

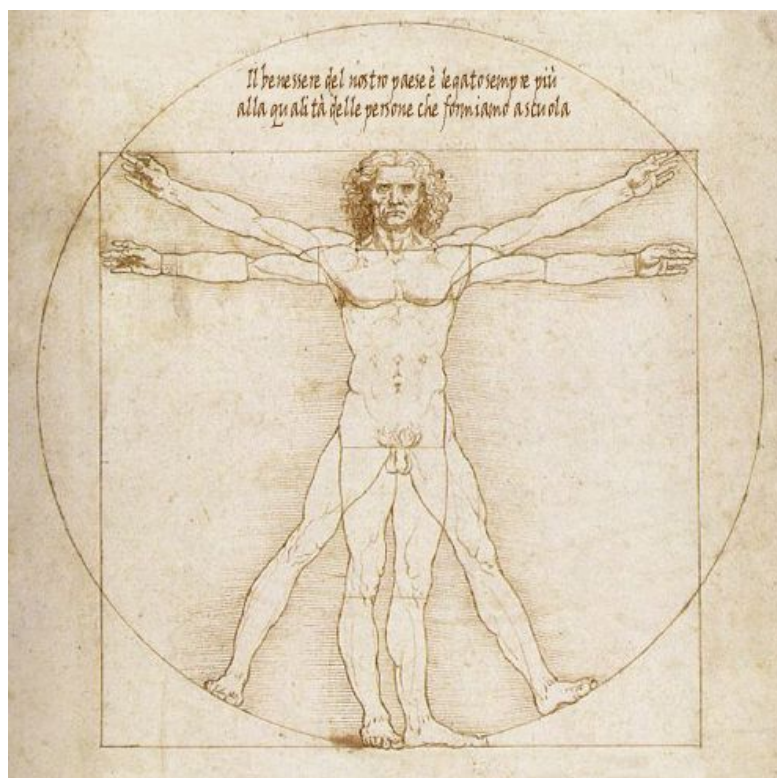




<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 1 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>



MP1 – MACRO PROCESSO 1

GESTIONE E CONDUZIONE

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 2 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DI MACROPROCESSO

1.0 DESCRIZIONE

- 1.0.1 Responsabilità
- 1.0.2 Indicatori
- 1.0.3 Processi e sottoprocessi

1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- 1.1.1 Organigrammi e funzioni operative
- 1.1.2 Responsabilità e rapporti reciproci
- 1.1.3 Il Piano dell'Offerta Formativa

1.2 POLITICA, OBIETTIVI E RIESAME

- 1.2.1 Definizione della politica
- 1.2.2 Obiettivi annuali
- 1.2.3 Pianificazione della Qualità
- 1.2.4 Valutazioni periodiche
- 1.2.5 Riesame del sistema (SGQ)

1.3 SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

- 1.3.1 Norma di riferimento
- 1.3.2 Funzioni in ambito qualità
- 1.3.3 Gestione dei documenti e dei dati



1.4 GESTIONE DELLE RISORSE

- 1.4.1 Gestione delle risorse umane
- 1.4.2 Gestione delle risorse finanziarie
- 1.4.3 Gestione dei materiali
- 1.4.4 Gestione della comunicazione e rapporti con il pubblico
- 1.4.5 Sicurezza e ambiente di lavoro
- 1.4.6 Protezione dei dati personali

1.5 PROMOZIONE ED ORIENTAMENTO

- 1.5.1 Promozione dell'Istituto
- 1.5.2 Determinazione delle nuove esigenze

1.6 PROGETTAZIONE, EROGAZIONE DEL SERVIZIO D'ISTRUZIONE, DI ORIENTAMENTO E DI APPROVVIGIONAMENTO

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 3 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

1.0 DESCRIZIONE

Nel presente Macroprocesso sono definiti i processi che determinano gli aspetti organizzativi dell'Istituto, quali l'impostazione della sua struttura, la politica e gli obiettivi, la gestione delle risorse, la promozione delle attività, la comunicazione e l'applicazione del SGQ.

1.0.1 Responsabilità

DS è responsabile di verificare il livello di attuazione della Politica della Qualità e del Programma Annuale.

RGQ è responsabile della comprensione, del sostegno e dell'attuazione della Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione; del mantenimento ed aggiornamento del sistema di misurazione della prestazioni; del successo, del mantenimento e del miglioramento del Sistema di Gestione Qualità.

1.0.2 Indicatori

Indicatori di efficacia

- * successo complessivo

Indica la percentuale di allievi che hanno concluso con pieno successo il corso (raggiungimento requisiti minimi e/o superamento delle eventuali prove finali)

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{allievi che conseguono l'attestato finale})}{(\text{N}^\circ \text{allievi frequentanti dopo la II metà del corso})} \times 100$$

- * sospensione del giudizio

Indica la percentuale di allievi iscritti al corso che non hanno raggiunto il successo formativo a fine attività didattiche.

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{allievi con sospensione del giudizio})}{(\text{N}^\circ \text{allievi scrutinati a fine attività})} \times 100$$

- * abbandono

Indica la percentuale di allievi iscritti al corso che si ritirano prima del termine dell'anno scolastico

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{iscritti all'inizio del corso} - \text{N}^\circ \text{di persone iscritte alla fine del corso})}{(\text{N}^\circ \text{iscritti all'inizio del corso})} \times 100$$

Indicatori di efficienza

- * livello di spesa

Importi di spesa preventivati

- * costo allievo

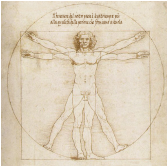

$$\frac{(\text{Importo di spesa preventivati})}{(\text{N}^\circ \text{allievi frequentanti})}$$

- * costo recupero allievo

$$\frac{(\text{Importo di spesa corsi recupero})}{(\text{N}^\circ \text{allievi iscritti ai corsi di recupero})}$$

- * costo progetti miglioramento OF allievo

$$\frac{(\text{Importo di spesa progetti miglioramento OF})}{(\text{N}^\circ \text{allievi iscritti coinvolti})}$$

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 4 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Indicatori sulla dotazione logistica

Tali indicatori scaturiscono dalla raccolta dati effettuata da RGQ relativamente a:

* adeguatezza dei locali

$\frac{\text{(N°allievi a locale)}}{\text{(Superficie locale)}}$

1.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
1.1 Struttura organizzativa	1.1.1 Organigramma e funzioni operative
	1.1.2 Responsabilità e rapporti reciproci
	1.1.3 Il Piano dell'Offerta Formativa
1.2 Politica, obiettivi e riesame	1.2.1 Definizione della politica
	1.2.2 Obiettivi annuali
	1.2.3 Pianificazione della qualità
	1.2.4 Valutazioni periodiche
	1.2.5 Riesame del sistema (SGQ)
1.3 Sistema di gestione della qualità	1.3.1 Norma di riferimento
	1.3.2 Funzioni in ambito qualità
	1.3.3 Gestione dei documenti e dei dati
1.4 Gestione delle risorse	1.4.1 Gestione delle risorse umane
	1.4.2 Gestione delle risorse finanziarie
	1.4.3 Gestione dei materiali
	1.4.4 Gestione della comunicazione e rapporti con il pubblico
	1.4.5 Sicurezza e ambiente di lavoro
	1.4.6 Protezione dei dati personali
1.5 Promozione ed orientamento	1.5.1 Promozione dell'Istituto
	1.5.2 Determinazione delle nuove esigenze
1.6 Progettazione, erogazione del servizio d'istruzione, di orientamento e di approvvigionamento	

1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.1.1 Organigrammi e funzioni operative



La struttura gerarchica è descritta in ML 1.05a e ML1.05b, diffuso a tutti i livelli dell'Istituto ed affisso in bacheca in visione al personale interno e ad esterni dell'Istituto. I nominativi dei docenti con le relative funzioni vengono riportati negli stessi in ML 1.05a.

1.1.2 Responsabilità e rapporti reciproci

I mansionari vengono riportati nell'atto di nomina.

1.1.3 Il Piano dell'Offerta Formativa

L'Istituto progetta e programma le sue attività in stretto collegamento con le istanze istituzionali del territorio, con i servizi sociali e le realtà produttive. Contestualmente con l'attività di ricerca e di progettazione condotta costantemente con il concorso dei soggetti attivi sul territorio e con gli stessi fruitori del servizio, all'inizio di

<p>IPZIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 5 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

ogni anno scolastico l'Istituto propone al territorio la sua offerta formativa tramite il POF. Si rimanda al documento.

1.2 POLITICA, OBIETTIVI E RIESAME

1.2.1 Definizione della politica

L'istituto eroga servizi di formazione, di orientamento e di stage nei campi della meccanica e della termica.

Questo comporta la definizione e il miglioramento di tutti i processi scolastici, dell'organizzazione, della gestione, della comunicazione con particolare riferimento ai processi di insegnamento-apprendimento.

L'obiettivo generale di DS è quello di orientare gli sforzi di tutto il personale a una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità, finalizzato ad ottenere:

1. *il soddisfacimento delle esigenze degli utenti e delle parti interessate nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti.*
2. *il controllo dei processi e dei risultati.*
3. *il miglioramento continuo.*

DS si impegna a promuovere tutte le attività aventi influenza sulla qualità intesa come misura del grado di soddisfazione degli utenti e delle parti interessate per il servizio ottenuto.

DS delega a RGQ affinché, interagendo con tutte le persone, possa garantire che le prescrizioni del Sistema Gestione Qualità siano seguite in funzione della soddisfazione delle esigenze di tutti gli utenti e delle parti interessate.

DS definisce responsabilità, autorità e forme di comunicazione al fine di attuare la Politica per la Qualità.

Al fine di attuare la Politica per la Qualità, DS affigge all'albo i documenti che devono essere condivisi dalle varie componenti dell'Istituto e coinvolge il personale docente e ATA, gli allievi, i genitori ed esperti nella soluzione dei problemi, nel controllo dei processi interni, nella progettazione di nuovi servizi, nelle verifiche e nel miglioramento globale del servizio.

1.2.2 Obiettivi annuali

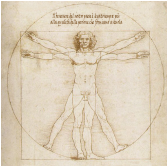

Per la realizzazione della politica saranno perseguiti i seguenti obiettivi:

1. *istituzione di un Sistema Gestione Qualità;*
2. *riduzione della dispersione scolastica e dell'insuccesso scolastico;*
3. *incremento delle attività di orientamento e di accoglienza;*
4. *promozione di piani di addestramento/formazione del personale al fine di ottimizzare il processo di crescita;*
5. *partecipazione e coinvolgimento.*

Al fine di raggiungere questi obiettivi, l'Istituto istituisce un Sistema di Gestione per la Qualità costruito sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2008, che risulta documentato mediante:

1. *un Manuale della Qualità di sistema;*
2. *una serie di procedure di sistema;*
3. *un sistema di evidenze documentali (istruzioni, registri, decreti interni, progetti, piani, contratti, regolamenti interni, documenti, strumenti di misurazione e analisi, registrazioni, moduli).*

Per quanto concerne l'area dei servizi amministrativi, tecnici ed ausiliari, gli obiettivi annuali vengono enunciati nel Piano di lavoro annuale, predisposto dal DSGA.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 6 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

1.2.3 Pianificazione della Qualità

DS definisce gli obiettivi per la Qualità e pianifica il SGQ come segue.

Per ogni funzione scolastica si fissano responsabilità e obiettivi e si attribuiscono le risorse. Per raggiungere questi risultati, DS traduce impegni e azioni per ogni funzione.

In particolare:

1. nomina un RD per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un SGQ conforme alla norma applicata, e di riferire alla Direzione sull'andamento del SGQ, al fine di permettere il Riesame ed il miglioramento.
2. nomina un gruppo di lavoro per la Qualità responsabile dell'istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ coordinata dal responsabile RGQ;
3. individua, progetta, controlla i principali processi relativi all'area: educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
4. coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli OOCC nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
5. effettua periodicamente il riesame ai fini del miglioramento continuo;
6. attua un sistema di deleghe rappresentato attraverso un organigramma d'Istituto comprendente i docenti e le funzioni ATA;
7. comunica in modo trasparente le proprie scelte;
8. orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

1.2.4 Valutazioni periodiche

DS segue costantemente i progressi dell'Istituto verso la qualità ed analizza i risultati ottenuti promuovendo il miglioramento continuo dei processi e la diminuzione progressiva dei disservizi, attraverso l'utilizzo coerente delle risorse e il coinvolgimento di tutto il personale su tali obiettivi.

1.2.5 Riesame del sistema (SGQ)

Generalità

Lo stato di attuazione del SGQ viene controllato periodicamente tramite verifiche ispettive pianificate ed eseguite dal RGQ.



Con una cadenza almeno annuale si svolge una riunione in cui partecipano tutti i responsabili di funzione direttiva finalizzato alla verifica del SGQ per assicurare la continua idoneità, per valutare l'efficacia ed adeguatezza del SGQ, individuare le opportunità di miglioramento e le eventuali modifiche del SGQ, della politica per la qualità e degli obiettivi per la qualità.

La riunione è indetta da RGQ che informa sulla data di convocazione, ordine del giorno, documentazione necessaria all'incontro. E' presieduta dal DS e partecipano i responsabili di funzione.

Il riesame ha il compito di analisi e di verifica delle azioni attivate in relazione agli obiettivi qualitativi prefissati e alle prescrizioni contenute nel MQ e nelle Procedure. Ha anche l'obiettivo di tracciare le linee di sviluppo e le proposte per le attività da pianificare ai fini del miglioramento del processo all'interno dell'Istituto.

Il Riesame avviene attraverso l'analisi della relazione eventualmente redatta dal RGQ. che analizza una serie di situazioni critiche che possono avere influenza sulla qualità, dai reclami, ai rapporti di NC ai risultati delle V.I. Tale relazione diviene parte integrante del riesame della Direzione.

RGQ redige un verbale di Riesame e si attiva per tradurre in pratica le indicazioni espresse dalla Direzione.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 7 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Il riesame viene registrato e conservato quale documento di Registrazione della Qualità.

Nel Riesame della Direzione si provvede a definire la pianificazione della qualità.

La verifica del sistema di gestione per la qualità viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- organizzazione e pianificazione;
- preparazione;
- riunione della Direzione;
- emissione dei risultati;
- sviluppo delle azioni.

Organizzazione e pianificazione

I riesami della Direzione sono periodicamente pianificati dal RGQ. La pianificazione dei riesami è comunicata a DS per l'approvazione e successivamente ne sono informati tutti i soggetti coinvolti.

Elementi in ingresso per il riesame

La preparazione del riesame è curata da RGQ e consiste nel:

- fissare l'ordine del giorno, data e luogo della riunione;
- emettere la convocazione ai partecipanti con un anticipo di 15 - 20 giorni;
- provvedere ad allegare tutti i documenti utili allo svolgimento del riesame.

L'analisi sull'andamento del SGQ viene condotta sulla base dei seguenti elementi:

- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- le informazioni di ritorno da allievi e genitori;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti;
- lo stato di avanzamento delle azioni correttive e preventive;
- lo stato di avanzamento delle azioni scaturite da precedenti riesami della Direzione;
- le modifiche organizzative che potrebbero avere effetti sul SGQ;
- gli input raccolti per il miglioramento;
- necessità di risorse;
- analisi efficacia dei corsi di formazione.

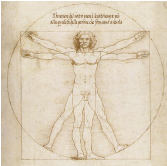

Altri elementi possono essere presi in considerazione in relazione allo sviluppo e alla maturità del processo.

Gli elementi in ingresso sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione (ML 1.09).

Elementi in uscita del riesame

Lo svolgimento tipico della riunione di verifica può essere riassunto come segue:

- obiettivi della riunione;
- stato di avanzamento delle azioni avviate e analisi delle azioni conclusive e dei relativi risultati;
- analisi della situazione: analisi delle segnalazioni e dei risultati delle verifiche ispettive interne, valutazione di appositi indicatori interni ed esterni (risultati dei questionari, reclami), andamento fornitori, andamento attività formative, risultati attività sul territorio, livello di soddisfazione dell'utente;
- decisioni ed azioni relative al miglioramento del SGQ, dei suoi processi, dei prodotti e relative alle esigenze di risorse;

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 8 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- riesame politica qualità;
- riesame degli obiettivi della qualità;
- valutazione della formazione e indicazioni per la pianificazione futura;
- approvazione delle pianificazioni;

Gli elementi in uscita sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione e devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti dell'utente;
- ai bisogni di risorse.

Emissione dei risultati e archiviazione della documentazione

Il Verbale di Riesame della Direzione è redatto a cura del RGQ ed approvato da DS; deve essere specificato l'elenco delle decisioni prese e delle azioni di miglioramento da avviare, specificandone i responsabili e le tempistiche.

Il Riesame della Direzione è archiviato quale documento di registrazione della qualità a cura del RGQ.

Il resoconto o suo estratto viene diffuso ai partecipanti ed ai responsabili delle attività da avviare.

1.3 SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

1.3.1 Norma di riferimento

Il Sistema Qualità è concepito in modo da rispettare i requisiti stabiliti dalla normativa cogente nazionale ed europea. In particolare, Il Sistema di Gestione per la Qualità è costruito sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2008. L'apposito ML 1.07 riporta la normativa di riferimento gestita da RGQ.

E' escluso l'elemento della norma 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione, in quanto l'Istituto non effettua misurazioni e monitoraggi per conto terzi.

1.3.2 Funzioni in ambito qualità

L'Istituto ha disponibilità di competenze professionali impegnate in attività relative alle seguenti funzioni: direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi, progettazione, valutazione, orientamento.

