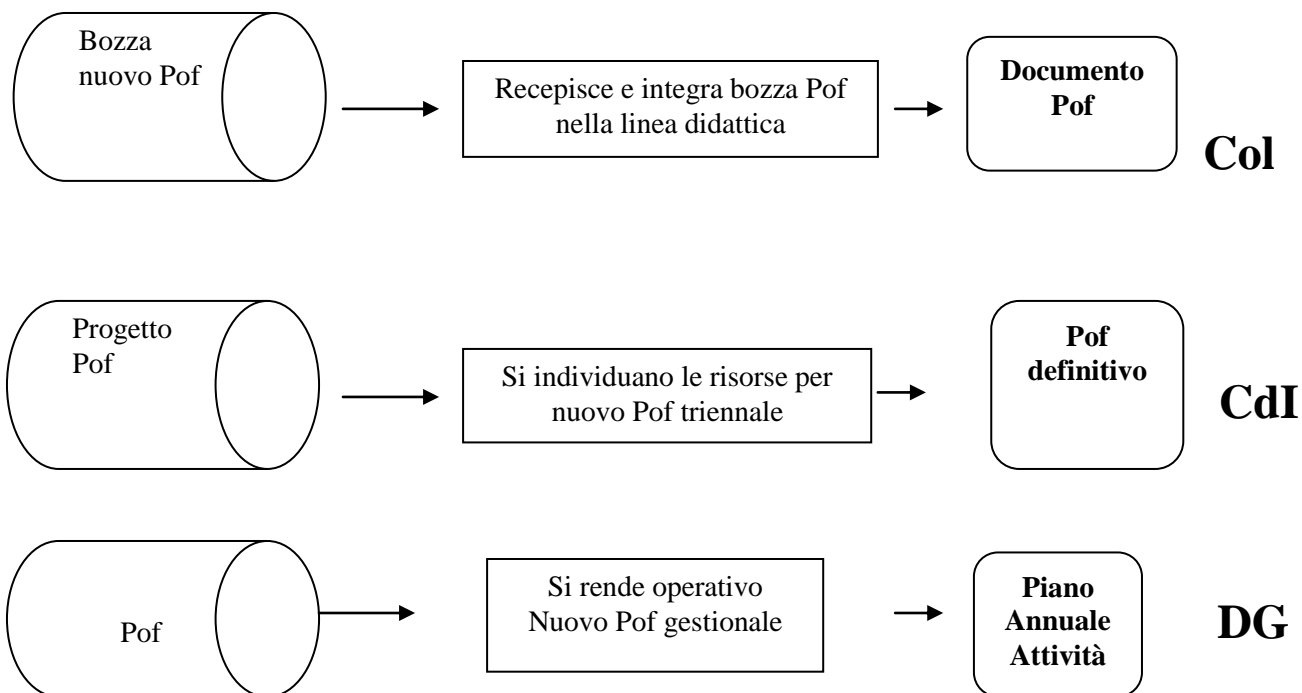
## Schema flusso processo

Documento in  
Entrata

Obiettivo: definire fasi, compiti, responsabilità  
della progettazione Pof

Documento

Responsabilità  
in Uscita



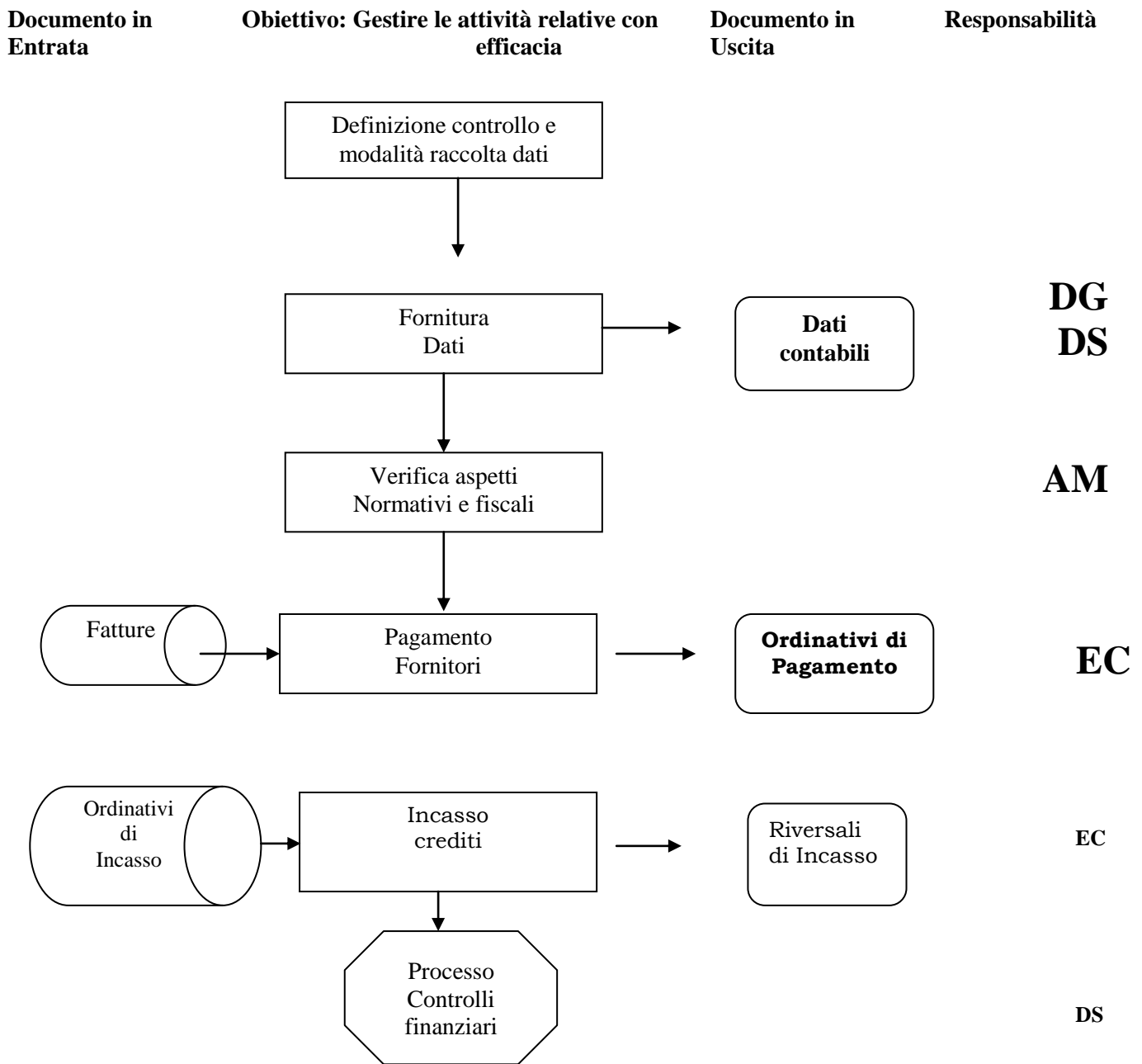
Legenda: DG= dirigente, CdC= centro di competenza, Col= collegio docenti, CdI= consiglio di Istituto, Dc= docenti

