



ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

# MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ





# ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE "GINO ZAPPA"

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
Telefono: 02 960 31 66 - Fax: 02 967 014 31  
Cod. Fisc.: 94000170129 - Cod. Mecc.: VATD08000G  
E-mail: vatd08000g@istruzione.it - Sito web: www.itczappa.gov.it



FONDI STRUTTURALI EUROPEI  
**pon**  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## STATO DELLE REVISIONI

| Rev.      | Data            | Descrizione   | Verifica   | Approvazione |
|-----------|-----------------|---|------------|--------------|
| 01        | 25.11.03        | Prima Edizione  | RSQ        | RAD          |
| 02        | 07.03.05        | Seconda emissione a seguito di analisi documentale dell'Ente              | RSQ        | RAD          |
| <u>03</u> | <u>21.03.05</u> | <u>Terza emissione a seguito di verifica iniziale dell'Ente</u>           | <u>RSQ</u> | <u>RAD</u>   |
| <u>04</u> | <u>07/06/05</u> | <u>Quarta emissione a seguito di audit iniziale dell'Ente (Punto 7.4)</u> | <u>RSQ</u> | <u>RAD</u>   |
| 05        | 07/06/06        | Quinta emissione a seguito di audit di sorveglianza dell'Ente (Punto 7.4) | RSQ        | RAD          |
| 06        | 08/03/07        | Sesta emissione a seguito di audit di sorveglianza dell'Ente              | RSQ        | RAD          |
| 07        | 10/03/08        | Settima emissione a seguito di audit dell'Ente                            | RSQ        | RAD          |
| 08        | 22/01/09        | Ottava emissione in seguito ad audit dell'Ente                            | RSQ        | RAD          |
| 09        | 22/02/10        | Nona emissione per adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2008                  | RSQ        | RAD          |
| 10        | 27/01/11        | Decima emissione per adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2008                | RSQ        | RAD          |
| 11        | 27/01/12        | Undicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS                | RSQ        | RAD          |
| 12        | 27/01/13        | Dodicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS                | RSQ        | RAD          |
| 13        | 27/01/14        | Tredicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS               | RSQ        | RAD          |
| 14        | 31/01/15        | Quattordicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS           | RSQ        | RAD          |
| 15        | 31/01/16        | Quindicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS              | RSQ        | RAD          |
| 16        | 16/03/17        | Sedicesima emissione per adeguamento alle osservazioni SGS                | RSQ        | RAD          |



# ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE "GINO ZAPPA"

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## INDICE SOMMARIO

- 1 Scopo e campo applicazione**
- 2 Riferimenti normativi**
- 3 Termini, definizioni e abbreviazioni.**
- 4 Sistema di gestione per la qualità.**
  - 4.1 Requisiti generali.
  - 4.2 Requisiti relativi alla documentazione.
  - 4.3 Identificazione dei documenti.
  - 4.4 Gestione della documentazione.
  - 4.5 Archiviazione dei documenti e delle registrazioni.
- 5 Responsabilità della Direzione.**
  - 5.1 Impegno della Direzione.
  - 5.2 e 5.3 Politica per la Qualità e orientamento al cliente.
  - 5.4 Pianificazione.
  - 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione.
    - 5.5.1 Comunicazioni interne
    - 5.5.2 Rappresentante della direzione.
  - 5.6 Riesame da parte della Direzione.
- 6 Gestione delle risorse.**
  - 6.1 Messa a disposizione delle risorse.
  - 6.2 Risorse Umane.
  - 6.3 e 6.4 Infrastrutture e Ambiente di Lavoro.
- 7 Realizzazione del prodotto.**
  - 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto.
  - 7.2 Processi relativi al cliente
    - 7.2.2 Orientamento al cliente
  - 7.3 Progettazione e sviluppo
    - 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo
    - 7.3.2 Identificazione degli elementi in ingresso della progettazione e sviluppo
    - 7.3.3 Identificazione degli elementi in uscita della progettazione e sviluppo
    - 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
    - 7.3.5 Verifica della progettazione e sviluppo
    - 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo e Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo
    - 7.3.7 Valutazione finale
  - 7.4 Approvvigionamento
    - 7.4.1 Processo di valutazione dei fornitori
    - 7.4.2 Modalità di approvvigionamento
    - 7.4.3 Verifica del servizio e del prodotto acquistato
    - 7.4.4 Archiviazione ed identificazione dei documenti relativi agli acquisti
  - 7.5 Produzione ed erogazione di servizi
    - 7.5.1 Tenuta sotto controllo della attività di produzione e di erogazione di servizi
    - 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi
    - 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità del servizio
    - 7.5.4 Proprietà del cliente