Tali funzioni sono riconducibili a tre macrotipologie:

- *di governo: direzione, amministrazione, coordinamento;*
- *di processo: analisi, progettazione, valutazione;*
- *di prodotto: docenza, orientamento.*

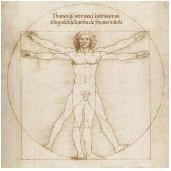

La realizzazione di un SGQ deve essere il risultato dei contributi di tutti gli attori dell'istituto (docenti, personale ATA, studenti, famiglie).

La collaborazione dei docenti sarà richiesta secondo le diverse necessità.

Le funzioni che assicurano la corretta applicazione del SGQ sono:

RQ = responsabile della qualità

- *È il Dirigente Scolastico*
- *Mette a disposizione le risorse necessarie per il SGQ*
- *È garante che il SGQ sia definito, applicato e funzionante in conformità con la norma ISO 9001*

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 9 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

RD = rappresentante della Direzione

- Assicura che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- Riferisce alla alta direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento
- Assicura la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione

L'alta direzione assicura una adeguata comunicazione all'interno dell'Istituto attraverso comunicazioni in bacheca, circolari, nell'ambito del CdD, delle riunioni dipartimentali e dei CdC, etc.)

RGQ = gestore della qualità

- È responsabile che il SGQ sia applicato
- Pianifica le attività di controllo e operative, quali: visite ispettive (audit), misure preventive e correttive
- Gestisce i documenti del SGQ in collaborazione con i RMP e RP
- Raccoglie i dati qualità e promuove il miglioramento del SGQ
- Forma i collaboratori sul SGQ adottato
- Assicura il coordinamento degli RMP e degli auditori interni.
- Durante lo sviluppo e l'implementazione del SGQ assume il ruolo di capo-progetto

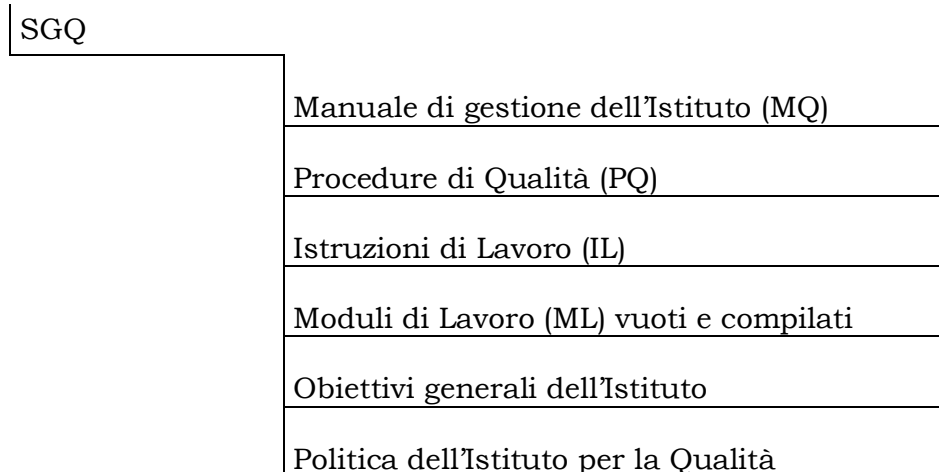
RP = responsabile di processo

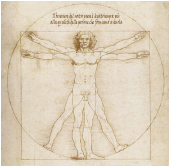

- È designato da DS
- Elabora i documenti (PQ, IL, ML) inerenti uno specifico processo e ne sorveglia l'applicazione
- Assicura l'attualizzazione dei documenti che definiscono il processo affidatogli

1.3.3 Gestione dei documenti e dei dati

1.3.3.1 Documentazione di origine interna

Tutta la documentazione del SGQ è realizzata e disponibile in formato cartaceo a tutti i collaboratori. L'organizzazione della documentazione corrisponde alla struttura sotto indicata.



<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 10 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Le modifiche e gli aggiornamenti dei documenti SGQ vengono effettuati da RGQ, che ne informa tutti gli utenti e ne conserva le versioni obsolete in un'apposita cartella digitale.

A seguito della sostituzione di documenti, il detentore è responsabile di eliminare le versioni obsolete, qualora ne avesse scaricato uno o più esemplari su supporto cartaceo.

Gli aspetti riguardanti la sicurezza dei dati informatici sono definiti nel MP5 al paragrafo 5.2.2.

Nella bacheca riservata alla QUALITA' sono visibili tutte le innovazioni, gli aggiornamenti, le comunicazioni e le informazioni che riguardano il SGQ, quali per esempio:

- i programmi e i risultati degli audit;
- i risultati del riesame della Direzione, comprendenti le decisioni di miglioramento, gli obiettivi per il nuovo anno scolastico ecc.;
- i documenti del SGQ modificati, con gli aggiornamenti che vengono evidenziati con un colore (es.: ... l'efficienza risulta dal)

Di regola, gli aggiornamenti sulla bacheca QUALITA' sono visibili per quattro settimane.

Le attività per la gestione (elaborazione, emissione, verifica, approvazione, aggiornamento, distribuzione, archiviazione, conservazione, registrazione ed applicazione) della documentazione che regola il SGQ dell'Istituto vengono trattate nella PQ 1.01. In particolare, la distribuzione controllata ed archiviazione della documentazione del Sistema Qualità sono di competenza di RGQ che cura anche la eliminazione da parte dei detentori dei documenti obsoleti.

1.3.3.2 Documentazione di origine esterna

Per la documentazione di origine esterna, l'Istituto ha individuato le seguenti tipologie:

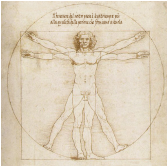

Tipo documento	Responsabile conservazione e aggiornamento	PQ di riferimento
Reclami	RGQ	PQ 6.02
Contratti	DSGA	
Capitolati tecnici	RUT	
Leggi, regolamenti e norme	DSGA	

I riferimenti per l'espletamento delle attività operative sono disposizioni definite esternamente alla Scuola: leggi, regolamenti e norme emanate dal Parlamento, dal MIUR anche attraverso la Direzione Regionale, e dalla Regione nell'ambito della sua competenza.

DS ne assicura il reperimento. I fascicoli di Riviste specializzate che pubblicano le raccolte commentate di tutta la normativa primaria e secondaria in materia di istruzione sono custoditi presso l'ufficio del DSGA. Tutta la suddetta documentazione è consultabile rivolgendosi al DSGA. E' inoltre possibile accedere alla consultazione della normativa vigente collegandosi, su Internet, al sito www.istruzione.it.

1.3.3.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della Qualità sono costituite da tutti quei documenti che forniscono evidenza circa le attività svolte in Istituto ai fini della qualità.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 11 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

La corretta archiviazione, lo stato di conservazione e l'aggiornamento delle registrazioni della Qualità è oggetto delle verifiche ispettive interne.

La PQ 1.01 definisce come vengono strutturati, identificati e gestiti i documenti legati ai processi sui quali si basa il SGQ.

Il periodo di archiviazione e conservazione delle registrazioni della Qualità è di tre anni.

Al termine del periodo stabilito RGQ procede alla distruzione dei documenti nella loro versione cartacea e alla cancellazione dati/informazioni in versione elettronica.

1.4 GESTIONE DELLE RISORSE

1.4.1 Gestione delle risorse umane

I requisiti di formazione (in termini di conoscenze, competenze e capacità) richiesti dai profili professionali dei due indirizzi di studio nel Triennio di Qualifica (Operatore meccanico e Operatore Termico) e dei due indirizzi di studio post-qualifica (Tecnico delle Industrie Meccaniche e Tecnico dei Sistemi Energetici) e dalle esigenze del mondo del lavoro, implicano una disponibilità di docenti adeguatamente motivati e professionalmente preparati, sia dal punto di vista della specifica competenza disciplinare sia della dimensione pedagogica e didattica.

La competenza dei collaboratori costituisce il fattore principale che determina la qualità delle prestazioni fornite dall'Istituto. Per questo motivo, la direzione attribuisce particolare importanza alla gestione delle risorse umane: docenti, collaboratori con compiti speciali e collaboratori amministrativi.

La gestione delle risorse umane dell'Istituto compete al DS.

Assunzione di docenti

L'organico dei docenti viene definito annualmente dal MIUR attraverso l'Ufficio Scolastico Regionale sulla base del numero degli alunni e delle classi così come risultanti dalle iscrizioni all'anno scolastico successivo.

Gli adempimenti relativi all'individuazione dei docenti sino alla stipulazione del contratto ed alla loro integrazione operativa all'interno dell'istituzione scolastica sono descritti nella PQ 1.03.

Assunzione del personale A.T.A.

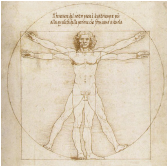

L'organico A.T.A. viene definito annualmente dal MIUR attraverso l'USR sulla base delle esigenze dell'Istituto e dei parametri definiti dalla normativa primaria e secondaria vigente pro-tempore.

Gli adempimenti relativi all'individuazione del personale A.T.A. sino alla stipulazione del contratto ed alla sua integrazione operativa all'interno dell'istituzione scolastica sono descritti nella PQ 1.04.

Gestione amministrativa del personale insegnante e A.T.A.

La gestione dell'attività didattica e gli impegni dei docenti vengono definiti, sulla base della normativa vigente e dei contratti, nel Piano annuale di attività IL 1.01 definito dal DS, in coerenza con il POF.

DS è responsabile degli aspetti inerenti lo stato giuridico delle risorse umane, quali la gestione dei fascicoli personali dei docenti e del personale A.T.A., la gestione delle assenze e dei problemi di carattere disciplinare e di ogni altro provvedimento di carattere costitutivo, modificativo od estintivo del rapporto di lavoro. I relativi processi sono descritti nelle PQ 1.05, PQ 1.06, PQ 1.07.

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 12 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Le attività, gli orari di lavoro, l'attribuzione degli incarichi di natura organizzativa, l'attribuzione degli incarichi specifici, e delle posizioni economiche, l'intensificazione delle prestazioni lavorative e le prestazioni eccedenti l'orario d'obbligo del personale amministrativo, tecnico e ausiliario (A.T.A.) vengono descritte in dettaglio nel Piano delle attività IL 1.02 del personale A.T.A., che viene adottato in base alla PQ 1.08.

Per tutto il personale docente ed A.T.A. le modalità di attribuzione delle indennità e compensi a carico del Fondo d'Istituto e delle altre forme di incentivazione sono definite attraverso la contrattazione integrativa d'Istituto.

Formazione continua dei docenti e del personale A.T.A.

DS incoraggia i docenti e il personale ATA a seguire corsi di formazione e di aggiornamento, nel quadro di una strategia a lungo termine che attribuisce una particolare rilevanza alla formazione continua.

Le specifiche necessità di formazione e di aggiornamento degli insegnanti sono stabilite dal CdD sulla base dei compiti formativi e delle esigenze definite dalle linee programmatiche del POF.

Le specifiche necessità di formazione e di aggiornamento del personale ATA sono definite dal DS, sentito il DSGA, in relazione alle esigenze di carattere organizzativo e professionale.

L'esito di ogni corso di aggiornamento viene regolarmente verificato a conclusione del corso stesso dalla documentazione rilasciata dall'Ente organizzatore (attestati, test finali, ecc.).

I corsi frequentati dal personale vengono registrati su apposito ML 1.03 e la loro efficacia viene autovalutata dal personale stesso tramite certificazione secondo ML 1.01.

1.4.2 Gestione delle risorse finanziarie

Le risorse finanziarie ordinarie messe a disposizione dal MIUR vengono assegnate direttamente in base a criteri di calcolo stabiliti da apposito Decreto ministeriale ed integrate da altre erogate dall'USRL (Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia), in rapporto alle diverse tipologie di finanziamento.

Le risorse finanziarie attribuite all'Istituto rappresentano la base per la definizione del Programma annuale (ex "bilancio di previsione") il cui iter di predisposizione e di approvazione è descritto nella PQ 1.10.

La gestione delle risorse finanziarie compete al DS, coadiuvato dal DSGA, ed è assicurata per mezzo della modulistica e dei relativi regolamenti.

L'iter di predisposizione e di approvazione del conto consuntivo è descritto nella PQ 1.11.



1.4.3 Gestione dei materiali

I materiali sono gestiti dai responsabili dei singoli servizi e dai docenti, coordinati da RUT. In MP5 sono definite, in dettaglio, tutte le modalità per l'acquisto e la gestione dei materiali.

1.4.4 Gestione della comunicazione e dei rapporti con il pubblico

In sede, all'albo della Scuola, è previsto un "angolo della qualità", dove sono esposti:

- La politica della qualità
- Gli obiettivi annuali

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 13 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- I comunicati concernenti le attività nell'ambito del SGQ, quali per esempio: i seminari informativi, gli audit ecc.
- I risultati generali dei rilevamenti più importanti

Nel campo della qualità, la direzione si impegna a sensibilizzare i docenti, i collaboratori e gli studenti e diffonde una cultura della qualità. Oltre al coinvolgimento diretto dei vari responsabili sulle attività puntuali, la direzione organizza dei seminari informativi sul concetto qualità e sul SGQ applicato per i nuovi docenti, collaboratori e studenti.

Altre informazioni vengono diffuse tramite lettere circolari, comunicati (su supporto cartaceo, pubblicati sul sito dell'Istituto) e comunicati esposti ai vari Albi della Scuola (generale, sindacale, RSU, allievi).

Le comunicazioni verso l'esterno della Scuola vengono gestite da DS, nell'ambito delle attività di promozione e orientamento.

1.4.5 Sicurezza e ambiente di lavoro

Effetti personali

Gli effetti personali del personale ATA, dei docenti e degli studenti rimangono sotto la loro responsabilità.

Sistemi di sicurezza

Ogni docente è tenuto a far rispettare le norme di sicurezza agli studenti durante l'uso di strumenti o attrezzature comprese nel suo dispositivo didattico.

Il rispetto e l'applicazione della normativa sulla sicurezza (D.lgs. 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni) viene assicurato dal DS, da RSPP e dal Medico competente, designati con specifici incarichi dal DS. Costituiscono altresì figure sensibili il RLS, nominato dalle RSU, i Responsabili del primo soccorso e quelli della prevenzione incendi.

Tali figure costituiscono il Servizio di Prevenzione e di Protezione e sono istruite sulle modalità di utilizzazione e di controllo del sistema di sicurezza.

Le infrastrutture necessarie per la realizzazione delle condizioni di sicurezza dello stabile, quali le indicazioni delle uscite di emergenza, l'impianto antincendio ecc. sono installate dalla Provincia di Como e gestite dal Servizio di Prevenzione e di Protezione.

L'ambiente di lavoro è conforme alle leggi vigenti, il RSPP ha definito e compilato il piano di sicurezza che viene diffuso a tutti i collaboratori.

Vengono effettuate le prove di evacuazione.

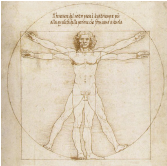

L'edificio e tutti i locali, compresi i laboratori sono stati verificati secondo le norme antinfortunistiche.

La corretta gestione dell'ambiente di lavoro necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti del prodotto è verificata in forma pianificata e sistematica dal RGQ in sede di Audit.

Ogni operatore ed ogni utente può formulare reclami/NC per segnalare eventuali disfunzioni.

L'Amministrazione Provinciale attiva un contratto con aziende specializzate per la manutenzione delle attrezzature antincendio. Sono monitorati i livelli di illuminazione, rumore, riscaldamento, tali valori sono gestiti in conformità alle norme vigenti. Viene gestita la sicurezza delle persone attraverso un servizio di portineria che assicura il controllo sugli ingressi.

DS è in ogni caso responsabile della presenza e dell'efficienza di tutti i dispositivi e delle misure organizzative che garantiscono la sicurezza dello stabile. Per questo compito

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 14 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

il DS, coadiuvato da RSPP, si riferisce al documento di Valutazione dei rischi e al Piano della sicurezza.

Proprietà intellettuale

I lavori svolti dagli allievi durante il periodo di formazione, così come il materiale didattico sviluppato dai docenti, rimangono di proprietà dell'Istituto come previsto dalla legislazione vigente.

1.4.6 Protezione dei dati personali

La protezione dei dati personali è assicurata dalle disposizioni di legge in vigore, in particolare dal Decreto legislativo n. 196/2003, Codice sulla protezione dei dati personali.

I dati personali degli studenti sono forniti a terzi esclusivamente ai fini dell'inserimento lavorativo, previa acquisizione del consenso scritto degli stessi o, se minori, da parte dei genitori.

1.5 PROMOZIONE ED ORIENTAMENTO

1.5.1 Promozione dell'Istituto

L'Istituto promuove la più ampia collaborazione con gli Istituti scolastici e con le agenzie del territorio, gli enti locali, le associazioni professionali, il mondo universitario attraverso le sue attività.

L'Istituto si è, inoltre, attivato per l'attività di stage per la valorizzazione e il potenziamento delle competenze professionali.

1.5.2 Determinazione delle nuove esigenze

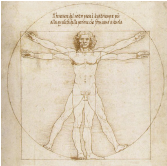

Sulla base di monitoraggi interni, rivolti a studenti e famiglie, delle relazioni periodiche presentate dal Responsabile dei rapporti con l'esterno, delle valutazioni restituite dai tutor aziendali, dai rapporti con gli Enti locali, l'Istituto rileva le esigenze sulle quali riprogrammare il proprio POF.