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	24



# PROCESSO: GESTIONE AMMINISTRATIVA

## *Schema flusso processo*

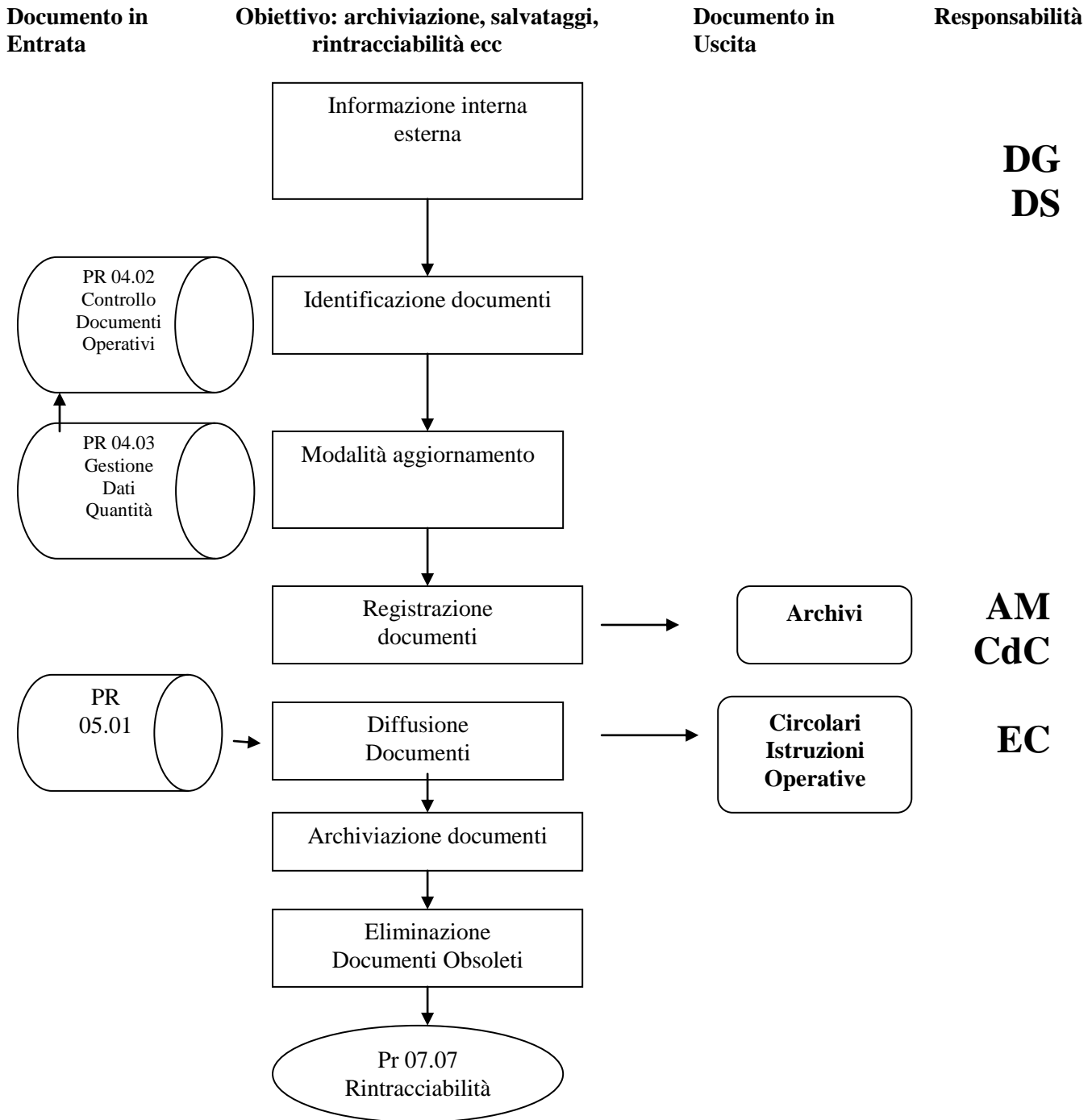


Legenda: DG=dirigente, DS=direttore servizi, AM=Amministrazione generale, EC=economato