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



**pon**  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

- 7.5.5 Conservazione dei prodotti
- 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione (non applicabile)
- 8 Misurazioni, analisi e miglioramento**
- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggi e misurazioni
  - 8.2.1 Soddisfazione del cliente
  - 8.2.2 Audit interno
  - 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
  - 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi (gestione delle NC)
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento
  - 8.5.1 Azioni Correttive (AC), Azioni Preventive (AP) e Azioni di Miglioramento (AM)
  - 8.5.2 Reclami
- 9 Conclusioni**



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è il Manuale della Qualità dell'Istituto Tecnico Commerciale Statale Gino Zappa di Saronno (di seguito denominato *ITCS G. ZAPPA*), documento generale e di base che descrive e comunica, all'esterno ed all'interno, il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto.

Obiettivi prioritari che ITCS G. ZAPPA intende perseguire per qualificare il proprio impegno formativo (meglio sviluppati nel documento "Politica della Qualità") sono:

- Formazione didattica ed educativa
- Soddisfazione del cliente
- Capacità di innovazione
- Continuo miglioramento.
- 

Si applica alle attività di:

progettazione ed erogazione di corsi di istruzione superiore (cfr. d.P.R n.88 del 15 marzo 2010):

### **Settore Economico:**

- indirizzo Amministrazione Finanze e Marketing
  - articolazione Sistemi Informativi Aziendali
  - articolazione Relazioni Internazionali per il Marketing
- Indirizzo Turistico

### **Settore Tecnologico:**

- indirizzo Costruzioni Ambiente e Territorio

Il presente manuale si applica alla sede di via Grandi 4, 21047 Saronno (Varese) per la progettazione ed erogazione di corsi d'istruzione superiore e attività di orientamento.

Per ogni informazione inerente al presente Manuale contattare il Rappresentante della Qualità di *ITCS G. ZAPPA* – RAD - (vedere organigramma).

**Nota:** *Il presente Manuale è di esclusiva proprietà di ITCS G. ZAPPA; ne è vietata qualsiasi forma di riproduzione o d'uso senza formale autorizzazione.*

### **Esclusioni:**

**Esclusa la parte degli strumenti di misurazione previsti al punto 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2008**

**ITCS G. ZAPPA:** i suoi servizi e la scelta per la Qualità

Nato nell'anno scolastico 1978/79 come succursale dell'Istituto Tecnico Commerciale e per geometri "Daverio" di Varese, l'Istituto Tecnico Commerciale "G. Zappa" di Saronno diventa istituzione autonoma con il solo corso di Ragioneria Amministrativa nell'anno scolastico 1980/81. Nell'anno scolastico 1983/84 introduce il corso di Ragioneria per Programmatori.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

L'Istituto, sempre attento alle necessità dell'utenza e del territorio, attua varie sperimentazioni e precisamente:

**A - sperimentazioni parziali:**

- . nell'anno scolastico 1988/89 introduce nel biennio il Piano Nazionale dell'Informatica
- . nell'anno scolastico 1989/90 attua la prosecuzione in quarta ed in quinta di alcune sezioni della Ragioneria Amministrativa della lingua straniera, già studiata nelle medie inferiori, e che si sarebbe dovuta abbandonare in terza.

**B - sperimentazioni di progetti assistiti, cioè proposti dal Ministero:**

- . nell'anno scolastico 1990/91 la sperimentazione IGEA (Indirizzo Giuridico, Economico ed Aziendale), sperimentazione che diverrà ordinamento nell'anno scolastico 1996/97 sostituendo completamente la Ragioneria Amministrativa
- . nell'anno scolastico 1992/93 la sperimentazione Mercurio. Questo corso continua ad essere sperimentale anche se ha sostituito completamente quello del Ragioniere Programmatore.
- . infine nell'anno scolastico 2000/01, accogliendo le indicazioni emerse dalla Legge 59/97 (art. 21) sull'autonomia delle istituzioni scolastiche, l'Istituto ha differenziato la propria offerta, utilizzando sia gli strumenti che le indicazioni emerse dal progetto del biennio dell'autonomia, attuando delle specializzazioni accanto ai corsi già presenti e precisamente:

**1 - specializzazioni nell'ambito dell'indirizzo giuridico economico aziendale:**

- **TURISTICO** lo studente acquisisce competenze linguistiche-comunicative, di cultura storico-artistica e competenze giuridico-economiche finalizzate alla gestione di realtà aziendali del settore turistico
- **COMUNICAZIONE-MARKETING** lo studente acquisisce competenze nella comunicazione e nello studio del mercato per individuare quali attività devono essere realizzate dalle aziende per creare una propria immagine di qualità