1.6 PROGETTAZIONE, EROGAZIONE DEL SERVIZIO D'ISTRUZIONE, DI ORIENTAMENTO E DI APPROVVIGIONAMENTO.

La pianificazione dell'attività didattica da svolgere in ciascuna classe viene sviluppata attraverso la definizione del programma annuale per Area disciplinare e degli obiettivi trasversali/programmazione annuale del CdC, in base ai quali ciascun docente procede alla programmazione dell'attività didattica a livello individuale.

Entro il mese di Ottobre, completati gli organici, il DS sceglie i CC, indice le riunioni per Area umanistica e per Area scientifica-tecnologica, stabilendo l'OdG, che viene riportato su apposita comunicazione.

Durante la riunione, a cui partecipano tutti i docenti suddivisi per Aree, vengono designati i coordinatori dipartimentali e disciplinari, dopodichè si stabiliscono gli obiettivi e i contenuti pluridisciplinari, tenendo conto delle indicazioni della normativa cogente (nazionale e regionale), delle esperienze precedenti, delle linee del POF, delle richieste del territorio. Successivamente, i docenti riuniti per disciplina/area (vedere dettagli sulla suddivisione in apposita sezione del POF), individuano, per ciascuna specializzazione e per anno di corso i contenuti minimi, i nuclei fondanti, metodi di insegnamento e scansioni temporali, necessari per il raggiungimento degli obiettivi.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 15 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Tutti i coordinatori, nell'ambito di propria pertinenza, verbalizzano su appositi ML, in cui vengono riportati i punti da evidenziare, e portano i verbali in Presidenza, che vengono custoditi in raccoglitori, depositati in armadi, a disposizione per la consultazione.

La definizione degli obiettivi trasversali per classe vengono definiti nei successivi CdC, tenendo conto della situazione di partenza e dell'anno di corso della classe.

Durante questa riunione i punti da considerare ai fini di una efficace attività di coordinamento e pianificazione sono: casi critici, allievi diversamente abili, numero di allievi ripetenti, allievi provenienti da altre classi smembrate, ecc..



Gli obiettivi per area disciplinare vengono, quindi, adattati da ciascun docente alla situazione della classe. Si propongono attività come mostre, rappresentazioni teatrali, visite aziendali, e quanto altro si ritenga utile per facilitare e approfondire l'acquisizione dei contenuti e il raggiungimento degli obiettivi. Il verbale, un apposito ML, contenete tutti i punti da evidenziare, deve riportare scelte e decisioni nonché le eventuali proposte di acquisto. I verbali vengono portati in Presidenza, vengono custoditi in raccoglitori, depositati in armadi, a disposizione per la consultazione.

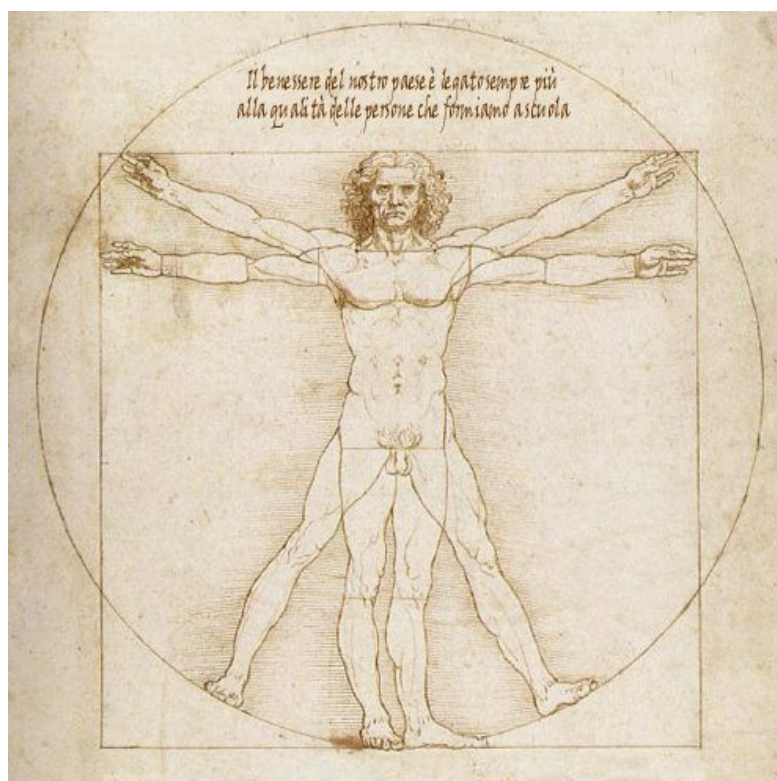
All'atto dell'iscrizione viene stipulato con la classe il Patto Educativo di Corresponsabilità, documento che deve controfirmato da DS, genitore affidatario, studente.

Periodicamente, nell'ambito dei CdC, ciascun docente effettua una valutazione di quanto è stato pianificato, allo scopo di prevenire o gestire eventuali criticità, anomalie o imprevisti che rischiano di impedire o hanno ostacolato l'andamento e il grado di attuazione di quanto pianificato. Le eventuali azioni di recupero risultano sui verbali di tali riunioni.

Al termine dell'anno scolastico, ogni docente elabora una relazione finale, in cui verifica il raggiungimento degli argomenti prefissati o giustifica il motivo del loro mancato raggiungimento. Tale relazione viene, poi, consegnata e conservata presso SED, e serve come base per una migliore pianificazione didattica dell'anno successivo, coerentemente con le logiche del miglioramento continuo.

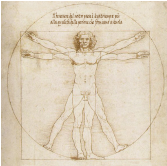

Tutti i dettagli delle attività sopra riportate sono inclusi nel calendario e nel piano delle attività, deliberati, ad ogni inizio di anno scolastico (Settembre) dal CdD e dal CdI per quanto di competenza.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 16 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MP1 Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>



MP2 – MACRO PROCESSO 2

FORMAZIONE CURRICULARE

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 17 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DI MACROPROCESSO

2.0 DESCRIZIONE

- 2.0.1 Responsabilità
- 2.0.2 Indicatori
- 2.0.3 Processi e sottoprocessi

2.1 ISCRIZIONE

2.2 ORGANIZZAZIONE DEI CORSI

- 2.2.1 Formazione delle classi
- 2.2.2 Attribuzione incarichi ai docenti
- 2.2.3 Integrazione alunni diversamente abili e adempimenti dell'insegnante di sostegno
- 2.2.4 Integrazione alunni stranieri
- 2.2.5 Griglia orario

2.3 INSEGNAMENTO

- 2.3.1 Piano di studio
- 2.3.2 Terza Area
- 2.3.3 Corso serale
- 2.3.4 Programmazione educativa e didattica dipartimentale (PED)
- 2.3.5 Programmazione del Consiglio di Classe
- 2.3.6 Verifica dell'apprendimento
- 2.3.7 Valutazioni periodiche e finali
- 2.3.8 Accoglienza
- 2.3.9 Stage
- 2.3.10 Viaggi d'istruzione e visite di studio
- 2.3.11 Gestione assenze e ritardi
- 2.3.12 Ora alternativa IRC

2.4 SESSIONI D'ESAME

- 2.4.1 Esami di Qualifica
- 2.4.2 Esami di Stato



2.5 ATTIVITA' DI RECUPERO, SOSTEGNO E ORIENTAMENTO

- 2.5.1 Interventi di recupero
- 2.5.2 Riorientamento e passaggio studenti ad altri indirizzi

2.6 LIBRI DI TESTO

2.7 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 2.7.1 Validazione dei processi di erogazione di servizi
- 2.7.2 Identificazione e rintracciabilità
- 2.7.3 Conservazione dei prodotti
- 2.7.4 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 18 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

2.0 DESCRIZIONE

Il presente Macroprocesso descrive le attività per la realizzazione del servizio formativo, di orientamento e riorientamento, e di stage.

2.0.1 Responsabilità

DS ha la responsabilità del Macroprocesso, rispondendo a CdI e delegando per le specifiche attività previste.

RePOF ha la responsabilità della corretta applicazione del presente Macroprocesso.

DS ha la responsabilità di fornire gli indirizzi operativi ed effettuare il coordinamento e il controllo di tutta l'attività formativa, di orientamento e di riorientamento, e di stage dell'Istituto per assicurarsi che vengano effettuati i controlli di efficienza e adeguatezza.

CdD è responsabile della validazione dei processi formativi, di orientamento e di riorientamento, e di stage.

I docenti sono responsabili della corretta erogazione dei percorsi formativi, di orientamento e di orientamento, e di stage progettati.

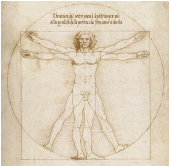

I docenti di sostegno hanno la responsabilità dell'inserimento degli allievi diversamente abili programmando ed adottando modalità didattiche individualizzate.

2.0.2 Indicatori

- Numero iscritti al primo anno
- Riorientamento nel corso d'anno
- Insuccessi dopo il primo anno di formazione (differenziato da abbandono o insuccesso scolastico)
- Insuccessi all'Esame di Qualifica (somma dei non ammessi e dei non qualificati)
- Numero iscritti al quarto anno
- Insuccessi all'Esame di Stato (somma dei non ammessi e dei non diplomati)

2.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
2.1 Iscrizione	
2.2 Organizzazione dei corsi	2.2.1 Formazione delle classi
	2.2.2 Attribuzione incarichi ai docenti
	2.2.3 Integrazione alunni diversamente abili e adempimenti dell'insegnante di sostegno
	2.2.4 Integrazione alunni stranieri
	2.2.5 Griglia orario
2.3 Insegnamento	2.3.1 Piano di Studio
	2.3.2 Terza Area
	2.3.3 Corso Serale
	2.3.4 Programmazione educativa e didattica dipartimentale
	2.3.5 Programmazione del CdC
	2.3.6 Verifica dell'apprendimento

IPSA Leonardo da Vinci Como 	Manuale Gestione Qualità 	Pagina 19 di 15
	GESTIONE E CONDUZIONE	MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09

	2.3.7 Valutazioni periodiche e finali
	2.3.8 Accoglienza
	2.3.9 Stages
	2.3.10 Viaggi d'istruzione e visite di studio
	2.3.11 Gestione assenze e ritardi
	2.3.12 Ora alternativa IRC
2.4 Sessioni d'esame	2.4.1 Esami di Qualifica
	2.4.2 Esami di Stato
2.5 Attività di recupero, sostegno e orientamento	2.5.1 Interventi di recupero
	2.5.2 Riorientamento e passaggio studenti ad altri indirizzi
2.6 Libri di testo	
2.7 Produzione ed erogazione dei servizi	2.7.1 Validazione dei processi di erogazione di servizi
	2.7.2 Identificazione e rintracciabilità
	2.7.3 Conservazione dei prodotti
	2.7.4 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

2.1 ISCRIZIONE

L'iscrizione degli studenti e il pagamento delle tasse scolastiche avvengono tramite gli appositi moduli conformi ai modelli ministeriali, per le diverse classi del triennio e del biennio post-qualifica. Moduli e bollettini sono disponibili in SED.

Le domande degli studenti che soddisfano le condizioni di ammissione all'Istituto, vengono siglate da SED. Inoltre, a ciascuna domanda viene assegnato un numero matricola e, poi, registrate su apposito registro immatricolazioni. Il registro viene, quindi, utilizzato per l'organizzazione dei corsi.

Le condizioni di ammissione generali sono:

- per le classi prime avere la licenza media
- per le classi seconde e terze avere la promozione della classe precedente nell'ambito dell'istruzione
- per le classi quarte avere il diploma di qualifica professionale
- per le classi quinte avere la promozione della classe precedente nell'ambito dell'Istruzione



Per gli allievi provenienti da Paesi extracomunitari, vengono applicate le normative vigenti.

2.2 ORGANIZZAZIONE DEI CORSI

2.2.1 Formazione delle classi

A tutti gli alunni è garantita uguaglianza di opportunità. Le classi sono formate secondo i seguenti criteri approvati dal CdD:

1. distribuzione degli allievi, in ciascuna classe, in modo equilibrato in relazione ai giudizi di merito formulati dalla scuola di provenienza, ed ai dati ricavabili dalla scheda informativa e/o dalla pagella dell'anno precedente;

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 20 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

2. inserimento degli allievi diversamente abili sulla base delle indicazioni del GLH;
3. inserimento degli allievi stranieri sulla base del protocollo stabilito dal CdD, ed indicato nell'apposita sezione del POF;
4. tenendo conto della provenienza dalla stessa classe e/o dalla medesima località di residenza, in modo da consentire l'inserimento, ove possibile, di almeno due allievi della stessa zona, assecondando, per quanto possibile, le richieste delle famiglie;
5. rispettando, per quanto possibile, le richieste degli allievi non ammessi alla classe successiva, subordinatamente alla possibilità di un inserimento numericamente equilibrato nelle varie classi;
6. l'assegnazione della sezione, per le classi prime, è effettuata mediante sorteggio;

Questi criteri guida garantiscono classi con prerequisiti, specifici e generali, omogenei.

2.2.2 Attribuzione incarichi ai docenti

Il DS, nel quadro dei vincoli definiti per la composizione delle cattedre dal Sistema Informativo del Ministero, attribuisce gli incarichi in base ai criteri del Contratto Integrativo d'Istituto. L'articolazione del CdD prevede delle FSX, che a fine anno relazionano il lavoro svolto tramite ML 2.45.

2.2.3 Integrazione alunni diversamente abili e adempimenti dell'insegnante di sostegno

Per favorire l'inserimento e l'adempimento proficuo dell'obbligo scolastico degli alunni diversamente abili, si perseguono i seguenti obiettivi:

- sostenere l'alunno nel percorso scolastico valorizzando e sviluppando le sue potenzialità;
- potenziare l'autonomia individuale e sociale;
- migliorare la conoscenza di se stessi al fine di costruire un proprio progetto di vita;
- realizzare attività di raccordo tra i diversi ordini di scuola;
- orientare e riorientare gli alunni durante il primo anno di corso e alla fine del triennio.

I compiti del DOCH sono descritti nella IL 2.01.

2.2.4 Integrazione alunni stranieri

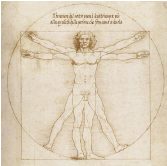

Il DS affida l'incarico a RGAS per formare un gruppo di lavoro per l'inserimento degli alunni stranieri (GAS). Per le finalità ed i contenuti si rimanda all'apposita sezione POF. Viene prevista una programmazione personalizzata, elaborata da CdC secondo ML 2.46.

2.2.5 Griglia orario

La commissione incaricata dal CdD elabora la griglia orario in base ai criteri riportati nella IL 2.03.

Al fine di acquisire gli elementi utili alla predisposizione dell'orario, ogni DOC consegna in SED entro la fine di Giugno il modulo ML 2.04, indicando:

- la scansione ottimale dal punto di vista didattico delle ore settimanali della propria disciplina;
- la previsione delle ore di utilizzo settimanale dei laboratori ove previste dal quadro orario curriculare;
- l'eventuale esigenza di ore continuative;

<p>IPZIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 21 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- il giorno libero richiesto, compatibilmente al rispetto delle linee d'indirizzo sopra indicate, motivato con effettive esigenze personali e familiari, nel seguente ordine di priorità:
 - beneficiari leggi vigenti;
 - docenti con figli minori per i quali si ha diritto alla fruizione di congedi parentali;
 - domiciliati fuori provincia;
 - beneficiari permessi per diritto allo studio.

2.3 INSEGNAMENTO

Determinazione dei requisiti relativi al servizio erogato

L'Istituto assicura una definizione ed esecuzione dei percorsi formativi in conformità alle normative nazionali, al CCNL, al Regolamento interno dell'Istituto.

Il DS, o un suo delegato, nell'ambito del CdD, effettua il riesame dell'offerta formativa.

In ogni caso il riesame dell'offerta formativa è teso a verificare che i requisiti fissati in CdD siano completamente definiti e documentati, che eventuali scostamenti siano stati risolti e che sia possibile soddisfarli sia dal punto di vista tecnico (caratteristiche e prestazioni) che dal punto di vista organizzativo.

I processi relativi al servizio erogato sono contemplati nel quadro delle attività dei docenti, cioè:

- la determinazione dei requisiti relativi al servizio;
- il riesame dei requisiti relativi al servizio;
- la comunicazione con gli allievi e le famiglie;
- i reclami;
- l'analisi soddisfazione degli allievi e delle famiglie.

In particolare l'Istituto assicura con il contributo del docente:



- la comprensione delle esigenze degli allievi, intensificando e pianificando le attività tese all'individuazione delle stesse;
- l'aggiornamento dei docenti, attraverso corsi di formazione;
- le azioni coordinate e sistematiche per essere costantemente a conoscenza delle esigenze del mercato. Questa attenzione garantisce una pianificazione didattica che agevoli e favorisca l'occupazione degli allievi;

L'Istituto ha finalità educative, intendendo con questo termine il significato più ampio possibile: non solo addestramento tecnico specialistico, ma anche attenzione alla crescita umana e sociale dell'individuo, crescita che viene stimolata tramite diversi e molteplici contributi.

2.3.1 Piano di studio

I corsi sono suddivisi per i vari settori d'indirizzo:

- meccanico
 - qualifica Operatore Meccanico;
 - post-qualifica di Tecnico delle Industrie Meccaniche;
- termico
 - qualifica di Operatore Termico
 - con competenze di autoriparatore;
 - con competenze di termoidraulico;

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 22 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

– post-qualifica di Tecnico dei Sistemi Energetici.

Per i profili ed i piani di studio relativi, si rimanda all'apposita sezione del POF.