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	25

# PROCESSO: INFORMATIVO

## *Schema flusso processo*

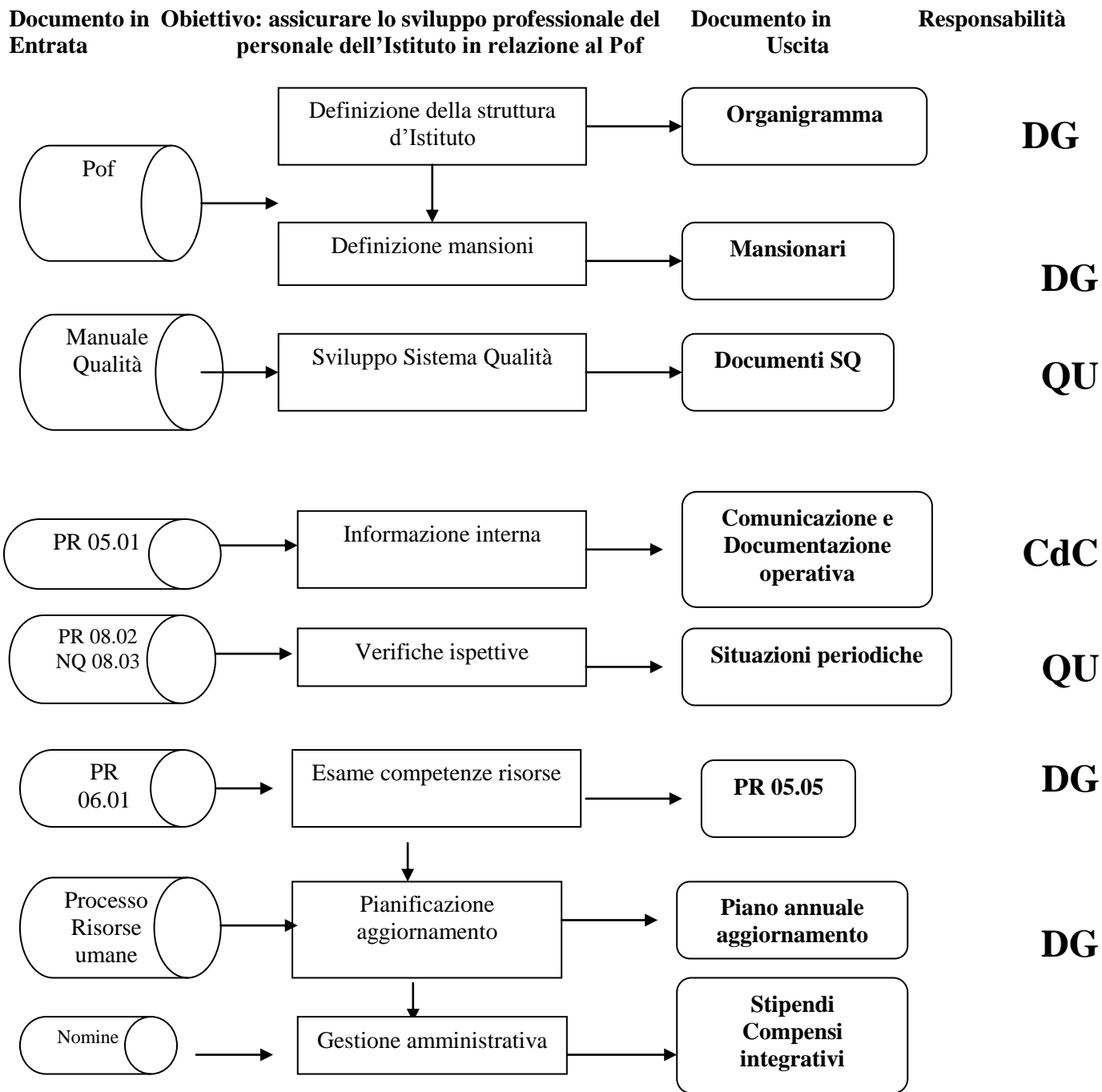


Legenda: EC=economato, CdC=centri di competenza, DG=dirigente, DS=direttore servizi, AM=amministrazione

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	26

# PROCESSO: GESTIONE RISORSE UMANE

## *Schema flusso processo*



Legenda: DG=dirigente, AM=amministrazione generale, QU=qualità,, CdC= Centro di competenza

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	27

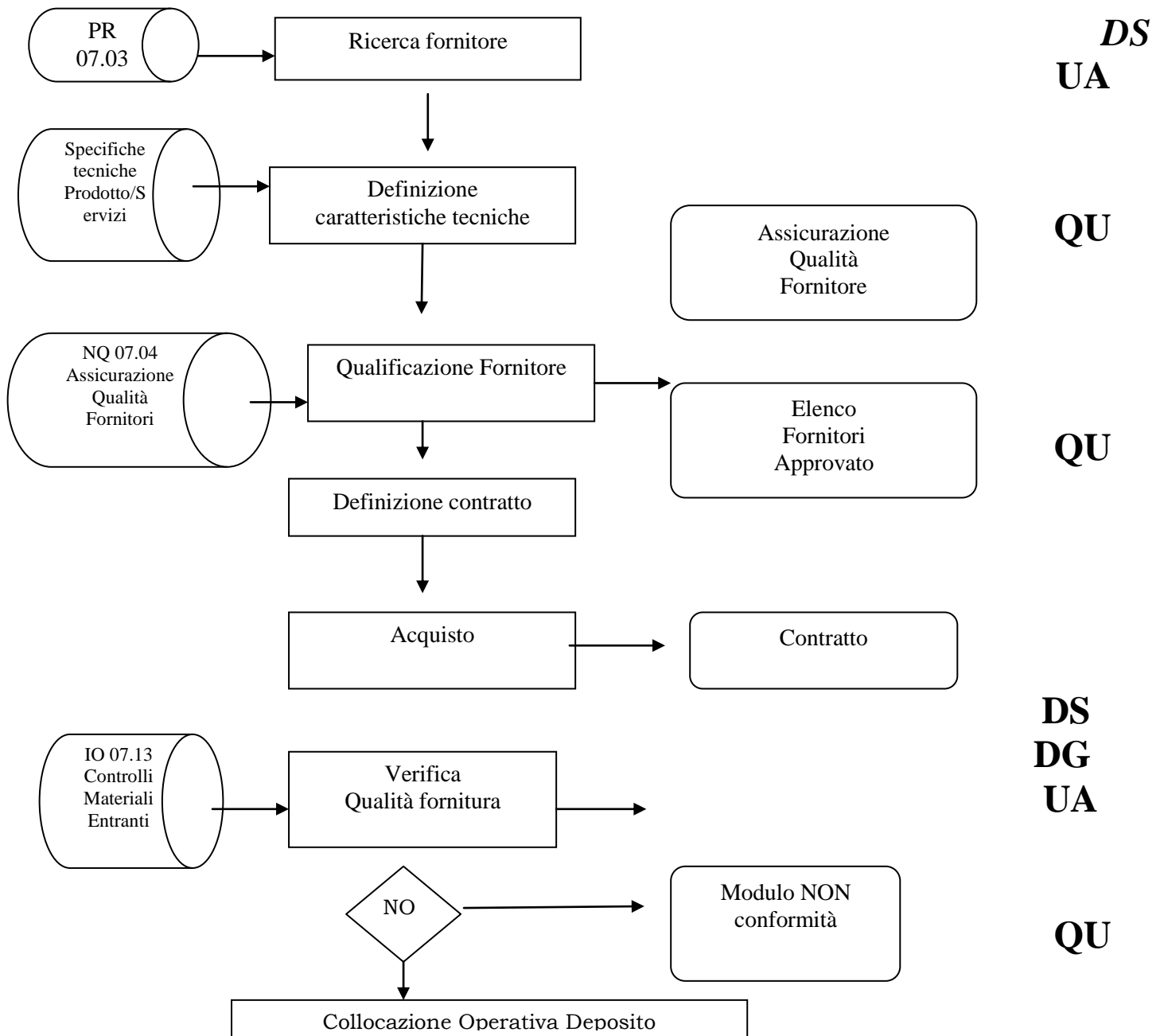
# PROCESSO: APPROVVIGIONAMENTI

## Schema flusso processo

Documento in Entrata  
**Obiettivo: assicurare la rispondenza di quanto ai requisiti funzionali richiesti**

Documento in Uscita

Responsabilità

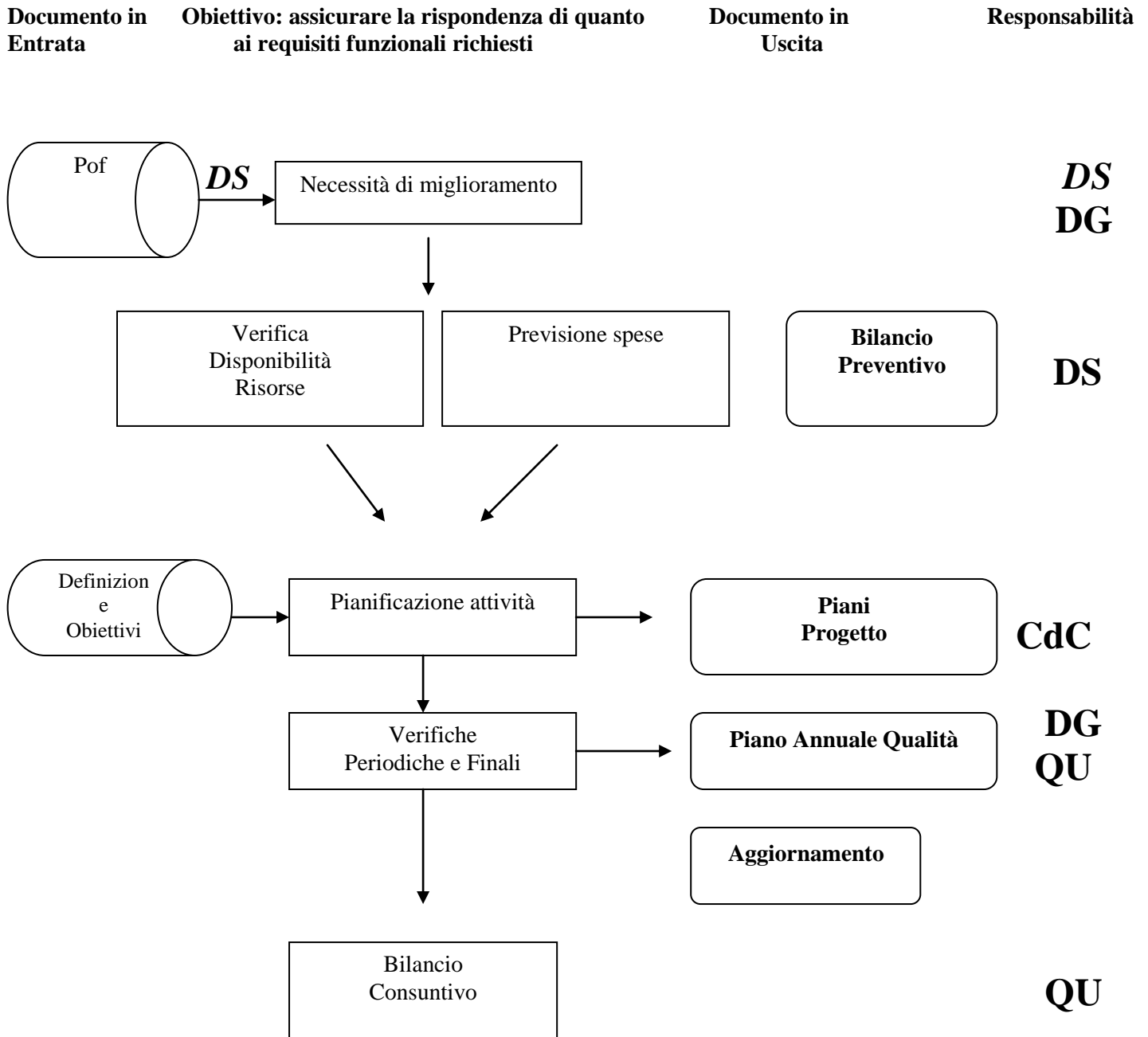


Legenda: DG=dirigente, DS=direttore servizi, EC=economato, QU=qualità

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	28

# PROCESSO: CONTROLLO FINANZIARIO

## Schema flusso processo



Legenda: DG=dirigente, DS=direttore servizi, QU=Qualità, CdC=Centri di Competenza

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	29

# PROCESSI FORMATIVI INTEGRATIVI

## DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

Gli obiettivi prioritari che la politica strategica dell'Istituto vuole perseguire per essere efficace nella propria "mission" sono:

- la soddisfazione del cliente
- la capacità di innovazione
- il continuo miglioramento della qualità del servizio
- mantenere l'accreditamento regionale
- rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia e, in particolare, i valori- limite stabiliti per indici

Per il raggiungimento di tali obiettivi, ITE "Enrico Tosi" vede nella gestione e motivazione delle risorse umane un aspetto molto importante sul quale impegnarsi con la volontà di qualificare il proprio impegno formativo attraverso:

### Finalità educative

- promuovere la riflessione critica sulla memoria culturale in quanto insieme di significati acquisiti dalla società come competenza comune.
- far acquisire la coscienza di se come storia delle relazioni interpersonali da cui origina la propria identità.
- far acquisire il controllo critico della propria identità culturale, religiosa, etnica come strumento per intraprendere relazioni interpersonali sempre più ampie e costruttive.
- educare all'appartenenza societaria come capacità di farsi carico della convivenza comune.
- educare all'esercizio della cittadinanza come richiesta e rispetto della legalità e come esercizio di controllo critico.
- favorire la libera espressione degli studenti, delle classi e dei gruppi di interesse presenti nella scuola

### Finalità didattiche

- sviluppare le abilità trasversali al fine di acquisire capacità relazionali e comunicative e comportamenti professionali adeguati
- stimolare la capacità di concretizzare le conoscenze e le abilità acquisite attraverso l'operatività
- far acquisire la capacità di accrescere autonomamente il proprio sapere
- sviluppare abitudini mentali orientate alla risoluzione di problemi e alla gestione delle informazioni
- far acquisire una competenza nell'uso delle nuove tecnologie, stimolare il lavoro di squadra per valorizzare e armonizzare le potenzialità individuali all'interno dei processi

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	30

A partire da queste premesse, si è anche dotata di un Sistema organizzativo, gestionale e informativo, che permette il conseguimento degli obiettivi pianificati in un'ottica culturale di miglioramento continuo ed in conformità alle prescrizioni della normativa ISO 9001:2008 e alle linee guida per la gestione dei processi (all.3 DGR 13083 del 25/05/03).