I saperi minimi per disciplina vengono decisi nelle riunioni dipartimentali di inizio anno, e riportati su ML 2.34.

Per la gestione degli studenti, DOC si avvale del registro di classe, che deve essere compilato secondo IL 2.07.

DOC viene dotato di registro personale che serve per la valutazione degli studenti e per registrare le attività svolte dal docente. All'inizio dell'anno scolastico, sulla base delle discipline insegnate da ognuno, SEP distribuisce il registro personale. All'atto del ritiro, il docente firma l'elenco dei registri ritirati. Quindi, il docente compila il registro in tutte le sue parti.

Alla fine dell'anno scolastico vengono siglati dal docente e consegnati in segreteria per l'archiviazione in Istituto.

2.3.2 Terza Area

L'area di professionalizzazione (III Area), rivolta alle classi IV e V dei corsi di post-qualifica, vede il coinvolgimento di esperti del settore di indirizzo. È previsto, inoltre, un periodo di stage aziendale.

Essa si articola in un percorso biennale, uno per l'indirizzo di T.I.M. e l'altro per quello di T.S.E., organizzato con cadenza settimanale.

Per l'assegnazione dei moduli si darà la precedenza agli esperti esterni all'Istituto (D.M. 15 Aprile 1994, Programmi e orari di insegnamento per i corsi post-qualifica degli Istituti professionali di stato) e nell'ambito dei docenti interni all'istituto a quelli con l'orario scolastico compatibile con l'orario delle lezioni dei corsi (giovedì per i T.I.M. e sabato per i T.S.E.) e a parità di competenze possedute a quelli col minor numero di ore settimanali di cattedra.

Il DS nomina i componenti del gruppo di lavoro per la III Area costituito da RTA (uno per ciascun indirizzo) con il compito di gestire e attuare la programmazione dei corsi organizzati dall'Istituto, e dai RCTA che curano l'organizzazione dei corsi nelle relative classi. In particolare, i compiti di RCTA sono descritti nel ML1.08 04.

Le modalità di lavoro di RTA e RCTA sono disciplinate dalla IL2.04.

Il docente incaricato, relatore dei vari moduli utilizzano un apposito registro, che viene consegnato da RCTA.

Si rimanda all'apposita sezione POF per maggiori dettagli.

2.3.3 Corso serale

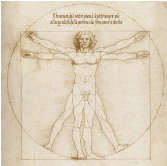

Si può attivare qualora ci fosse un numero sufficiente di iscritti.

È riservato a maggiorenni che possono comprovare, mediante certificazione, di svolgere un lavoro o di essere in mobilità.

Il corso è strutturato da un biennio al termine del quale si consegue un Diploma di Istruzione Secondaria Superiore.

Per il profilo ed il piano di studio si rimanda all'apposita sezione POF.

Il DS nomina un DOC quale responsabile per il corso serale (RCS), i cui compiti sono indicati nel mansionario.

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 23 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

2.3.4 Programmazione educativa e didattica dipartimentale (PED)

I vari Dipartimenti si riuniscono almeno due volte durante l'anno scolastico per:

- verificare le attività didattiche dell'anno precedente;
- aggiornare i contenuti disciplinari e le metodologie utilizzate;
- individuare gli obiettivi minimi disciplinari e trasversali declinati in termini di comportamenti attesi;
- elaborare la programmazione didattica disciplinare;
- individuare e definire dei moduli didattici;
- organizzare ed elaborare i test d'ingresso;
- individuare il numero e la tipologia degli strumenti di verifica;
- individuare i criteri di valutazione (griglie);
- progettare eventuali interventi di recupero;
- valutare i libri di testo e stendere l'eventuale relazione per le nuove adozioni.

Il CDIP verbalizza l'esito delle riunioni tramite i documenti ML2.34.

In seguito, i docenti riuniti per area disciplinare disciplina, procederanno a formalizzare le programmazioni comuni tramite ML2.33.

2.3.5 Programmazione del Consiglio di Classe

Al CdC, presieduto dal DS o da un suo delegato, assume tra gli obiettivi minimi didattici e trasversali, programmati in PED, quelli che si adattano alla situazione della classe e alle sue potenzialità. Il raggiungimento degli obiettivi viene valutato periodicamente.

Le riunioni sono verbalizzate da un membro del CdC che viene nominato per l'anno scolastico in corso quale segretario e i cui compiti sono indicati nel mansionario.

Aderisce, anche, ai progetti proposti dal CdC con la finalità di migliorare l'offerta formativa agli allievi. A tal fine RP segue la procedura PQ 2.03 e compila il ML 2.32 a, ML 2.32 b.

A seguito delle riunioni dipartimentali di inizio anno scolastico, i CdC elaborano, così, i documenti ML2.06.

Successivamente, i singoli docenti, sulla base di quanto programmato in sede dipartimentale e di CdC, elaborano il proprio piano di lavoro annuale, utilizzando il ML2.05.

I CdC si riuniscono periodicamente secondo il PLA.

Alla fine dell'anno scolastico, ogni singolo docente elabora una relazione finale di classe secondo il modulo ML 2.19, con l'aggiunta del ML 2.31 o ML 2.40.

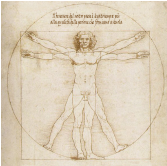

2.3.6 Verifica dell'apprendimento

La verifica dell'apprendimento consta di prove scritte, orali, grafiche e/o pratiche.

La trasparenza della valutazione è assicurata da:

- una griglia di valutazione adottata dal CdC;
- l'esplicitazione allo studente del voto conseguito che deve essere sempre coerente con gli obiettivi disciplinari e le finalità della prova;
- la correzione e la restituzione delle prove in tempo utile per consentire la preparazione a una successiva prova o il recupero;
- la spiegazione in classe dello svolgimento corretto della prova;
- la trascrizione del voto riportato sul registro personale del docente;
- la trascrizione del voto sul libretto dell'alunno

Per maggiori dettagli, si rimanda all'apposita sezione del POF.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 24 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

2.3.7 Valutazioni periodiche e finali

La scuola individua le modalità e i criteri di valutazione degli alunni nel rispetto della normativa nazionale, e i criteri di riconoscimento dei crediti e di recupero, riferiti ai percorsi dei singoli alunni.

Il CdD determina annualmente i criteri di valutazione da seguire per lo svolgimento degli scrutini al fine di assicurare omogeneità nelle decisioni di competenza dei singoli CdC.

Gli scrutini finali e le valutazioni periodiche e finali hanno luogo e sono pubblicati entro i termini stabiliti dal DS, sentito il CdD, come previsto dall'ordinanza ministeriale relativa al calendario scolastico.

A seguito dei CdC relativi agli scrutini del primo e secondo quadrimestre, vengono elaborati i documenti ML2.07, ML2.08.

Nei periodi intermedi tra l'inizio e la fine di un quadrimestre, vengono consegnati agli allievi i pagellini redatti secondo la modulistica ministeriale.

A seguito degli scrutini finali vengono elaborati i documenti ML2.38a, ML2.39.

Per maggiori dettagli, si rimanda all'apposita sezione del POF.

2.3.8 Accoglienza

L'accoglienza viene effettuata durante la prima settimana di scuola, predisposta da GA. Per le classi prime, i docenti si incaricano di facilitare l'aggregazione degli alunni, e la conoscenza dell'Istituto e delle sue regole. Ogni docente, dopo una conoscenza reciproca, presenta la propria disciplina con obiettivi e finalità, e tipologia delle prove valutative. Per le classi successive, i docenti accolgono eventuali nuovi allievi e richiamano il Regolamento d'Istituto.

Le modalità di lavoro relativa all'accoglienza sono disciplinate dalla IL2.02.

Per tutte le classi, ogni docente concorda con gli allievi il patto formativo annuale.

2.3.9 Stage

Al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro, l'Istituto organizza per i propri allievi tirocini formativi presso aziende dei settori meccanico, tecnico-impiantistico, tecnico-motoristico (riparatori auto), stipulando convenzioni sia con imprese sia con associazioni di settore.

Gli stage sono obbligatori per le classi terze, quarte e quinte. Durante il loro svolgimento le lezioni curricolari sono sospese.

Per le altre classi gli stage sono facoltativi e svolti in orario pomeridiano.

Si rimanda alla procedura PQ2.02.

2.3.10 Viaggi d'istruzione e visite di studio

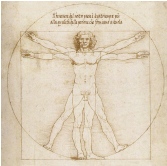

I viaggi d'istruzione e le visite guidate per i caratteri d'interesse culturale e professionale che rivestono e in considerazione delle finalità educative che perseguono, fanno parte integrante della programmazione didattica di ciascuna classe.

Vengono appositamente utilizzati ML2.26, ML2.27.

Le linee di indirizzo per le visite e i viaggi d'istruzione, contenute nell'apposita sezione del POF, sono soggette all'approvazione degli OOC.

2.3.11 Gestione assenze e ritardi

Lo studente che per qualsiasi motivo, è stato assente dalle lezioni, ha l'obbligo di giustificare l'assenza presentando il libretto personale all'insegnante della prima ora di

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 25 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

lezione. La giustificazione deve essere firmata da un genitore o dal legale rappresentante se l'alunno è minorenni, dallo studente stesso se maggiorenne.

La gestione è affidata al regolamento di istituto.

2.3.12 Ora alternativa IRC

Gli alunni, che all'atto dell'iscrizione, hanno comunicato di non avvalersi dell'ora di Religione si recano in apposito spazio stabilito all'inizio dell'anno scolastico dove svolgono attività di studio alla presenza di un docente incaricato. Nel caso in cui l'ora di Religione sia calendarizzata alla prima o all'ultima ora di lezione, gli alunni possono richiedere l'entrata posticipata o l'uscita anticipata, compilando l'apposito modulo sottoscritto dai genitori per i minorenni.

Viene, quindi, formulato l'orario delle lezioni, con l'ausilio dell'elenco dei docenti resisi disponibili ad incarichi per attività di studio nell'ora alternativa.

Al docente incaricato dell'ora alternativa IRC viene consegnato il ML2.18.

2.4 SESSIONI D'ESAME

2.4.1 Esami di Qualifica

Sono ammessi agli Esami di Qualifica, in osservanza della normativa vigente, gli allievi del III anno. Gli Esami si articolano in due momenti:

1^ fase: prove strutturate e scrutinio d'ammissione

2^ fase: prove d'esame e scrutinio

I criteri per la valutazione nelle classi terze sono decise dal CdD, con apposita delibera.

Si rimanda alla procedura PQ2.01



2.4.2 Esami di Stato

Le ammissioni e lo svolgimento degli Esami di Stato avvengono nel rispetto della normativa vigente.

2.5 ATTIVITA' DI RECUPERO, SOSTEGNO E ORIENTAMENTO

2.5.1 Interventi di recupero

- **Il recupero e il sostegno per gli studenti** che non raggiungono gli obiettivi stabiliti dal Consiglio di classe viene predisposto dal Consiglio stesso che procede all'individuazione delle cause dell'insuccesso scolastico e alla determinazione dell'attività di recupero e di sostegno in ogni disciplina di insegnamento; tale attività è prioritariamente integrata con l'attività didattica ordinaria di cui costituisce un elemento essenziale e si svolge quindi in orario curriculare diversificando le attività della classe; nel caso in cui si renda necessario un sostegno aggiuntivo rispetto all'attività didattica ordinaria, esso è indirizzato a un numero ridotto di studenti che richiedono interventi individualizzati; in questo caso viene deliberato un corso della durata max di 10 ore, eventualmente rinnovabile, che viene effettuato in un orario aggiuntivo. Se le valutazioni insufficienti sono il risultato di frequenti e immotivate assenze, verrà informata la famiglia con la quale si concorderanno le modalità del recupero.
- **Gli interventi didattico-integrativi (IDEI e LARSA)** possono essere attivati in ogni momento dell'anno scolastico, sono assegnati di norma ai docenti delle classi di appartenenza degli alunni o, in caso di aggregazione di più gruppi di alunni, del gruppo più consistente. In caso d'impossibilità ad effettuare gli interventi in orario aggiuntivo, per i docenti che hanno superato il limite delle ore settimanali, essi possono essere affidati ad altro docente della stessa disciplina.
La tipologia degli interventi si articola in:

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 26 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- **interventi di tipo A:** corsi di recupero, in orario aggiuntivo, con un numero minimo di allievi (di norma almeno 10), eventualmente aggregati per classi parallele, per un numero di circa 10h (rinnovabili per una volta)
- **interventi di tipo B:** progetti individualizzati con assegnazione di moduli di lavoro guidato, esercitazioni ecc. e verifica successiva
- **interventi di tipo C:** interventi o progetti all'interno dell'orario curriculare (recupero in itinere)
- **interventi di tipo D:** sportello help in orario pomeridiano, su richiesta di piccoli gruppi di studenti

La metodologia è riferita a:



- *tempestività dell'intervento*
- *costituzione di gruppi omogenei in base alla gravità delle carenze individuate*
- *modalità operative chiaramente differenziate dall'attività curriculare con interventi non genericamente definiti, bensì programmati in relazione alle particolari lacune degli allievi interessati*

➤ **Attività di recupero per gli studenti che riportano voti insufficienti negli scrutini intermedi (D.M.80 del 3.10.07)**

- Gli interventi sono previsti nei mesi di febbraio-marzo e nel mese di aprile in orario aggiuntivo per una durata indicativa di 15 ore e nell'arco temporale massimo di due settimane per assicurare la incisività degli interventi. Gli allievi vengono indicati dai CdC così come i tipi di carenze e gli obiettivi da perseguire. L'articolazione degli interventi viene fatta, di norma, per omogeneità di carenze e per classi parallele.
- Alla fine di ciascun intervento sono previste delle prove di valutazione che verranno assunte dal successivo Consiglio di Classe.
- Le famiglie, informate attraverso documentazione specifica, hanno facoltà di non avvalersi degli interventi comunicandolo formalmente all'Istituto. Lo studente è tenuto per legge a partecipare alle prove di valutazione di fine recupero.
- I docenti ai quali sono affidati i corsi di recupero fanno parte del Collegio Docenti dell'Istituto o sono designati dal D.S. sulla base di criteri prestabiliti, indicati dal Collegio Docenti e approvati dal Consiglio d'Istituto.

➤ **Attività di recupero per gli studenti ai quali il giudizio di ammissione alla classe successiva negli scrutini finali è stato sospeso (D.M.80 del 3.10.07)**

- Gli interventi sono previsti nel periodo che copre l'ultima settimana di giugno e le prime due settimane di luglio salvo casi particolari valutati dal D.S. per una durata indicativa di 15 ore e nell'arco temporale massimo di frequenza per ciascun allievo di due settimane per assicurare la incisività degli interventi. I CdC indicano i tipi di carenze e gli obiettivi da perseguire. L'articolazione degli interventi viene fatta, di norma, per omogeneità di carenze e per classi parallele.
- Alla fine di ciascun intervento sono previste delle prove di valutazione che verranno assunte dal successivo Consiglio di Classe.
- Le famiglie, informate attraverso documentazione specifica, hanno facoltà di non avvalersi degli interventi comunicandolo formalmente all'Istituto.
- Gli studenti che non si avvalgono dei corsi organizzati dall'Istituto sono tenuti per legge a partecipare alle prove di valutazione di fine recupero previste entro la fine dell'anno scolastico e comunque non oltre l'inizio dell'anno scolastico successivo, insieme a quegli studenti che non avessero superato la prova di valutazione nel mese di luglio.
- I docenti ai quali sono affidati i corsi di recupero fanno parte o del Collegio Docenti dell'Istituto o sono designati dal D.S. sulla base di criteri prestabiliti.
- Il Consiglio di Classe delibera la integrazione dello scrutinio finale che, in caso positivo, risolve la sospensione del giudizio e comporta l'ammissione alla classe successiva. In caso di esito negativo, il risultato comporta la "non ammissione" alla classe successiva. Entrambi i risultati verranno esposti all'albo dell'Istituto.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 27 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Il CC provvederà alla compilazione dei moduli ML 2.47a/b.

Tale attività viene documentata nel ML2.18.

Se le valutazioni insufficienti sono il risultato di frequenti e immotivate assenze, il CC informa la famiglia con la quale si concorderanno le modalità del recupero.

2.5.2 Riorientamento e passaggio studenti ad altri indirizzi

L'attività di riorientamento è rivolta agli studenti delle classi prime, seconde e terze. E' un'attività trasversale ad ogni CdC, mediata dal TC, i cui compiti sono descritti nel mansionario, che permetta di individuare quanto prima le difficoltà, le non conoscenze o competenze, la mancanza di motivazione e tutto ciò che sia di disturbo ad una normale attività didattica degli alunni delle classi prime. L'obiettivo è di arrivare, alla fine del primo quadrimestre e con la collaborazione del CdC, al riorientamento di quei studenti che si riconoscono in difficoltà fin dall'inizio dell'anno scolastico, e di permettere quindi a questi studenti di cambiare indirizzo di studio in tempo utile.

Per gli studenti di tutte le altre classi, invece, che si trovino in grandi difficoltà, è prevista la possibilità, in particolare a partire dalla fine del primo quadrimestre, di affrontare la situazione problematica con l'aiuto del TC, che organizza interventi di informazione e consulenza orientativa e attività di rimotivazione e riorientamento, mirati agli studenti nella fascia dell'obbligo formativo.

A tal fine vengono utilizzati dal Tutor i moduli di lavoro ML2.16a, ML2.16b, ML 2.16c, ML2.17, ML2.52, ML1.08 03, ML2.54.