Essendo il Piano dell'Offerta Formativa (POF) il documento fondante su cui si basa l'offerta dell'istituto che, necessariamente, orienta i processi e l'organizzazione dell'ente, lo stesso POF si allega e si considera parte integrante del presente manuale.

Rappresentante della Direzione dell'Istituto per le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio è il responsabile della funzione Qualità.

In tale ottica la funzione Qualità, ha con la presente le deleghe per attuare quanto è necessario al raggiungimento degli obiettivi pianificati.

Per questo scopo viene delegato alla funzione Qualità il compito di gestire e mantenere operativamente aggiornato e funzionante il Sistema.

Data 30 settembre 2012

(Prof. Alessandro Barlocco)	(Prof. A. Nadia Cattaneo)
(Responsabile della Qualità)	(Il Dirigente)

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	31

# IL SISTEMA QUALITA' NEI CINQUE SOTTOSISTEMI

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	32



## SOTTOSISTEMA 04: Sistema Gestione Qualità

Il Sistema adottato dall'Istituto permette all'organizzazione di gestire i propri processi operativi (descritti al punto B4) nelle modalità richieste per il raggiungimento della soddisfazione di tutte le parti interessate.

In particolare, sulla base delle esigenze rilevate, sia di ordine interno che esterno, i processi sono gestiti nelle loro componenti e valutati in ottica di un sempre maggiore adeguamento al variare delle mutevoli aspettative.

Rispetto alla Norma ISO 9001:2008 viene inserito nel Sistema quanto relativo alla progettazione anche se il servizio formativo richiede attività non configurabili nelle classiche fasi di progettazione di un prodotto. La fase di impostazione del Servizio (P.O.F) è gestita nel sottosistema 07 quale definizione e validazione delle modalità operative pianificate.

Il Sistema è formalmente composta dalla seguente documentazione:

- Procedure
- Norme di Qualità
- Istruzioni Operative
- Documenti di origine esterna
- Documenti di raccolta dati, definitivi o revisionabili

Il dato revisionabile consiste in informazioni mutevoli, quale l' anagrafica utenti/fornitori o il risultato di un inventario.

I documenti del tipo Procedure-Norme di Qualità-Istruzioni Operative sono identificati da una coppia di lettere e da due coppie di numeri in sequenza, nella forma **aa bb cc**, dove:

<b>aa</b> è posto uguale a	PR	nel caso di Procedure
	NQ	nel caso di Norme di Qualità
	IO	nel caso di Istruzioni Operative

La modulistica viene identificata secondo una classificazione interna definita dall'Ente emittente.

La definizione dei precedenti documenti, le modalità di stesura, verifica e distribuzione degli stessi, sono descritte nella procedura

### **PR 04.01 -Struttura del Sistema**

La gestione operativa della documentazione nel suo complesso, incluso quella relativa ai dati, è descritta nelle procedure

### **PR 04.02 -Gestione della Documentazione operativa**

### **PR 04.03- Gestione Dati Qualità**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	33

## **SOTTOSISTEMA 05: Responsabilità della Direzione**

Direzione dell'Istituto è impegnata nella diffusione, comprensione ed applicazione del Sistema di Gestione della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

Allo scopo, oltre ad avere delegato al responsabile della funzione Qualità i compiti descritti a pag. 17,

- Analizza le necessità operative emerse in funzione dei requisiti espressi dal sistema Utente e dalle regolamentazioni vigenti
- Definisce la propria politica e ne esprime gli obiettivi funzionali
- Valuta ed adegua le risorse necessarie
- Verifica lo stato operativo attraverso periodici riesami che includono le azioni per il miglioramento dell'efficacia dell'operatività interna e del livello del servizio erogato.
- Verifica l'efficacia del sistema di gestione degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia
- Cura i rapporti con cliente Regione Lombardia

Per la corretta comprensione ed attuazione degli obiettivi e delle necessità espresse, la Direzione ha valutato il modello organizzativo più adatto all'applicazione dei requisiti operativi del Sistema e dei propri processi ed impostato modalità informative interne per rendere capillarmente noto quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **PR 05.01 Sistema informativo**

Gli obiettivi di servizio, quantificati periodicamente sulla base della Politica che recepisce i bisogni espressi dai Clienti/Utenti e dalle parti interessate, trovano espressione operativa attraverso la definizione dei livelli ottenibili in funzione delle risorse patrimoniali, umane, tecnologiche e finanziarie e nel rispetto degli adempimenti contrattuali e legislativi imposti.

### **PR 05.05 Pianificazione Qualità (e Riesame)**

La continua evoluzione dei bisogni esterni richiede in tutte le componenti interne la presenza della cultura al cambiamento/miglioramento negli atteggiamenti operativi e verso il livello di erogazione del Servizio, nonché la definizione e la realizzazione di specifici interventi.

### **PR 05.02 Miglioramento Continuo**

La realizzazione del miglioramento continuo in specifiche aree di attività, viene realizzato con la conoscenza e l'adozione di adeguate metodologie di problem solving nonché con l'eventuale coinvolgimento di gruppi di lavoro espressamente costituiti e dei relativi Centri di Competenza

### **NQ 05.03 Metodologia per il Miglioramento**

La pianificazione delle attività operative, proprie dei vari processi interni, è espressa nei documenti delle singole Funzioni (PR 07 .05), che di tali attività descrivono inoltre le modalità operative richieste nelle relative istruzioni (IO).

L'attività di controllo dei processi e delle relative attività trova riscontro nelle Istruzioni di controllo (IO) redatte secondo la metodologia di pianificazione:

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	34

## **NQ 05.04 Definizione Piano di Controllo**

Direzione dell'Istituto esegue una verifica annuale (riesame) della situazione consuntiva secondo quanto programmato nella Politica e nei relativi obiettivi. Nel corso di tale analisi, che viene effettuata con i responsabili dei Centri di Competenza, si esamina sulla base dei dati e delle situazioni oggettive presentate prevalentemente da Qualità, situazioni positive o negative rispetto alle aspettative proprie e dei Clienti/Utenti a suo tempo identificate (PR 08.05).

Tale situazione è l'input per la necessaria pianificazione della futura politica/obiettivi nonché per la definizione delle azioni correttive e migliorative che vi si decidono.

Quanto sopra, che si effettua di norma ad inizio anno scolastico, salvo revisione semestrale, è formalmente gestito dalla procedura:

## **PR 05.05 Pianificazione Qualità (e Riesame)**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	35

## **SOTTOSISTEMA 06: Gestione delle Risorse**

La realizzazione degli obiettivi , derivati dalla Politica espressa sulla base delle esigenze del Cliente/Utente, presuppone un adeguato livello quantitativo/qualitativo delle risorse necessarie.