Gli studenti in difficoltà vengono individuati secondo gli indicatori seguenti:

1. forte estraneità alla proposta didattico-educativa;
2. risposta negativa agli stimoli, in relazione ad atteggiamenti e comportamenti;
3. persistenza di demotivazione ed insuccesso scolastico.

Gli stessi studenti e i loro genitori possono, su indicazione dell'Istituto:



1. usufruire della consulenza congiunta del CC e del TC per ridefinire il percorso scolastico e/o formativo;
2. avvalendosi di consulenti esterni, seguire percorsi di orientamento individuali o di piccoli gruppi

Per favorire il passaggio tra sistemi il CdD nomina, in accordo con quanto stabilito da D.P.R. n.257 01.07.2000, un' apposita Commissione che attesta, sulla base della documentazione presentata e di eventuali ulteriori accertamenti, le competenze acquisite e individua l'anno di corso nel quale l'alunno che ne faccia richiesta possa proficuamente inserirsi.

Il CdD ha indicato alcuni criteri di valutazione del curriculum sulla base della documentazione, che orientano il lavoro della Commissione e consentono, in alcuni casi, una procedura standard di passaggio per gruppi di provenienza:

- **Alunni in obbligo scolastico (entro il sedicesimo anno di età):**

- a) Primo anno: passaggio diretto immediato (dopo concessione nulla osta) entro il periodo di svolgimento dei LARSA
- b) Secondo anno provenienti da istituti tecnici ad indirizzo simile: passaggio diretto immediato (dopo concessione nulla osta) entro il periodo di svolgimento dei LARSA
- c) Secondo anno provenienti da istituti tecnici con indirizzi diversi, oppure da licei, oppure da formazione professionale: passaggio entro il periodo di svolgimento dei LARSA del primo quadrimestre con frequenza degli stessi ad integrazione ed eventuali corsi di recupero.

<p>IPZIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 28 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- **Alunni con obbligo scolastico assolto, ma in obbligo formativo**
- a) Terzo anno provenienti da istituti tecnici a indirizzo simile: passaggio diretto immediato (dopo concessione nulla osta) entro il periodo di svolgimento dei LARSA
- b) Terzo anno provenienti da istituti tecnici con indirizzi affini oppure da formazione professionale: passaggio entro il periodo di svolgimento dei LARSA con frequenza degli stessi ad integrazione ed eventuali corsi di recupero.

2.6 LIBRI DI TESTO

Le nuove adozioni dei libri di testo vengono regolate da intese prese nell'ambito delle riunioni di dipartimento, previste nel periodo Marzo/Aprile. Tali accordi vengono, poi, ridiscussi nell'ambito dei CdC nel mese di Maggio. Il successivo CdD, previa motivazione, valuta le nuove proposte ed, eventualmente, delibera le nuove adozioni.

Vengono utilizzati i moduli di lavoro ML5.23, ML5.24.

2.7 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.7.1 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

E' escluso l'elemento della norma 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.

2.7.2 Identificazione e rintracciabilità

Tutte le informazioni relative al percorso formativo sono archiviate nei fascicoli e gestiti sotto la responsabilità della segreteria, archiviate negli uffici amministrativi a corso ultimato.

I documenti finali, dopo l'esecuzione, sono gestiti dalla segreteria che assicura la reperibilità e la rintracciabilità dei documenti, su ognuno di essi è indicato il titolo per assicurare la rintracciabilità con criteri diversi a seconda della tipologia del documento.

Limiti della rintracciabilità:

I registri didattici relativi ai corsi, a fine anno scolastico, vengono archiviati.

La documentazione che risulta reperibile presso l'Istituto per tre anni è la seguente:

- elenco docenti;
- elenco allievi;
- copia della scheda di programmazione che contiene obiettivi, programmi e moduli didattici;
- copia del verbale finale;
- copia della relazione sull'andamento del corso;
- contratto formativo;
- verifiche.

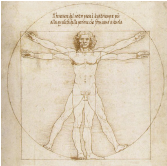

Si assicura comunque la reperibilità e rintracciabilità delle registrazioni della qualità per tre anni.

Modalità:

Il processo viene attuato da SED, presso cui sono depositati i faldoni del corso.

2.7.3 Conservazione dei prodotti

L'Istituto garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti in tutte le fasi interne ed esterne di propria responsabilità.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 29 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

A tal fine vengono adottate adeguate misure organizzative, in conformità agli aspetti richiesti dalla normativa di riferimento nei confronti del controllo dei dati e delle informazioni, per tanto sono definite le responsabilità per ogni attività, in particolare modo per quelle critiche ai fini della qualità.

Al fine di adempiere al D.Lgs 196/2003, l'Istituto garantisce la tutela dei dati sensibili attraverso un controllo dei dati sia su supporto magnetico che su supporto cartaceo.

Su supporto magnetico i dati vengono trattati solo da personale addetto, la cui stazione di lavoro è provvista di password.

Le registrazioni dei dati, su supporto cartaceo, o su supporto magnetico, è ubicata in armadi forniti di chiusura, la chiave è in possesso del personale autorizzato. Eventuali copie su server sono protette da password.

L'elenco completo delle password adottate dall'Istituto è in possesso del DS.



Esiste un magazzino dei materiali per i corsi, RM riceve il materiale, dopo che la fornitura è stata controllata da colui che ne ha richiesto l'ordine. Il magazziniere provvede a depositare il materiale nelle aree predefinite; la movimentazione viene effettuata dagli assistenti al corso e, se necessario, con la collaborazione del magazziniere stesso.

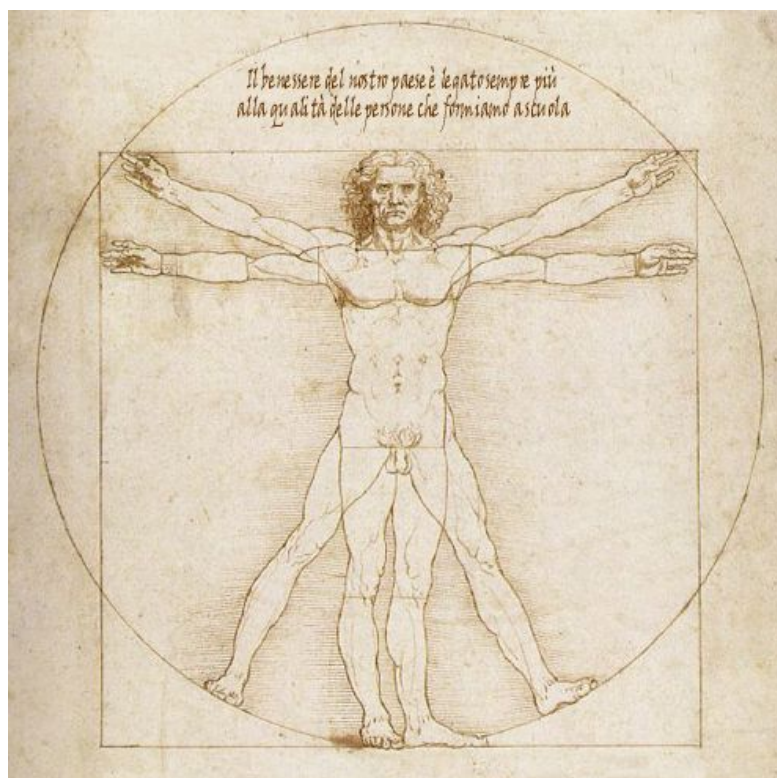
Eventuale materiale obsoleto viene individuato, identificato e fisicamente separato al fine di evitare utilizzi non opportuni.

Eventuale materiale obsoleto allocato nelle aule e/o nei laboratori viene identificato in attesa del suo smaltimento.

2.7.4 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione



E' escluso l'elemento della norma 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione, in quanto l'Istituto non effettua misurazioni e monitoraggi per conto terzi.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 30 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>



MP3 – MACRO PROCESSO 3

FORMAZIONE EXTRACURRICOLARE

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 31 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DEL MACROPROCESSO

3.0 DESCRIZIONE

- 3.0.1 Responsabilità
- 3.0.2 Indicatori
- 3.0.3 Processi e sottoprocessi

3.1 PROGRAMMA DEI CORSI



- 3.1.1 Determinazione dei fabbisogni
- 3.1.2 Definizione
- 3.1.3 Promozione
- 3.1.4 Iscrizioni

3.2 PIANIFICAZIONE DEI CORSI

- 3.2.1 Attribuzione incarichi
- 3.2.2 Obiettivi e contenuti dei corsi
- 3.2.3 Sussidi didattici

3.3 GESTIONE DEI CORSI

- 3.3.1 Svolgimento
- 3.3.2 Valutazione dell'apprendimento
- 3.3.3 Apprezzamento dei corsisti
- 3.3.4 Riesame dei corsi
- 3.3.5 Aspetti amministrativi

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 32 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

3.0 DESCRIZIONE

I processi di trasformazione sociale ed economica chiedono alle istituzioni scolastiche di rivisitare con maggiore frequenza le proprie offerte formative. Accanto alla formazione di base (competenze tecniche, metodologiche, sociali, completate da un'ampia cultura generale) e interdisciplinare, adeguata attenzione deve essere riservata a specifici moduli di formazione mirati ad una successiva specializzazione. La formazione extracurricolare deve quindi accompagnare ogni persona attiva durante l'intero percorso della carriera professionale.

Questo Macroprocesso tratta i processi di formazione extracurricolare, da cui scaturisce l'offerta di corsi aggiuntivi, organizzati e gestiti dall'Istituto. Per lo sviluppo di questa prestazione, a seconda delle competenze interne esistenti, l'Istituto si avvale sia di docenti interni sia di specialisti esterni.

3.0.1 Responsabilità



Per l'adeguatezza e l'efficacia dei processi: RePOF.

3.0.2 Indicatori

- Livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi
- Numero di corsi organizzati e/o attività organizzate
- Numero di abbandoni durante i corsi

3.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
3.1 Iscrizione	3.1.1 Determinazione dei fabbisogni
	3.1.2 Definizione
	3.1.3 Promozione
	3.1.4 Iscrizioni
3.2 Pianificazione dei corsi	3.2.1 Attribuzione degli incarichi
	3.2.2 Obiettivi e contenuti dei corsi
	3.2.3 Sussidi didattici
3.3 Gestione dei corsi	3.3.1 Svolgimento
	3.3.2 Valutazione dell'apprendimento
	3.3.3 Apprezzamento dei corsisti
	3.3.4 Riesame dei corsi
	3.3.5 Aspetti amministrativi

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 33 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

3.1 PROGRAMMA DEI CORSI

In generale, la programmazione dei corsi extracurricolari viene sviluppata annualmente, sulla base delle richieste ed eventualmente in collaborazione con le organizzazioni partner esterne.

3.1.1 Determinazione dei fabbisogni

È assicurata dal DS, tenendo in considerazione sia l'esito e gli apprezzamenti dei corsi svolti, sia le nuove esigenze raccolte nell'ambito delle attività di programmazione educativa e didattica che confluiscono nel POF. Le decisioni sono adottate dal CdI, previa deliberazione del CdD.

3.1.2 Definizione

Per ogni richiesta o fabbisogno di corso e/o attività, ritenuti interessanti e compatibili con la natura dell'Istituto da parte del DS e del CdI, RP, interpellando eventuali specialisti, pianifica il corso definendone:

- Lo scopo e gli obiettivi generali;
- La durata e le date delle lezioni;
- I destinatari (requisiti);
- La tipologia (conferenza, seminario, workshop, laboratorio, ciclo di incontri ecc.);
- L'eventuale quota di partecipazione da richiedere agli interessati e le modalità di pagamento
- Le modalità di iscrizione e di ammissione;
- La frequenza minima per conseguire l'attestato;
- Il tipo di attestato rilasciato;

L'impostazione del dettaglio del corso viene definita mediante i moduli ML 2.32a, ML 2.32b.

3.1.3 Promozione

Annualmente RePOF raccoglie proposte e/o richieste di singoli corsi. Affinchè il corso possa essere realizzato, occorre un numero minimo di partecipanti, indicato nel POF.

Le proposte approvate vengono registrate nel POF.

3.1.4 Iscrizioni

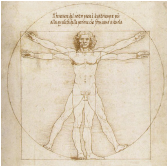

RP di ogni corso vaglia le iscrizioni, verificando in particolare l'adempimento dei requisiti per la frequenza del corso e il raggiungimento del quorum per poter avviare il corso. In seguito, RP comunica agli iscritti la conferma di adesione, o l'eventuale annullamento del corso.

3.2 PIANIFICAZIONE DEI CORSI

Attraverso la pianificazione dei corsi si realizza la fase di definizione delle risorse necessarie per il buon esito del corso: risorse umane, sussidi didattici, risorse finanziarie.

3.2.1 Attribuzione incarichi

RP definisce il profilo dei formatori da coinvolgere (titoli di studio, diplomi, esperienze professionali e pedagogiche ecc.) e provvede alla ricerca. Si distingue tra docenti interni e formatori esterni, incaricati di volta in volta. Per questi ultimi, la definizione degli aspetti contrattuali è di competenza di DSGA.

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 34 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

3.2.2 Obiettivi e contenuti dei corsi

Sulla base dello scopo e degli obiettivi generali del corso, il formatore incaricato sviluppa e sottopone a RP i temi che intende trattare, unitamente agli obiettivi ad essi legati, i contenuti e l'eventuale metodo di valutazione dell'apprendimento.

La formalizzazione degli obiettivi e la relativa valutazione viene definita secondo le specifiche necessità e tipologie del corso.

3.2.3 Sussidi didattici

Il formatore concorda con RP le necessità riguardo a: documentazione, materiali, spazi e infrastrutture da predisporre. Copia del materiale didattico viene consegnato dal formatore a RP e l'eventuale ulteriore utilizzo dello stesso è subordinato a quanto definito con il formatore.

3.3 GESTIONE DEI CORSI

La fase realizzativa della prestazione di formazione extracurricolare comprende, oltre allo svolgimento vero e proprio del corso, i diversi momenti di valutazione da parte del formatore e dei corsisti, il riesame e la liquidazione dei vari aspetti amministrativi.

3.3.1 Svolgimento

È assicurato dai formatori incaricati, con coinvolgimento di RP, secondo le necessità.

In particolare, per ogni corso si prevedono:

- l'apertura con comunicazione degli obiettivi e dei contenuti, informazioni sulla logistica e le modalità operative, consegna della documentazione, ecc.;
- il rilevamento delle presenze, o la registrazione delle assenze, secondo quanto concordato con RP, che ne assicura la gestione;
- il controllo dell'avanzamento, con registrazione in forma appropriata dei temi trattati (piano delle lezioni, diario ecc.).

Le operazioni connesse con i tre punti precedenti sono documentabili tramite ML 2.18.

L'assistenza pedagogica e didattica è assicurata dal formatore, se si tratta di docente interno, oppure da RP, su specifica richiesta del formatore esterno, su segnalazioni particolari, o secondo le necessità.

3.3.2 Valutazione dell'apprendimento



Per quanto il tipo di corso lo richieda, il formatore assicura le valutazioni intermedie e/o finali secondo le seguenti modalità:

- per i corsi di lunga durata sono applicati gli stessi principi previsti nel MP2;
- per i corsi di breve durata (es.: seminari), tenendo conto delle presenze/assenze, i partecipanti ricevono un attestato di frequenza;

3.3.3 Apprezzamento dei corsisti

È prevista la somministrazione di un questionario a fine corso da parte del docente relatore (ML 3.06).

RePOF effettua una sintesi, per mezzo di ML 3.08, che confluisce nel riesame dei corsi.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 35 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

3.3.4 Riesame dei corsi



Sulla base dei dati raccolti attraverso gli apprezzamenti dei corsisti, le presenze/assenze, il numero degli abbandoni e l'esito di eventuali esami, RePOF sintetizza in un rapporto l'idoneità del corso svolto, utilizzando ML3.08.

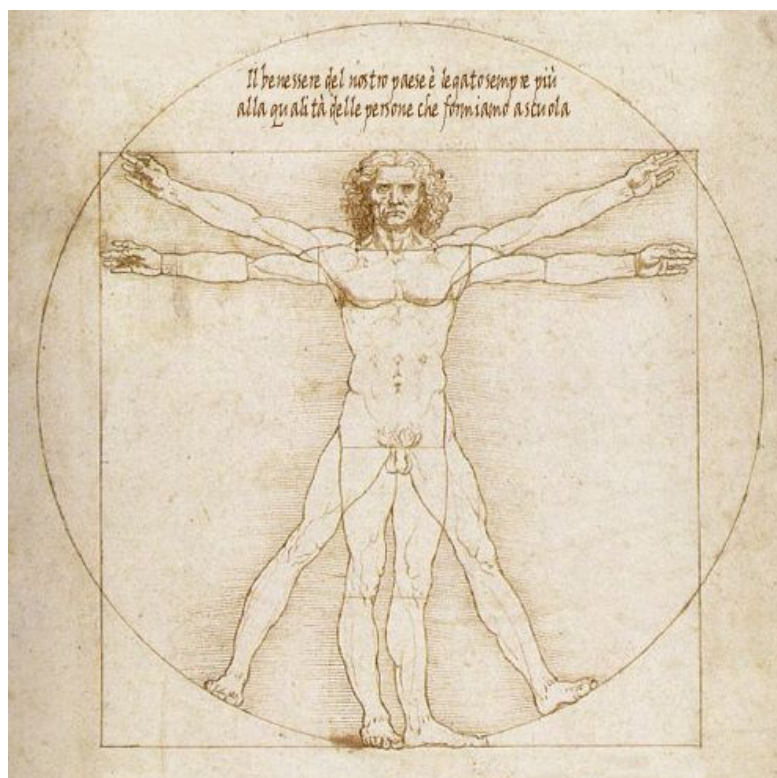
Il DS esamina il rapporto e, qualora il corso venisse riproposto, definisce i miglioramenti da prevedere, avviando opportune AC, secondo quanto stabilito al paragrafo 6.2.1.