Nel caso delle Risorse Umane la Direzione ha la consapevolezza che è fondamentale la corretta ricerca delle competenze e qualità professionali adeguate nonché il successivo e costante sviluppo delle stesse sia sotto l'aspetto della formazione che dell'aggiornamento, su tutti i livelli funzionali. In particolare addestrare il personale sulle modalità operative del sistema di gestione degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia

Nella gestione delle attività dei singoli processi viene descritto con la massima cura l'iter operativo richiesto ad ogni singolo operatore, anche tramite la presenza di dettagliate istruzioni (IO 07.15). Dette istruzioni, generalmente a carattere esecutivo dell'attività, anche sotto l'aspetto comportamentale, sono una delle basi dell'addestramento operativo a carattere continuativo.

Il variare delle esigenze del Cliente/Utente, il conseguente adeguamento della Politica e dei relativi obiettivi e l'eventuale mutare della regolamentazione esterna, rende comunque necessario un attento esame delle necessità evolutive di sviluppo, formazione e addestramento delle Risorse Umane. Le modalità della conseguente rilevazione, pianificazione ed attuazione di quanto di volta in volta necessario è esplicitato nella procedura:

### **PR 06.01 Gestione e Sviluppo Risorse Umane**

che ha come feed back la verifica dell'efficacia di quanto eseguito, sia attraverso le attività di controllo espresse nei Piani e nelle relative Istruzioni sia attraverso i risultati delle verifiche ispettive interne nonché dalla valutazione della soddisfazione espressa dall'utente/famiglia, in particolare durante il Riesame della Direzione.

L'ottenimento del voluto livello del Servizio richiesto dalla Politica dell'Istituto non può prescindere dallo stato operativo di strutture patrimoniali quali l'ambiente di lavoro e delle relative attrezzature e dall'assicurare una dotazione logistica in linea con i requisiti di erogazione del processo e conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene.

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, curato ed adeguato ai vari adempimenti legislativi e al richiesto standard operativo, l'Istituto cura particolarmente l'efficacia informativa interna e verso i Clienti/Utenti adeguando alle evoluzioni tecnologiche il Sistema EDP e indicandone le richieste modalità d'uso:

### **PR 05.01 Sistema Informativo**

### **IO 06.10 Gestione Dati Elettronici**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	36

Il livello del Servizio è anche condizionato dallo stato di efficienza dei vani di stoccaggio e deposito di mezzi e merci. Il Sistema ha pertanto provveduto ad emanare le disposizioni necessarie alla gestione di tali infrastrutture, controlli inclusi, come riportati nei documenti:

**PR 06.02 Gestione Aree di Deposito**

**IO 06.11 Controllo Aree di Deposito**

**IO 07.09 controllo processo di manutenzione**

Altrettanto fondamentale nell'operatività giornaliera, e quale fonte di riscontro di passate esperienze, sia ai fini diagnostici di problematiche in atto sia per l'impostazione di azioni preventive/migliorative, risulta l'efficienza d'archivio in ogni parte dell'organizzazione. La verifica dello stato dell'archivio e di quanto in esso depositato è gestito dalla Istruzione:

**IO 06.12 Gestione archivi**

Infine le risorse finanziarie richiedono un attento monitoraggio dei Costi operativi, in particolare per alcune voci proprie della tipologia delle attività in atto. Tali voci, da considerarsi fattori di gestione, sono raccolte periodicamente, analizzate ed entrano tra quelle analizzate durante il Riesame della Direzione.

**PR 05.05 Pianificazione Qualità (e Riesame)**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	37

## **SOTTOSISTEMA 07: Realizzazione del Servizio**

I processi interni, elencati a pag. 17 del presente manuale, sono alla base della impostazione del Sistema di gestione. I vari responsabili di funzione hanno infatti definito le attività relative a ciascun processo che sono state poi gestite attraverso l'emissione dei relativi documenti del Sistema al richiesto livello operativo. Tale livello è ovviamente in relazione alla tipologia dell'attività considerata nel singolo processo, alle sue criticità o come interazione tra più processi; le risorse necessarie per la soddisfazione dei requisiti esplicitati in ciascun processo sono definiti dai responsabili di ciascuna attività sia a livello operativo che di controllo.

I requisiti imposti alle varie attività dipendono dal livello di /servizio richiesto dal Cliente/Utente, sistematicamente monitorato (**PR 08.05**), dagli eventuali adempimenti legislativi e dagli obiettivi richiesti comunque dalla politica dell'Istituto.

Nel caso specifico dei rapporti con i Clienti/Utenti i requisiti contrattuali richiesti sono gestiti nella salvaguardia della comprensione, conoscenza interna e capacità dei processi a soddisfarli. Analoga attenzione viene posta a fronte di revisione delle condizioni contrattuali che dovessero comunque insorgere durante la fornitura. Le modalità operative e le relative responsabilità sono indicate nella procedura:

### **PR 07.01 Definizione accordo formativo**

Sulla base delle esigenze recepite l'Istituto definisce la tipologia di Servizio (P.O.F. - Piano Offerta Formativa), impostandone l'erogazione sul livello appropriato. Anche al variare delle richieste e/o in fase innovativa l'Istituto provvede alla validazione delle nuove condizioni operative prima del passaggio alla normale attuazione.

Ciò in una continua analisi delle valutazioni delle aspettative del Cliente/Utente, nonché delle motivazioni relative a possibili reclami.

### **PR 07.09 Progettazione (P.O.F.)**

### **PR 07.10 Progetti**

### **PR 07.02 Assistenza Utenti**

Il livello di qualità del servizio erogato, nonché la possibilità di eseguire attività di miglioramento, possono spesso essere legati alla capacità dei Fornitori di essere parte attiva nella fornitura del livello di prodotto/servizio richiesto dall'Istituto.

Le modalità di valutazione della capacità a fornire i livelli di prodotto/servizio richiesti con la necessaria affidabilità, dipendono dalla tipologia del fornitore e sono espressi secondo la metodologia della norma sotto indicata.

La attività di acquisto presuppone inoltre la puntuale e dettagliata descrizione di quanto acquisito da parte delle funzioni competenti nonché la definizione e la pianificazione dei controlli da attuarsi al ricevimento e le modalità di gestione delle eventuali non conformità. L'attività complessiva e le responsabilità relative sono esplicitate nella documentazione:

### **PR 07.03 Acquisti**

### **NQ 07.04 Valutazione/Omologazione Fornitori**

### **IO 07.13 Controllo Materiali entranti**

La gestione del processo di erogazione del servizio formativo richiesto dal Cliente/Utenti, nonché la conformità in genere alle condizioni operative concordate verso tutte le parti interessate ed agli adempimenti legali, richiede la descrizione delle varie fasi esecutive del lavoro da parte delle singole funzioni e la pianificazione/definizione delle modalità di controllo ritenute necessarie secondo le singole criticità. Nel caso specifico dell'Istituto e dei relativi processi quanto necessario è dettagliato nella documentazione:

### **PR 07.05-Gestione processi interni**

### **PR 07.06-Gestione attrezzature**

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	38

L'Istituto ha formalizzato le modalità relative alla raccolta organizzata e di immediato accesso della documentazione del servizio reso al Cliente/Utente, che include l'intero iter della fornitura, incluse le eventuali clausole relative a sicurezza e tutela ambientale.

Le attività e responsabilità connesse con l'attività di identificazione e rintracciabilità del servizio sono esplicitate nella procedura:

#### **PR 07.08 Rintracciabilità**

L'Istituto per attività che richiedano l'impiego di proprietà del Cliente applica PR 07.05.04

L'eventuale documentazione è gestita in accordo alla Procedura **PR 04.02**.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	39

## **SOTTOSISTEMA 08: Misurazioni, Analisi, Miglioramento**

L'Istituto ha attivato quanto necessario a tenere sotto controllo il livello operativo dei propri processi interni, il livello del Servizio erogato ed il grado di soddisfazione dei propri Clienti/Utenti. Inoltre, quale strumento generale di gestione, monitorizza, tramite programma di audit, lo stato applicativo del Sistema Qualità.

In particolare per quanto riguarda lo stato attuativo si avvale di specifici Piani di Controllo, impostati secondo la Normativa **NQ 05.04** ed applicati secondo quanto definito in specifiche Istruzioni Operative (**IO**). La gestione delle eventuali Non Conformità rilevate è eseguita secondo quanto specificato successivamente, per la cui diagnosi è previsto l'eventuale lavoro in Gruppo con il possibile ausilio di strumenti statistici (**NQ 05.03**).

La verifica sistematica del grado di attuazione dei requisiti espressi dal Sistema di Gestione Qualità è definita nella programmazione annuale delle verifiche ispettive interne (audit), approvata dalla Direzione ed affidata operativamente a Qualità. Tale programma, impostato in funzione dello stato di criticità delle varie situazioni, non ha comunque carattere di rigidità ma può essere modificato a fronte di esigenze verificatesi nell'arco della validità dello stesso.

Le esigenze dell'attività di verifiche ispettive e le modalità esecutive delle stesse sono definite nella documentazione:

### **PR 08.01 Audit**

### **NQ 08.02 Metodologia dell'Audit**

Gli ispettori, che sono esterni all'area auditata, sono stati adeguatamente formati sugli aspetti applicativi che la metodologia richiede.

Così come per il Sistema anche i Processi vengono monitorati per la verifica della loro adeguatezza, della eventuale presenza di non conformità e per la ricerca delle necessarie azioni correttive/migliorative/ preventive. In particolare la conformità alla politica operativa verso il Cliente viene monitorata attraverso l'analisi delle aspettative e della soddisfazione espressa dal sistema Cliente/Utente.

### **PR 08.03 Gestione Non Conformità**

### **PR 08.04 Gestione azioni correttive/migliorative**

### **PR 07.02 Assistenza Clienti**

### **PR 08.05 Soddisfazione Cliente**

I risultati della situazione in atto è input per il periodico riesame della Direzione (**PR 05.05**)

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	40



**PROCEDURE: OBIETTIVI**

PR 04.01	Struttura del sistema	Definire le modalità di formulazione del S.Q. e l'articolazione delle relative documentazioni
PR 04.02	Gestione della documentazione operativa	Definire le modalità di preparazione, emissione e diffusione dei documenti di carattere operativo, assicurando che gli stessi siano adeguatamente approvati, diffusi e correttamente gestiti
PR 04.03	Gestione dati qualità	Gestire la documentazione relativa alla gestione dei dati di qualità in modo da poter dimostrare l'efficacia del sistema e il conseguimento degli obiettivi di qualità richiesta.
PR 05.01	Sistema informativo	Assicurare l'efficacia capillare del Sistema Informativo dell'Istituto
PR 05.02	Miglioramento del servizio	Attuare tutte le azioni idonee a migliorare le proprie prestazioni sia interne che esterne, in ottica di soddisfazione delle attese del Cliente/utente
PR 06.01	Risorse umane	Definizione delle procedure principali relative alla gestione risorse umane
PR 06.02	Gestione aree di deposito	Mantenere nelle condizioni operative richieste le aree aziendali di deposito, il materiale acquisito ed i mezzi di movimentazione relativi.
PR 07.01	Accordo formativo	Assicurare che il livello/ tipologia di quanto concordato con il cliente/famiglia sia realizzato conformemente alle aspettative dello Stesso
PR 07.02	Assistenza clienti/utenti	Consigliare il cliente sull'ottimale impiego del servizio da erogare ed assicurare l'analisi e la risoluzione delle problematiche emerse nel corso dell'erogazione dello stesso.
PR 07.03	Acquisti	Assicurare, attraverso la corretta definizione delle responsabilità e dei rapporti tra l'Istituto ed i Fornitori, l'acquisto dei prodotti, dei beni strumentali (mezzi ed attrezzature) e dei servizi, ottimizzando i parametri di costo, qualità e servizio
PR 07.05	Gestione processi interni	Gestire i processi interni dell'Istituto e le relative attività per il conseguimento degli obiettivi pianificati secondo modalità e standard definiti.
PR 07.06	Gestione attrezzature	Assicurare che le attrezzature necessarie, in maniera diretta o indiretta, con lo svolgimento ottimale del servizio siano nello stato operativo pianificato.
PR 07.07	Gestione strumentazione da laboratorio	Mantenere nelle condizioni operative richieste gli strumenti di misura impiegati ai fini didattici nei laboratori
PR 07.08	Rintracciabilità	Identificare quanto inerente al servizio erogato e definire i criteri di rintracciabilità.
PR 07.09	Progettazione POF	Definire la tipologia e le condizioni funzionali del servizio erogato sulla base dei requisiti espressi dal cliente/famiglia
PR 07.10	Progetti	Definire modalità di presentazione e rendiconto progetti
PR 07.13	Gestione beni utenti	L'Istituto individua le modalità di gestione e le responsabilità associate in relazione alle proprietà ed agli altri beni del cliente o di altre parti interessate, quando tali proprietà sono sotto il controllo dell'Istituto
PR 08.01	Audit	Verificare mediante e una programmata attività di Audit il grado di conformità delle funzioni d'Istituto a quanto riportato nelle procedure, nelle norme, nelle istruzioni del sistema di qualità
PR 08.03	Gestione non conformità	Gestire ogni non conformità rilevata lungo i processi d'Istituto, determinandone le motivazioni e definendo le azioni conseguenti
PR 08.04	Gestione delle azioni correttive, preventive, migliorative	Assicurare che le cause di non conformità siano rimosse o l'analisi delle realtà in atto comporti la definizione di azioni migliorative e/o presuntive
PR 08.05	Soddisfazione cliente/utente	Definire e verificare le aspettative dei clienti/utenti per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, al fine di orientare l'Istituto nella scelta della politica e della strategia da adottare per migliorare il grado di soddisfazione.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
<b>-09</b>	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	41