3.3.5 Aspetti amministrativi

Comprendono le seguenti operazioni:



- La riscossione delle quote di partecipazione, normalmente incassate all'inizio del corso, da parte di SED;
- Il pagamento degli onorari ai formatori esterni, effettuato da DSGA, secondo quanto stabilito in ambito contrattuale;
- Il pagamento degli onorari ai docenti interni, effettuato da DSGA;

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 36 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>



MP4 – MACRO PROCESSO 4

PROGETTI E ALTRE PRESTAZIONI

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 37 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DI MACROPROCESSO

4.0 DESCRIZIONE

- 4.0.1 Responsabilità
- 4.0.2 Indicatori
- 4.0.3 Processi e sottoprocessi

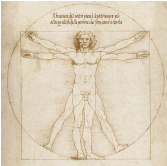

4.1 PROGETTI

- 4.1.1 Avvio
- 4.1.2 Conduzione
- 4.1.3 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
- 4.1.4 Chiusura e convalida
- 4.1.5 Coordinazione dei progetti in corso

4.2 PRESTAZIONI PUNTUALI

- 4.2.1 Realizzazione per terzi
- 4.2.2 Collaborazioni con enti esterni
- 4.2.2 Contributi ad enti esterni
- 4.2.3 Prestito di infrastrutture
- 4.2.4 Elaborazioni statistiche

4.3 ACCORDI E DEFINIZIONI CONTRATTUALI

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 38 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

4.0 DESCRIZIONE

Il presente Macroprocesso descrive le modalità con cui l'Istituto, oltre a sviluppare le prestazioni di formazione inerenti al suo mandato istituzionale, si confronta anche con esigenze o richieste più particolari, per le quali è necessario prevedere un approccio sistematico e controllato, finalizzato ad assicurare il rispetto dei requisiti prestabiliti. L'assunzione di impegni in tal senso presuppone una specifica deliberazione del CdI e l'assegnazione di un incarico puntuale da parte del DS. In questo ambito si distingue fra:

- progetti, dove l'aspetto concettuale è assicurato dall'Istituto stesso o direttamente oppure indirettamente tramite convenzioni o accordi con altri enti pubblici o privati
- prestazioni puntuali, nelle quali l'Istituto mette a disposizione proprie risorse e competenze per rispondere ad esigenze definite da terzi (realizzazioni, prestiti di infrastrutture, messa a disposizione di personale specializzato).

4.0.1 Responsabilità

- Per l'adeguatezza e l'efficacia dei processi: RP
- Per la corretta applicazione dei processi: le funzioni previste dalle singole procedure e sintetizzate nella matrice delle responsabilità (AL 1.1)

4.0.2 Indicatori

- Livello di soddisfazione degli utenti dei corsi (solo se organizzati dall'Istituto)

4.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
4.1 Progetti	4.1.1 Avvio
	4.1.2 Conduzione
	4.1.3 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
	4.1.4 Chiusura e convalida
	4.1.5 Coordinazione dei progetti in corso
4.2 Prestazioni puntuali	4.2.1 Realizzazione per terzi
	4.2.2 Collaborazione con enti esterni
	4.2.3 Prestito di infrastrutture
4.3 Accordi e definizioni contrattuali	

4.1 PROGETTI

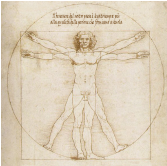

Rientrano in tali ambiti la concezione, lo sviluppo ed, eventualmente, la realizzazione o la messa in atto di prestazioni, quali elementi organizzativi, curricoli formativi, azioni promozionali e di marketing ecc.

La pianificazione dei progetti viene strutturata operativamente in fasi consecutive, in modo da assicurare l'adempimento dei requisiti.

La PQ 4.01 definisce le varie fasi previste, inclusa l'eventuale fase di implementazione e le responsabilità coinvolte.

4.1.1 Avvio

Il progetto viene approvato dal CdI in base a specifiche esigenze interne o a seguito di richieste esterne.

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 39 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

L'avvio di un progetto implica:

- la definizione dei requisiti
- la nomina di un RP
- gli eventuali coinvolgimenti e/o interfacce
- la definizione delle fasi da prevedere, riportate in PQ 4.01, e le responsabilità per le verifiche e i riesami.

Ogni nuovo progetto viene riportato su ML 4.01 da RePOF.

4.1.2 Conduzione

RP è responsabile della corretta gestione del progetto affidatogli, assicura la sistematica raccolta dei documenti ad esso collegati, sottopone alle istanze i riscontri per l'approvazione delle singole fasi.

RP viene investito della funzione con una lettera d'incarico firmata da DS.

La conduzione del progetto viene sintetizzata su ML 4.02.

4.1.3 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

La verifica e l'approvazione delle modifiche alla progettazione sono identificate ed operate da RP, che ha elaborato il documento originario; nel caso di modifiche rilevanti è prevista l'approvazione del DS.

Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate, come opportuno, ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo comprende la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti componenti e sui prodotti già consegnati.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate (vedere PQ 1.01).

Le modifiche originate da non conformità sono trattate come azioni correttive.

4.1.4 Chiusura e convalida

A conclusione del progetto, il RP trasmette al DS un rapporto conclusivo.

In base allo stesso il DS procede alla convalida immediata di quanto progettato, oppure decide un'ulteriore verifica a seguito della prima applicazione di quanto realizzato.

Le decisioni in merito vengono verbalizzate su ML 1.00.

SEA conserva i dossier dei progetti conclusi.

4.1.5 Coordinamento dei progetti in corso

Lo stato d'avanzamento dei progetti elencati su ML 4.01 è verificato periodicamente nel corso delle riunioni dello staff del DS.

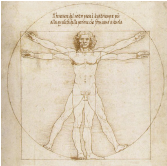

Eventuali decisioni sono verbalizzate su ML 1.00.

4.2 PRESTAZIONI PUNTUALI

Tutte le attività definite come prestazioni puntuali sono decise dal CdI in risposta ad esplicite richieste interne o esterne, per la realizzazione delle quali viene designato di volta in volta dal DS un responsabile a cui sono trasmessi i documenti del caso.

4.2.1 Realizzazioni per terzi

Consistono nella realizzazione di prodotti o prestazioni per i quali un committente ha definito i requisiti. Il responsabile designato si impegna nella corretta attuazione di quanto richiesto, producendo le necessarie registrazioni e mantenendo i contatti con il committente.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 40 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Eventuali modifiche in rapporto al mandato sono convenientemente documentate.

La chiusura dell'ordine e gli eventuali aspetti commerciali sono regolati in base a quanto stabilito contrattualmente.

4.2.2 Collaborazioni con enti esterni

I servizi o le attività in favore di enti esterni possono essere di differente natura, in funzione delle esigenze e delle competenze effettivamente disponibili nell'Istituto.

Tra queste possibilità citiamo:

- la partecipazione di risorse dell'Istituto a commissioni o gruppi di lavoro esterni (commissioni della Regione, della Provincia, o nell'ambito di associazioni)
- le attività di consulenza, in favore di enti pubblici o privati, da parte di risorse dell'Istituto che dispongono di competenze specifiche.

Lo svolgimento di queste attività è subordinato all'autorizzazione da parte del DS, che ne regola le condizioni. L'attività è svolta autonomamente dal responsabile designato che risponde direttamente all'ente committente.

4.2.3 Prestito di infrastrutture

Questa prestazione riguarda la messa a disposizione, in favore di enti pubblici o privati, di infrastrutture logistiche e dei laboratori. Dal punto di vista delle condizioni e delle responsabilità, il prestito viene regolato da un'apposita convenzione, nella quale sono specificati i dettagli sulle modalità di gestione dell'infrastruttura.

4.3 ACCORDI E DEFINIZIONI CONTRATTUALI

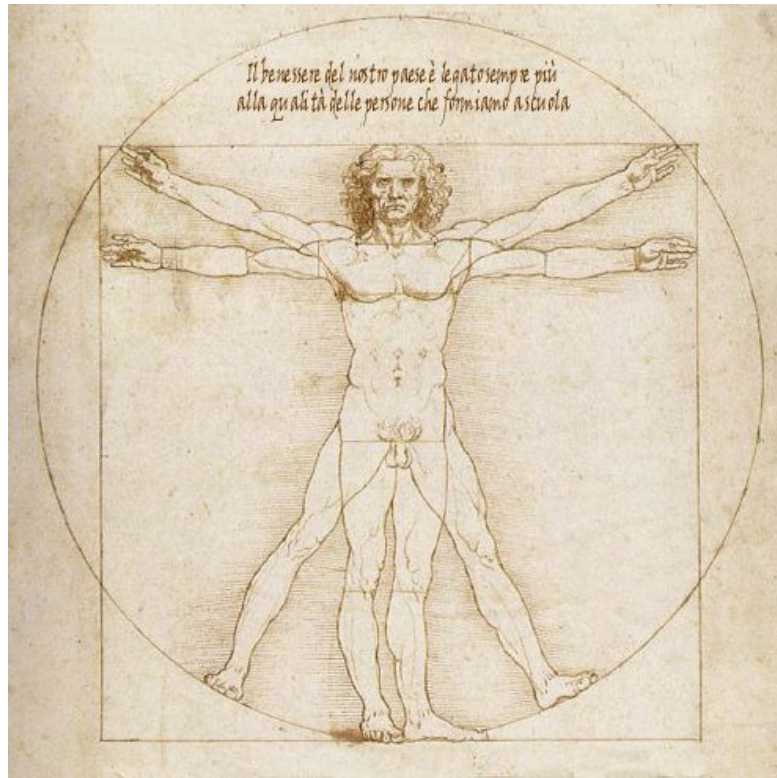
Gli accordi e gli aspetti contrattuali sono assicurati da DSGA previa deliberazione del CdI. Essi comprendono l'elaborazione di offerte, l'accettazione di mandati e il trattamento di eventuali richieste di modifica.

Tale attività è subordinata ad una preventiva verifica di fattibilità di quanto richiesto in rapporto ai criteri seguenti:

- Capacità e competenze disponibili
- Condizioni commerciali
- Compatibilità con la cultura e le attività che caratterizzano l'Istituto
- Coerenza con le leggi in vigore.



La firma dell'accordo con il committente attesta l'avvenuta verifica di fattibilità.

A conclusione dei mandati DSGA provvede affinché vengano emesse le fatture del caso, come previsto in 5.4.4. del presente MQ.



MP5 – MACRO PROCESSO 5

SERVIZI

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 42 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DI MACROPROCESSO

5.0 DESCRIZIONE

- 5.0.1 Responsabilità
- 5.0.2 Indicatori
- 5.0.3 Processi e sottoprocessi

5.1 ACQUISTO E GESTIONE MATERIALI

- 5.1.1 Pianificazione dei fabbisogni
- 5.1.2 Gestione dei fornitori
- 5.1.3 Ordinazioni
- 5.1.4 Ricezione e stoccaggio
- 5.1.5 Gestione magazzino

5.2 LABORATORIO INFORMATICO

- 5.2.1 Pianificazione
- 5.2.2 Gestione corrente

5.3 GESTIONE STABILE

- 5.3.1 Portineria
- 5.3.2 Pulizia e manutenzione

5.4 SEGRETERIA



- 5.4.1 Corrispondenza e protocollo
- 5.4.2 Gestione del personale
- 5.4.3 Gestione studenti
- 5.4.4 Gestione finanziaria e patrimoniale

5.5 BIBLIOTECA

- 5.5.1 Proposta di ordinazioni
- 5.5.2 Pianificazione dei fabbisogni
- 5.5.3 Ricezione e classificazione
- 5.5.4 Gestione biblioteca

5.6 LOCALI ATTREZZATI

5.7 UFFICIO TECNICO

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 43 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

5.0 DESCRIZIONE

Il buon funzionamento dell'Istituto e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi del POF richiede la gestione di una serie di attività e di servizi che, pur non creando direttamente valore aggiunto sulle prestazioni dell'insegnamento, sono tuttavia indispensabili.

L'organizzazione di questi servizi rispetta i seguenti criteri:

- **Trasparenza:** garantire l'informazione a tutti gli utenti interessati
- **Efficacia:** completezza, rapidità, dinamicità nell'espletamento delle pratiche e delle attività
- **Economicità:** gestire le risorse umane e finanziarie senza sprechi
- **Flessibilità:** disponibilità e capacità a rispondere a situazioni nuove o impreviste, riprogettando oppure correggendo, laddove necessario.

5.0.1 Responsabilità

DS è responsabile per le attività gestionali.

RUT è responsabile della gestione degli ordini.

CdI è responsabile per l'indirizzo "politico" dell'Istituto e per l'impegno di spesa.

CdD è responsabile per la scelta dei sussidi e delle attrezzature didattiche.

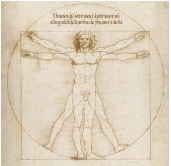

DSGA è responsabile dei servizi generali e amministrativi

5.0.2 Indicatori

- Numero rapporti di NC sulla struttura informatica (riferito al totale delle NC)
- Numero rapporti di NC sui servizi di acquisto e gestione materiali (riferito al totale delle NC)
- Numero rapporti di NC sui servizi di gestione stabile (riferito al totale delle NC)
- Numero rapporti di NC sui servizi di segreteria (riferito al totale delle NC)
- Numero rapporti di NC sui servizi di biblioteca (riferito al totale delle NC)
- Numero rapporti di NC sui servizi dei locali attrezzati (riferito al totale delle NC)

5.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
5.1 Acquisto e gestione materiali	5.1.1 Pianificazione dei fabbisogni
	5.1.2 Gestione dei fornitori
	5.1.3 Ordinazioni
	5.1.4 Ricezione e stoccaggio
	5.1.5 Gestione magazzino
5.2 Laboratorio informatico	5.2.1 Pianificazione
	5.2.2 Gestione corrente
5.3 Gestione stabile	5.3.1 Portineria
	5.3.2 Pulizia e manutenzione
5.4 Segreteria	5.4.1 Corrispondenza e protocollo
	5.4.2 Gestione del personale
	5.4.3 Gestione studenti
	5.4.4 Gestione finanziaria e patrimoniale
5.5 Biblioteca	5.5.1 Proposta di ordinazioni
	5.5.2 Pianificazione dei fabbisogni
	5.5.3 Ricezione e classificazione
	5.5.4 Gestione biblioteca

IPSA <i>Leonardo da Vinci</i> <i>Como</i> 	<i>Manuale Gestione Qualità</i> 	<i>Pagina 44 di 15</i>
	GESTIONE E CONDUZIONE	MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09

5.6 Locali attrezzati	
5.7 Ufficio Tecnico	

5.1 ACQUISTO E GESTIONE MATERIALI

Al fine di poter sviluppare nel modo più efficace tutte le prestazioni e i servizi di propria competenza, l'Istituto investe, ogni anno, in base alle disponibilità delle risorse allocate nel Programma annuale, per l'adeguamento ed il rinnovo delle dotazioni delle aule, dei laboratori, delle palestre, delle biblioteche e degli uffici. Provvede, inoltre, all'approvvigionamento del materiale di facile consumo destinato alle esercitazioni di laboratorio (sia di tipo informatico che per le attività di tipo tecnico-professionale) nonché del materiale di cancelleria per gli uffici e del materiale necessario per la pulizia, integrando, in questi ultimi due casi, le forniture assicurate per legge dall'Amministrazione Provinciale. Tali esigenze vengono soddisfatte attraverso la corretta pianificazione dei fabbisogni, la scelta dei fornitori (per i materiali non forniti direttamente dalla Provincia), l'ordinazione, la verifica delle forniture nonché uno stoccaggio razionale e, quindi, facilmente gestibile dei materiali stessi.

5.1.1 Pianificazione dei fabbisogni

La pianificazione dei fabbisogni è effettuata annualmente, in stretta coerenza, sia temporale che procedurale, con la programmazione integrata didattico-finanziaria esplicitata nel Programma annuale (vedi cap. 1.4.2), prendendo in considerazione le esigenze rappresentate dai soggetti individuati nel paragrafo successivo e tenuto conto delle risorse finanziarie effettivamente disponibili ed accertate nell'ambito dello stesso Programma.

A tal fine il DS, responsabile dell'attività negoziale dell'Istituto e, quindi, della procedura ordinaria di contrattazione riguardante acquisti, appalti e forniture, si avvale dell'attività istruttoria del DSGA e dispone la costituzione tramite ML 5.29 di un'apposita commissione interna, composta da DSGA, da RUT e dai RL. La Commissione può essere integrata, secondo le necessità, con altri soggetti interni muniti di adeguata competenza tecnica.

5.1.2 Richieste d'acquisto e ordinazioni

Le proposte per gli acquisti possono essere avanzate alla Commissione, con specificazione dell'ordine di priorità, dai sotto indicati soggetti, titolari di responsabilità a vario titolo, in relazione alle esigenze afferenti le seguenti categorie di spesa, corrispondenti ad altrettanti tipologie di spesa del Programma annuale:

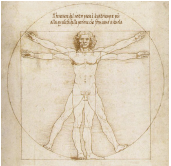

CATEGORIA DI SPESA	SOGGETTI RICHIEDENTI
A01 Funzionamento amministrativo generale	DSGA, ATA, CDIP
A02 Funzionamento didattico generale	CDIP, RL (informatica, tecnico-professionali), DOC
A04 Spese di investimento	DSGA, ATA, CDIP, RL (informatica, tecnico-professionali)
A05 Spese manutenzione edificio scolastico e attuazione TUS 81	DSGA, RLS, RL (informatica, tecnico-professionali), RSPP

Invece, per gli acquisti riferiti ad attività riconducibili a progetti, anch'essi inseriti nel Programma annuale come aggregati di spesa P(n), le proposte d'acquisto possono essere avanzate da RP, e tutti gli altri soggetti interessati, compilando il modulo ML 5.10, che rileva i costi dei beni (d'investimento o di consumo) o dei servizi necessari per l'attuazione dell'iniziativa.

Le modalità per procedere all'acquisto di beni sono descritte nella procedura PQ 5.01.

Il DS provvede inoltre direttamente, su segnalazione di RM o RUT o del DSGA, ad eventuali acquisti di minore rilevanza, quando dovessero emergere, nel corso dell'esercizio finanziario, esigenze straordinarie ed impreviste.

Infine al DSGA compete l'attività negoziale connessa alla gestione del fondo per le minute spese.

IPSA <i>Leonardo da Vinci</i> <i>Como</i> 	<i>Manuale Gestione Qualità</i> 	<i>Pagina 45 di 15</i>
	<i>GESTIONE E CONDUZIONE</i>	<i>MPI</i> Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09

Comunque sia la tipologia di acquisto, al termine della fase istruttoria e di quella di scelta del contraente, il DSGA, oppure un suo delegato (generalmente RM o RUT), emette l'ordinazione, specificando i seguenti dati:

- Fornitore
- Specifiche della merce (denominazione, quantitativo, caratteristiche, ev. numero d'articolo)
- Termine e modalità di fornitura
- Prezzi e condizioni di pagamento (con o senza IVA, sconti speciali ecc.)
- Nome del destinatario interno (laboratorio, ufficio, etc.)
- Eventuali ordinazioni verbali (solo per materiale di modesto valore di uso corrente) implicano l'immediata formalizzazione dei dati d'acquisto sopra indicati sul modulo d'ordinazione

Il diagramma sottostante rappresenta il flusso operativo.

Attività	RL / CDIP / A.T.A. / RSPP / UTEC	DS	RUT	DSGA	Giunta / CdI	Commissione
1. Richiesta approvvigionamento materiali	1					
2. Valutazione delle richieste						2
3. Approvazione valutazione		3				3
4. Richiesta di tre preventivi			4			
5. Scelta e proposta del preventivo			5	5		
6. Approvazione					6	
7. Approvazione finale e affissione all'albo delibera di spesa					7	

5.1.3 Selezione dei fornitori e valutazione periodica

Le istituzioni scolastiche, secondo le norme vigenti, hanno facoltà di approvvigionarsi di quei particolari beni e servizi caratterizzati da alta qualità e bassa intensità di lavoro.

Annualmente il DSGA definisce l'elenco dei fornitori ricorrenti sul ML 5.02.

I criteri per tale selezione sono i seguenti:

- Esperienze precedenti
- Informazioni e referenze (esterne e interne)
- Concorrenzialità
- Modalità operative attestate da un SGQ riconosciuto
- Aspetti logistici

Per acquisti più mirati, oppure nei casi di acquisti sulla base di offerte, i fornitori vengono definiti di volta in volta.

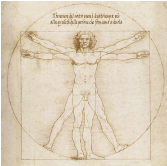

La Commissione acquisti, integrata da RM, effettua alla fine di ogni anno scolastico la valutazione delle prestazioni dei fornitori ricorrenti, utilizzando il ML 5.02, ne sviluppa una sintesi, contenente le proposte di riconferma o di sostituzione dei fornitori.

Nel caso di assenza di forniture, il fornitore rimane inserito nell'elenco dei fornitori ricorrenti.

Al verificarsi di tre non conformità nel corso dell'anno scolastico, la ditta verrà depennata dall'elenco fornitori.

5.1.4 Verifica delle forniture

La fornitura è ricevuta da RM (o da un suo delegato), che provvede alla sua verifica secondo i criteri indicati nella IL 5.01.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 46 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

Se la fornitura risulta conforme, RM provvede alla consegna del materiale al reparto, laboratorio o ufficio richiedente, previa compilazione di ricevuta del materiale, che viene controfirmata dal responsabile di settore, oppure custodisce il materiale a non immediata destinazione. Se trattasi di beni soggetti ad inventario, attiva RUT per le operazioni di competenza, pure descritte nella citata IL 5.01. Infine trasmette la documentazione completa, relativa agli impegni di spesa perfezionati a SEA, per la successiva fase di liquidazione e pagamento delle fatture. La fattura viene evasa secondo le modalità descritte nella IL 5.02.

5.1.5 Immagazzinamento

Tutti i materiali depositati in magazzino sono identificati secondo la categoria, e suddivisi secondo i criteri di praticità d'uso. RM gestisce le attività di verifica attraverso un controllo periodico delle scorte, utile soprattutto per attivare un nuovo ciclo di ordinazione. L'operazione è descritta in IL 5.01.

5.2 LABORATORIO INFORMATICO

Il laboratorio informatico è dislocato su tre aule distinte: A, B e C. I PC di cui sono dotati sono collegati in rete locale Server/Client e collegati ad Internet. L'Istituto dispone di una aula video utilizzabile con supporti informatici rimovibili (DVD, CD, ecc.).

Vengono utilizzati dagli allievi e dagli insegnanti per l'attuazione dei percorsi curriculari e di progetti che richiedono l'uso di strumenti informatici. Vengono, inoltre, utilizzati per lo svolgimento di lezioni interattive e interdisciplinari. Per le modalità di accesso si rimanda all'apposito regolamento.

5.2.1 Pianificazione

Dopo l'inizio dell'anno scolastico, formato il quadro orario delle lezioni e noti i progetti approvati dal CdI, RSI e ATI, tramite il ML 5.03, formano il tabellone orario con le attività permanenti annuali. ML 5.04 viene utilizzato per la gestione del laboratorio/aula12 come aula video.

Le disponibilità di accesso al laboratorio nelle ore lasciate libere dalle attività permanenti sono, quindi, gestite secondo l'apposito regolamento a cui si rimanda.

5.2.2 Gestione corrente

Ogni stazione di lavoro è identificata con suo numero ed è prevista una scheda delle manutenzioni ML 5.08.

L'hardware ha una manutenzione ordinaria effettuata da ATI dietro supervisione di RSI. Per eventuali problemi, non risolvibili in Istituto, vengono attivate le procedure per la manutenzione.

I PC sono forniti di software antivirus che aggiornano automaticamente ad ogni accensione delle macchine.

Anche per gli antivirus esistono programmi di aggiornamento delle versioni.

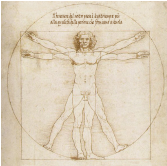

Le modalità d'accesso alle postazioni sono indicate nell'apposito regolamento di laboratorio d'informatica.

Tutti i dati informatici vengono gestiti secondo procedure di accesso che garantiscono sicurezza e riservatezza secondo normative vigenti.

Per maggiori dettagli, si rimanda all'apposito regolamento di laboratorio.

5.3 GESTIONE STABILE

L'Istituto garantisce interventi programmati di manutenzione sulle infrastrutture di propria competenza ed interventi rapidi, ove si verificano non conformità di

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 47 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

funzionamento. Inoltre, garantisce la rapida attivazione dei procedimenti amministrativi per tutte le infrastrutture appartenenti alla Provincia.

Appositi regolamenti, affissi in tutti i locali, disciplinano le norme e il comportamento da tenersi nello stabile. Per maggiori dettagli si rimanda al Regolamento d'Istituto.

In particolare, ad inizio anno scolastico, RUT o delegato di DS e due studenti della classe rilevano lo stato dell'aula, elaborando il ML 5.01, che verrà da essi sottoscritto. Gli ML 5.01 vengono conservati da RUT.

5.3.1 Portineria

L'Istituto assicura all'utente un servizio di prima accoglienza e la tempestività del contatto telefonico, fornendo il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, ed in entrambi i casi, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Le modalità di relazione con il pubblico sono descritte nella IL 5.11.

5.3.2 Pulizia e manutenzione

Pulizia e piccola manutenzione sono effettuate da personale dell'Istituto.

5.4 SEGRETERIA

Come tutte le organizzazioni, l'Istituto necessita, per lo sviluppo delle proprie prestazioni, di efficienti servizi di segreteria che assicurino tutte le attività di tipo amministrativo. Le relative responsabilità sono così ripartite:

- DS assicura la gestione unitaria, adotta i provvedimenti di gestione delle risorse e del personale, impartisce direttive, assegna obiettivi;
- DSGA sovrintende e organizza i servizi e coordina il relativo personale posto alle sue dipendenze.
- AA.AA sono responsabili della corretta e puntuale esecuzione dei compiti loro affidati, dettagliatamente descritti attraverso i documenti di riferimento di cui al punto g) della PQ 1.08.

Le attività amministrative sono suddivise in quattro settori:

1. gestione degli affari generali
2. gestione della carriera scolastica, dei rapporti con gli alunni e le famiglie e gestione organi collegiali.
3. gestione delle risorse umane
4. gestione delle risorse finanziarie e del patrimonio

5.4.1 Gestione affari generali

Le principali attività, svolte da SEP, riguardano:

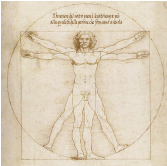

- La gestione della documentazione (protocollo, corrispondenza in formato cartaceo e posta elettronica, archivi ed albi generali)
- Le relazioni sindacali

In particolare SEP è responsabile del disbrigo della corrispondenza generale, in entrata e in uscita, compreso lo smistamento della stessa ai vari uffici, dell'acquisizione e dell'invio di documenti in formato digitale, nonché della archiviazione dei documenti dell'Istituto, secondo quanto indicato nella matrice dei documenti e dei dati e sulla base di quanto descritto nella IL 5.03.

5.4.2 Gestione studenti

Le attività di gestione degli studenti, di competenza di SED, comprendono in particolare:

- carriera scolastica e rapporti con gli allievi (iscrizioni, frequenze, assenze, certificazioni, documentazione, valutazioni periodiche e finali, valutazione e crediti formativi, visite guidate e viaggi di integrazione culturale, stages, pratica sportiva e giochi sportivi studenteschi, infortuni e assicurazioni, statistiche e monitoraggi;

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 48 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- procedura adozione libri di testo;
 - procedura rimborso tasse ed assegnazione contributi per il diritto allo studio (di supporto al servizio n.4);
 - adempimenti relativi al monitoraggio dell'obbligo formativo;
 - Le relazioni con il pubblico (URP)
 - elezione di tutti gli OO.CC. (limitatamente alla procedura elettorale e alle convocazioni CdC e Cdl).
- Le modalità per lo svolgimento di queste attività sono descritte nella IL 5.04.

5.4.3 Gestione risorse umane

Le attività di gestione del personale (docenti e ATA), svolte da SEA, riguardano in particolare:

- gestione dello stato giuridico del personale docente ed ATA (intera carriera scolastica dall'assunzione alla cessazione per trasferimento od altra causa, assenze e permessi, ricostruzioni ed inquadramenti, istruttoria per trattamento di pensione e di fine rapporto);
- gestione dei fascicoli personali unificati;
- gestione degli organici;
- gestione delle operazioni di mobilità;
- procedure formazione graduatorie di Istituto;
- statistiche e monitoraggi;
- turni di lavoro, piano ferie, rilevazione orario ordinario e straordinario personale ATA.

Le modalità per lo svolgimento di queste attività sono descritte nella IL 5.05.

5.4.4 Gestione risorse finanziarie e del patrimonio

Le attività di gestione delle risorse finanziarie, svolte dal DSGA, oltre ai settori magazzino e biblioteca, analizzati in altri paragrafi, riguardano, in particolare:

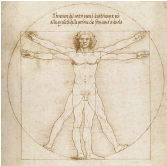

- predisposizione atti e documentazione per la formazione del programma annuale, eventuali modifiche, rendicontazione finale;
- gestione operativa del programma: emissione ordinativi di riscossione e di pagamento;
- adempimenti contributivi e fiscali periodici (versamento contributi e ritenute di legge);
- liquidazione trattamento di missione;
- attività negoziale dell'istituzione scolastica (contratti per collaborazioni esterne, convenzioni, affidamento incarichi, procedure gare, etc.);
- monitoraggio flussi finanziari;
- comunicazione anagrafe prestazioni personale appartenente all'amministrazione ed estraneo alla P.A.;
- procedura per la fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo (in collaborazione con il Servizio studenti);
- procedura per il rimborso delle tasse e contributi (in collaborazione con SEP);
- gestione conto corrente postale;
- liquidazione stipendi al pers. suppl. breve e saltuario;
- liquidazione compensi accessori al personale interno, compensi per corsi di formazione, corsi surrogatori e per il miglioramento dell'offerta formativa al personale sia interno che esterno;
- adempimenti annuali (dichiarazioni IRAP, 770, certificazione redditi, conguaglio contributivo, comunicazioni al DPT compensi corrisposti, etc.);
- rapporti con DPT, INPS ed altri soggetti esterni inerenti i servizi espletati.

Le modalità per lo svolgimento di queste attività sono descritte nella IL 5.06.

5.5 BIBLIOTECA

5.5.1 Proposta di ordinazioni

Studenti, docenti, personale dell'Istituto possono proporre l'acquisto di materiale librario e documentario non posseduto dalla Biblioteca, utilizzando il modulo ML 5.09, da presentare a DS, tramite DOCIB. Le proposte vengono accolte per quanto possibile e nei limiti del bilancio.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 49 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

5.5.2 Pianificazione dei fabbisogni

La scelta dei materiali librari e documentari per l'incremento della dotazione della Biblioteca è affidata al CdD nel rispetto delle indicazioni dei programmi e dei piani.

5.5.3 Ricezione e classificazione

Tutte le ordinazioni ricevute vengono catalogate ed archiviate in modo da renderle disponibili per la consultazione.

I libri sono raggruppati per blocchi tematici e ordinati per numero di volumi nell'ambito di una pubblicazione con più tomi. Vengono classificati con tre numeri progressivi disposti verticalmente e riportati sul dorso. Partendo dall'alto, il primo indica l'armadio, il secondo il ripiano, il terzo indica il progressivo del libro.

5.5.4 Gestione biblioteca

All'inizio di ogni anno scolastico saranno esposti all'albo l'orario e i giorni di apertura con l'indicazione dei docenti incaricati dell'assistenza.

I testi e le videocassette in dotazione alla biblioteca sono a disposizione di studenti, docenti, personale dell'Istituto. I testi possono essere consultati presso la biblioteca stessa o presi in prestito previa compilazione del modulo ML 5.30. La richiesta delle videocassette deve essere fatta tramite il modulo ML 5.30 e deve essere contestuale alla prenotazione dell'aula video ML 5.04.

Gli studenti devono restituire il materiale preso in prestito a DOCIB, mentre docenti e personale dell'Istituto possono, facoltativamente, riporli nell'apposito armadio in sala docenti.

DOCIB segue tutte le operazioni inerenti al prestito su apposito registro riportante progressivo, data consegna, nome e cognome richiedente, titolo dell'opera prestata e sua collocazione, data della restituzione.

Per ulteriori dettagli si rimanda all'apposito regolamento affisso in Biblioteca.

5.6 LOCALI ATTREZZATI

I locali attrezzati dell'Istituto sono: palestre, laboratori tecnologici e scientifici, aula video, officine meccaniche, reparto auto.

Appositi regolamenti disciplinano le norme e il comportamento per il loro utilizzo.



Almeno annualmente, i vari Responsabili esaminano e pianificano le risorse tecniche da mettere a disposizione per la gestione delle attività secondo le modalità espresse nel POF.

Le modalità di registrazione degli interventi di manutenzione su macchine ed attrezzature sono:

- su scheda o libretto a bordo macchina
- sulle apposite schede per la registrazione (ML 5.08)

I responsabili della registrazione degli interventi sui relativi moduli sono individuati nel ML 5.08 così come la frequenza degli stessi.



Le modalità di esecuzione degli interventi manutentivi e/o di controllo sono a seconda dei casi riportate nei libretti di uso e manutenzione delle macchine/attrezzature o sulla scheda di registrazione ML 5.08 per gli interventi che prevedono la registrazione su di essa.