## NORME QUALITA': OBIETTIVI

NQ 05.03	Metodologia miglioramento continuo	Definire metodologia e strumenti operativi atti ad attuare attività di miglioramento con le tecniche opportune
NQ 05.04	Definizione Piano di Controllo	Definire lo strumento di pianificazione dei controlli da effettuarsi nelle varie fasi del processo operativo
NQ. 07.04	Assicurazione qualità fornitori	Ottenere e mantenere il più alto grado di Qualità dei prodotti/servizi acquistati. Assicurare che quanto acquisito sia conforme ai requisiti attraverso l'applicazione da parte del fornitore di un accurato controllo della sua qualità.
NQ. 08.02	Metodologia di conduzione dell'audit	Dare agli incaricati degli Audit (verifiche ispettive) una metodologia per la relativa conduzione così da garantire valutazioni obiettive delle situazioni e del loro andamento nel tempo.

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	42

## ISTRUZIONI OPERATIVE: OBIETTIVI

IO 05.01.01	Operazioni Back Up	Definizione operazioni di back up (supporto esterno)
IO 06.01.02	Infortuni alunni	Gestione infortuni studenti
IO 06.01.03	Liquidazione missioni	Regola liquidazione missioni del personale
IO 06.02.01	Controllo deposito	Regola controlli presso deposito dell'istituto
IO 07.10.01	Programma finanziario annuale	Regola elaborazione bilancio annuale d'Istituto
IO 07.15.01	Programmazione didattica	Definisce i processi relativi alla programmazione didattica annuale
IO 07.16.01	Scambi estero	Regola i processi per l'organizzazione degli scambi all'estero
IO 07.18.01	IFS	Regola i processi relativi all'organizzazione dell'attività Impresa Formativa Simulata
IO 07.21.01	Spettacoli teatrali	Regola i processi relativi all'organizzazione di attività di partecipazione a spettacoli teatrali
IO.07.23.01	Certificazioni linguistiche	Regola organizzazione attività relative alla partecipazione alle certificazioni linguistiche
IO.07.24.01	ECDL	Regolano organizzazione attività di certificazione ECDL
IO 07.26.01	Tutor	Definisce processi attività di tutoraggio
IO 07.29.01	Alternanza	Definisce processi relativi svolgimento stage e tirocini nell'ambito alternanza scuola lavoro
IO 07.80.01	Sostegno Recupero	Definisce i processi relativi alla previsione di attività di sostegno e recupero

<i>Rev</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina</i>
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	43

## QUADRO DI RIFERIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE AZIENDALE AI CAPITOLI DELLA NORMA UNI EN 9001/2008

Titolo del capitolo della norma di riferimento		Documenti dell'Istituto Manuale – Procedure - Norme
4.1.	<i>Requisiti generali</i>	<i>Manuale (elenco processi e schemi relativi)</i>
4.2.	<i>Requisiti relativi alla documentazione</i>	<i>Manuale (politica per la qualità) e PR 04.01 –04.02-04.03</i>
5.1.	<i>Impegno della direzione</i>	<i>Manuale (organigramma e mansionari) e PR 05.01 . 05.02 – 05.05 – 06.01- 08.01</i>
5.2.	<i>Attenzione focalizzata al cliente</i>	<i>P5 05.02 – 07.02 – 08.05</i>
5.3.	<i>Politica per la qualità</i>	<i>Manuale</i>
5.4.	<i>Pianificazione</i>	<i>Manuale (schema flusso processi) e PR 04.01</i>
5.5.	<i>Responsabilità, autorità, comunicazione</i>	<i>Manuale (organigramma/mansionari) e PR 05.01</i>
5.6.	<i>Riesame da parte della direzione</i>	<i>PR 05.05</i>
6.1.	<i>Messa a disposizione delle risorse</i>	<i>Manuale (Politica e organigrammi)</i>
6.2.	<i>Risorse umane</i>	<i>PR 06.01</i>
6.3.	<i>Infrastrutture</i>	<i>PR 06.02</i>
7.1.	<i>Pianificazione/realizzazione</i>	<i>PR 07.01 – 07.05 – 07.09 – 07.10</i>
7.2.	<i>Processi relativi al cliente</i>	<i>PR 07.05-PR 07.05.04</i>
7.3.	<i>Progettazione e sviluppo</i>	<i>PR 07.11</i>
7.4.	<i>Approvvigionamento</i>	<i>PR 07.03 – NQ.07.04 – IO 07.013</i>
7.5.	<i>Attività di erogazione servizio</i>	<i>PR. - 07.05 – 07. 06 – 07.07 – 07.09- 07.10e IO varie</i>
7.6.	<i>Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione</i>	<i>PR 07.07 e IO varie</i>
8.1.	<i>Generalità</i>	<i>PR 07.05 NQ 05.04 IO Varie</i>
8.2.	<i>Monitoraggio</i>	<i>PR 08.01 NQ 08.02</i>
8.3.	<i>Gestione non conformità</i>	<i>PR 08.03 – 08.04</i>
8.4.	<i>Analisi dei dati</i>	<i>NQ 05.03</i>
8.5.	<i>Miglioramenti</i>	<i>PR 08.05 – NQ 05.03 – PR 05.05</i>

<b>Compilato</b> Alessandro Barlocco	<b>Verificato</b> A. Nadia Cattaneo	<b>Approvato</b> A. Nadia Cattaneo	<b>Data</b> 30 settembre 2015
---	--	---------------------------------------	----------------------------------

Rev	Denominazione	Data	Pagina
-09	<b>Manuale Della Qualità</b>	30/09/2015	44