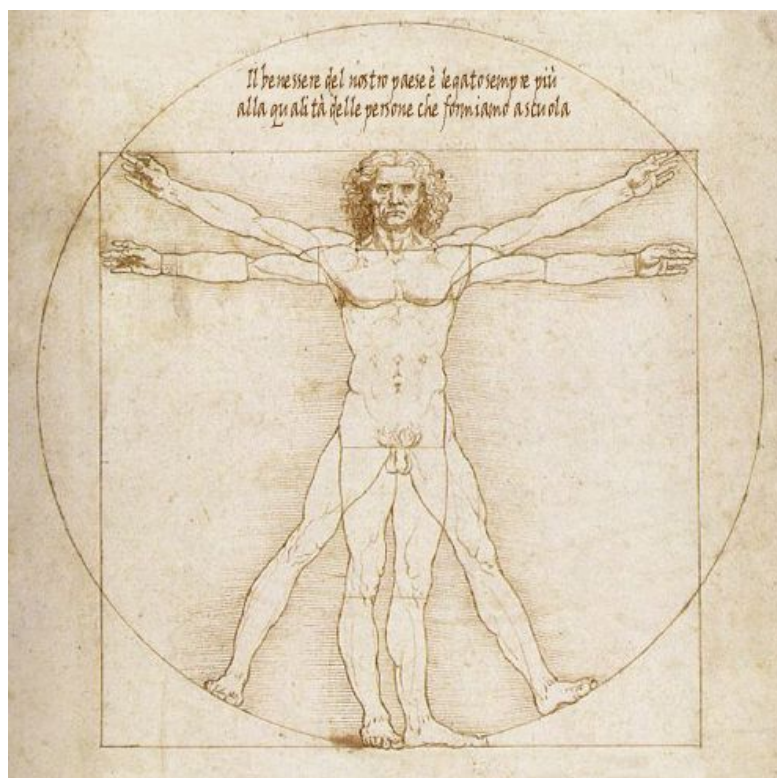
<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 50 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

5.7 UFFICIO TECNICO

RUT raccoglie e coordina le richieste di acquisto (ML 5.09, ML 5.10) e manutenzione provenienti da tutti i settori dell'Istituto; acquisisce i preventivi e prepara gli atti per la comparazione e il successivo acquisto, da sottoporre alla Giunta ed al CdI.

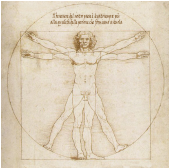

RUT esprime pareri sulle materie di propria competenza, raccoglie la documentazione in un archivio tecnico, dipende direttamente dal DS ed è, generalmente, un docente tecnico-pratico.

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 51 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>



MP6 – MACRO PROCESSO 6

MIGLIORAMENTO CONTINUO

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 52 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

INDICE DI MACROPROCESSO

6.0 DESCRIZIONE

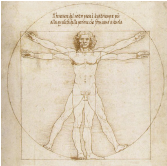

- 6.0.1 Responsabilità
- 6.0.2 Indicatori
- 6.0.3 Processi e sottoprocessi

6.1 RACCOLTA E TRATTAMENTO DATI

- 6.1.1 Soddisfazione degli utenti
- 6.1.2 Soddisfazione del personale
- 6.1.3 Reclami
- 6.1.4 Non conformità e guasti
- 6.1.5 Verifiche ispettive (audit) e punti deboli
- 6.1.6 Proposte
- 6.1.7 Riscontri operativi

6.2 ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO

- 6.2.1 Azioni correttive (AC)
- 6.2.2 Azioni preventive (AP)
- 6.2.3 Controllo dei processi
- 6.2.4 Elaborazioni statistiche
- 6.2.5 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 53 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

6.0 DESCRIZIONE

Il presente Macroprocesso descrive le modalità con cui l'Istituto assicura che il servizio offerto adempie a requisiti e promuove il miglioramento. A questo scopo vengono definite tutte le modalità per una sistematica raccolta dei dati, il trattamento riservato ai singoli riscontri e l'analisi delle tendenze da essi emergenti.

6.0.1 Responsabilità

- Per l'adeguatezza e l'efficacia dei processi: RGQ
- Per la corretta applicazione dei processi: le funzioni previste dalle singole procedure e sintetizzate nella matrice delle responsabilità (AL 1.1)

6.0.2 Indicatori

- Il numero di proposte di miglioramento
- Il numero di azioni preventive (AP)
- Il numero di azioni di miglioramento sui processi

6.0.3 Processi e sottoprocessi

Processo/Attività	Sottoprocesso
6.1 Raccolta e trattamento dati	6.1.1 Soddisfazione degli utenti
	6.1.2 Soddisfazione del personale
	6.1.3 Reclami
	6.1.4 Non Conformità e guasti
	6.1.5 Verifiche ispettive (audit) e punti deboli
	6.1.6 Proposte
	6.1.7 Riscontri operativi
6.2 Analisi dei dati di miglioramento	6.2.1 Azioni Preventive (AP)
	6.2.2 Azioni correttive (AC)
	6.2.3 Controllo dei processi
	6.2.4 Elaborazioni statistiche
	6.2.5 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

6.1 RACCOLTA E TRATTAMENTO DATI

6.1.1 Soddisfazione degli utenti

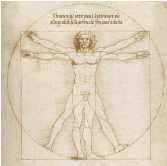

L'acquisizione e il trattamento dei dati concernenti la soddisfazione degli utenti costituiscono sicuramente l'input più importante per il processo di miglioramento delle prestazioni offerte dall'Istituto. Quali utenti vengono considerati i seguenti beneficiari di servizi:

- gli studenti che frequentano i corsi di formazione curricolare
- i partecipanti ai corsi di formazione extracurricolare
- i genitori, o i rappresentanti legali degli studenti in età minore.

Le modalità per l'acquisizione e il trattamento di questi dati vengono definite nella PQ 6.01.

I questionari utilizzati per le indagini coinvolgono:

- gli studenti che frequentano i corsi di formazione curricolare (ML 6.04)

<p>IPSIA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 54 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- gli studenti che frequentano i corsi LARSA e di recupero (ML 6.13)
- gli studenti che frequentano gli stages curricolari (ML 6.12)
- i partecipanti ai corsi di formazione extracurricolare (ML 3.06)
- i genitori, o i rappresentanti legali degli studenti in età minore (ML 6.05)
- il personale dell'istituto (ML 6.06)

6.1.2 Soddisfazione del personale

La direzione dell'Istituto è convinta che il livello e la qualità delle prestazioni offerte dipende in grande misura dal benessere professionale del personale, che concretamente si traduce in entusiasmo, disponibilità, tensione ai risultati e identificazione nell'Istituto stesso.

Il livello di soddisfazione del personale è rilevato annualmente tramite ML 6.06 e i risultati trattati secondo le modalità definite nella PQ 6.01.

6.1.3 Reclami

Sono considerati reclami tutte le segnalazioni di insoddisfazioni, in forma scritta o verbale, provenienti da persone ed enti esterni e concernenti infrazioni o disfunzioni imputabili all'Istituto. Ogni reclamo viene formalizzato sul ML 6.01, da parte del ricevente e trasmesso a SEA, affinché, in collaborazione con il responsabile del servizio coinvolto, si definiscano le eventuali azioni di ripristino da intraprendere. Il responsabile designato assicura la liquidazione del caso. I reclami conclusi sono raccolti da RGQ per una successiva analisi e per la definizione di eventuali AC.

I reclami con implicazioni di carattere legale, o che riguardano il SGQ dell'Istituto sono trattati da DS, che decide in merito, coinvolgendo, se necessario, la Provincia o l'ente certificatore.

Per maggiori dettagli consultare PQ 6.02.

6.1.4 Non conformità e guasti

Le disfunzioni individuate all'interno dell'Istituto, siano esse imputabili a disguidi, inadempienze, errori, difetti o guasti, sono considerate non conformità. Il personale, o il beneficiario di servizi dell'Istituto, che individua una non conformità, la cui risoluzione non può avvenire immediatamente e/o esula dalle proprie competenze, notifica a SEA la stessa su ML 6.01 o verbalmente. SEA provvede ad attivare la procedura PQ 6.03. I responsabili predispongono la risoluzione dei casi, ne sorvegliano e notificano la liquidazione. I casi conclusi sono raccolti da RGQ per una successiva analisi e per la definizione di eventuali AC.

6.1.5 Verifiche ispettive (audit) e punti deboli



Gli audit sono intesi come azioni di verifica dell'applicazione di quanto definito dal SGQ, dell'efficacia di quanto predisposto e della conformità in rapporto alla norma ISO 9001.

Essi rappresentano inoltre un valido strumento per individuare i potenziali di miglioramento.

Gli audit vengono pianificati ed eseguiti annualmente, condotti da persone debitamente qualificate (formate come auditori interni) e toccano tutte le funzioni e tutte le attività sviluppate dall'Istituto.

Designazione e qualifica degli auditori

Valgono i seguenti principi di designazione:

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 55 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

- l'auditore deve essere indipendente da chi assume la responsabilità diretta per le attività da sottoporre a verifica;
- egli deve disporre della necessaria qualifica, conseguita attraverso apposito corso, o comunque attestata da auditori qualificati, con i quali ha avuto modo di effettuare un minimo di tre audit;
- può essere assunto dall'esterno dell'Istituto, con accordo di DS.

Pianificazione degli audit interni

RGQ predispone annualmente un piano degli audit interni tramite ML 6.11 comunicando in anticipo la data e l'ora ai coinvolti mediante il ML 6.03, in cui sono definiti:

- i servizi da sottoporre ad audit;
- i collaboratori interessati;
- le tematiche oggetto di verifica;
- il momento e la durata della verifica;
- l'auditore previsto.

Il programma d'audit viene sottoposto ai RPRO per l'approvazione. In caso di necessità, RGQ definisce nel corso dell'anno eventuali audit supplementari.

Gli audit si svolgono sulla base di apposite check-list, preparate dall'auditore sul ML 6.08, secondo le tematiche da verificare. Le norme, i documenti del SGQ e i riscontri degli audit precedenti costituiscono i riferimenti per le verifiche ispettive interne della Qualità.

Risultati e registrazioni

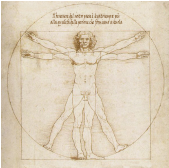

L'esito degli audit interni viene registrato mediante ML 6.09 ed è comunicato ai responsabili coinvolti. I punti deboli riscontrati e i relativi correttivi da intraprendere sono formalizzati specificatamente sul ML 6.07, e trasmessi ai responsabili per il ripristino. RGQ ne verifica l'attuazione e l'esito. Il risultato globale degli audit e i riscontri delle azioni promosse per eliminare i punti deboli confluiscono nel rapporto di valutazione annuale del SGQ, che RGQ sottopone alla Direzione per il riesame. Qualora gli audit evidenziassero l'inadeguatezza e l'inefficacia del SGQ, RGQ, in collaborazione con i responsabili di processo, propone alla direzione i miglioramenti da adottare.

6.1.6 Proposte

Tutti sono invitati a contribuire attivamente al buon funzionamento e all'evoluzione dell'Istituto, proponendo le azioni di miglioramento ritenute più opportune. Le proposte di miglioramento possono essere espresse mediante il ML 6.01, e quindi depositate nell'apposita cassetta di raccolta, oppure trasmesse direttamente a SEA o RGQ. A RGQ compete quindi la raccolta delle proposte di miglioramento e l'analisi delle stesse. Egli si preoccuperà in seguito di coinvolgere il DS nella trasformazione delle proposte di miglioramento in azioni correttive (AC), oppure azioni preventive (AP). RGQ informa anche il proponente sull'azione intrapresa, oppure ne giustifica il mancato seguito dell'operazione, qualora fosse il caso.

Vengono inoltre considerate quali proposte di miglioramento:

- i suggerimenti e le osservazioni dei docenti espresse annualmente in sede di Dipartimento disciplinare con ML 2.10
- i suggerimenti e le osservazioni dei docenti con ML 2.19
- i suggerimenti e le osservazioni nelle attività extra-curricolari con ML 3.04

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 56 di 15</p>
<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>		<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

6.1.7 Riscontri operativi

Per ogni macroprocesso, il MQ definisce gli indicatori che consentono di monitorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni. I responsabili di processo, avvalendosi della collaborazione di RGQ, assicurano la sistematica raccolta dei dati e segnalano al DS gli eventi che potrebbero condizionare il conseguimento degli obiettivi.

6.2 ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO

Affinché i dati raccolti non abbiano unicamente una funzione di monitoraggio dello status quo, ma costituiscano realmente l'incentivo per assicurare l'avviamento delle azioni indispensabili per il miglioramento continuo del sistema, vengono definiti specifici approcci operativi, formalizzati nei paragrafi successivi.

6.2.1 Azioni correttive (AC)

Ogni singola anomalia, individuata grazie alle procedure appositamente concepite, in particolare per quanto concerne il rilevamento della soddisfazione degli utenti, i reclami, le non conformità e i guasti, le verifiche ispettive interne, le proposte di miglioramento e i riscontri operativi correnti, viene risolta singolarmente adottando le prassi previste nei contesti relativi (vedi 6.1).

Qualora il ripristino dell'anomalia (o il ripetersi della stessa) evidenziasse che, per eliminare la causa, fosse necessario adottare nuove procedure, disporre di risorse supplementari e/o nuovi riferimenti, modificare i procedimenti o le modalità operative in vigore, viene avviata una AC, utilizzando il ML 6.01. Il ricorso ad azioni correttive implica:

- la ricerca delle cause all'origine dell'anomalia
- la definizione delle azioni per eliminare le cause individuate e delle relative responsabilità esecutive
- la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese.

L'adozione di un'azione correttiva avviene durante le normali riunioni dei diversi OOCC e viene gestita da RGQ con i responsabili di processo.

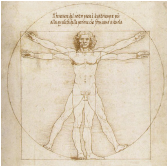

6.2.2 Azioni preventive (AP)

Con l'analisi sistematica e periodica dei dati Qualità raccolti, RGQ evidenzia quanto emerge da:

- soddisfazione degli utenti beneficiari delle prestazioni di tipo formativo e del personale
- soddisfazione degli utenti beneficiari di altre prestazioni di servizio
- reclami
- annunci di non conformità
- riscontri delle verifiche ispettive
- proposte di miglioramento
- azioni correttive
- azioni preventive
- obiettivi annuali
- situazione indicatori

In base alle analisi vengono individuate opportune AP, utilizzando ML 6.07, in modo da prevenire l'insorgere di eventuali potenziali problemi, invertire tendenze indesiderate, migliorare la Qualità in generale.

Le AP vengono definite annualmente (o in caso di necessità ad intervalli più ravvicinati) in occasione delle riunioni dello staff, in cui RGQ presenta l'esito delle analisi effettuate. Esse vengono verbalizzate sul ML 6.07 stesso e rese note ai coinvolti indicando

<p>IPSA Leonardo da Vinci Como</p> 	<p>Manuale Gestione Qualità</p> 	<p>Pagina 57 di 15</p>
	<p>GESTIONE E CONDUZIONE</p>	<p>MPI Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>

i provvedimenti da adottare, i responsabili e i termini. RGQ ne sorveglia l'attuazione e rileva l'esito che sottopone alla direzione per il riesame.

6.2.3 Controllo dei processi

Il controllo dei processi compete ai RPRO ed è assicurato analizzando e sintetizzando quanto emerge dai riscontri operativi, avvalendosi degli indicatori prestabiliti.

Almeno annualmente, RPRO quantifica l'esito delle prestazioni, evidenzia con una tabella le eventuali disfunzioni del processo e suggerisce i correttivi che si potrebbero adottare. RGQ integra le valutazioni dei RPRO nel rapporto annuale, in base al quale la direzione riesamina il SGQ, raffrontando i valori misurati con i target predefiniti a livello degli obiettivi annuali.

I coefficienti di efficienza ed efficacia prevedono indicatori con valori progressivamente incrementati.

6.2.4 Elaborazioni statistiche

Elaborazioni statistiche vengono sviluppate in quei casi in cui l'adeguatezza delle prestazioni e le possibilità di miglioramento emergono dalla sintesi e dall'extrapolazione dei riscontri raccolti.

Tutte le azioni correttive e preventive sono oggetto di analisi statistica a cura di RGQ.

Le azioni correttive e preventive seguono lo stesso iter di una non conformità, utilizzando stesse procedure e stessi moduli.

Statistiche ed elaborazioni previste

Corrispondono al monitoraggio degli indicatori di processo, formalizzato mediante ML 6.15.

Metodiche adottate e qualifiche dei preposti

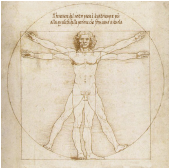

I singoli riscontri, raccolti sistematicamente durante il periodo di computo, vengono riordinati e stratificati affinché risultino evidenziati, in forma sintetica ed appropriata (tabelle, diagrammi, grafici ecc.), sia il conseguimento degli obiettivi preconizzati sia l'evoluzione nel tempo. Trattandosi di rilevamento, raggruppamento, stratificazione e analisi di dati prestabiliti, i responsabili coinvolti non necessitano di qualifiche particolari. I tipi di statistiche/elaborazioni previste non richiedono di definire a priori la rappresentatività del campione, di ricorrere a specifici calcoli probabilistici o di fissare i parametri per garantire la compatibilità dei risultati. Qualora in futuro ciò dovesse rivelarsi necessario, DS, se del caso avvalendosi di specialisti in materia, definisce i criteri da adottare.

6.2.5 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

L'Istituto effettua controlli e misurazioni documentati per valutare l'apprendimento degli allievi e indirettamente la capacità di erogazione del servizio, tramite verifiche scritte, orali, pratiche, sia iniziali, che intermedie e finali. Al termine dell'anno scolastico viene somministrato un questionario per valutare il grado di soddisfazione.

Sono pianificate riunioni dipartimentali e di classe per verificare che il percorso formativo soddisfi il raggiungimento degli obiettivi formativi definiti.

Questi controlli innescano attività volte al recupero degli allievi che hanno esigenze di formazione suppletiva e meccanismi di miglioramento del processo di erogazione.

<p>IPSA <i>Leonardo da Vinci</i> Como</p> 	<p><i>Manuale Gestione Qualità</i></p> 	<p><i>Pagina 58 di 15</i></p>
	<p><i>GESTIONE E CONDUZIONE</i></p>	<p><i>MPI</i> Ed. 01 – Rev. 01 20.02.09</p>