**2 - specializzazioni nell'ambito dell'indirizzo Mercurio:**

**AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO** lo studente acquisisce ampie competenze amministrative nella gestione aziendale

**TECNICO PER LA SALUTE INDIVIDUALE E COLLETTIVA** lo studente acquisisce competenze economico-giuridiche e scientifiche che consentono una moderna e consapevole visione delle problematiche della salute dell'uomo

Sempre utilizzando gli strumenti dell'autonomia nell'anno scolastico 2000/01 è stata introdotta la specializzazione Tecnico per le Costruzioni, le Infrastrutture Territoriali e la Salvaguardia del Territorio che dall'anno successivo diventa indirizzo autonomo per geometri. Dall'anno scolastico 2005/06 la specializzazione Turistica sarà sostituita dall'indirizzo ITER per cui grazie all'approvazione degli organi competenti. L'Istituto ne ha potuto beneficiare.

L'Istituto, vista la difficoltà degli studenti di operare una scelta consapevole dell'indirizzo di studio, ma soprattutto della specializzazione nell'ambito dell'indirizzo al termine della scuola superiore di primo grado, ha proposto dall'anno 2008/2009 nell'ambito dell'indirizzo commerciale il biennio comune. Al termine lo studente potrà scegliere il triennio IGEA o il triennio MERCURIO.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

L'Istituto inoltre, per ampliare le competenze dei propri diplomati, ha offerto loro dei corsi post-diploma gestendoli in collaborazione con il Centro di formazione professionale IAL Lombardia e cioè:

- cinque edizioni del corso di Esperto in amministrazione delle piccole e medie imprese,
- tre edizioni del Corso di Marketing
- quattro edizioni di un corso di riqualificazione di contabilità informatizzata per donne disoccupate.

Questi corsi sono stati finanziati dal FSE ed hanno avuto ampio successo nel territorio. L'Istituto si è impegnato anche nel campo dei progetti europei partecipando a più progetti Comenius i quali vedono la scuola in partenariato con istituti di paesi comunitari ed extracomunitari.

L'Istituto vanta anche un certo numero di docenti che hanno partecipato a progetti formativi in lingua, in particolare docenti che hanno seguito corsi per insegnare in lingua inglese le discipline tecniche e scientifiche.

L'Istituto, dotato di laboratori multimediali, è capofila e test center del nuovo esame ECDL.

Inoltre, è sede di corsi di formazione sulle nuove tecnologie applicate alle didattiche, destinati ai docenti delle scuole del territorio (corsi Generazione Web).

Grande sviluppo è stato dato ai rapporti con le strutture imprenditoriali del territorio: l'Istituto è all'avanguardia nella gestione degli stage e dell'alternanza scuola lavoro.

C- Dal 2010/11 i corsi tradizionali sono stati sostituiti dagli indirizzi presentati dal Ministero con la riforma degli Istituti Tecnici (cfr. d.P.R n.88 del 15 marzo 2010).

## **MODIFICHE INTERVENUTE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE**

Presentazione dell'Istituto modificata in seguito all'entrata in vigore della Riforma degli Istituti Tecnici (CFR. D.P.R N.88 DEL 15 MARZO 2010).

Attualmente le articolazioni di studio sono:

1. Settore Tecnologico, indirizzo Costruzioni Ambiente e Territorio (ex corso Geometri "Progetto Cinque")
  - Primo Biennio "CT"
  - Secondo biennio e quinto anno "CA"
2. Settore Economico
  - Biennio comune Amministrazione, Finanza e Marketing - "AM" (ex indirizzo commerciale "IGEA")
  - Triennio articolato in:
    - a. indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing - "AF"
    - b. indirizzo Relazioni Internazionali per il Marketing - "RI"
    - c. indirizzo Sistemi Informativi Aziendali - "SA" (ex triennio "Mercurio")
  - indirizzo turismo - "TU" (ex "Iter")



## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Si rimanda all'elenco dei documenti d'origine esterna – Mod. 4203 contenente anche i documenti dell'Ente di Certificazione SGS Services & Certification

## 3 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

### Definizioni

Nota: le definizioni riprodotte in modo identico dalle norme di riferimento o guida sono evidenziate con il simbolo (\*)

**Sistema Cliente:** gli allievi iscritti ai corsi Amministrazione Finanza e Marketing (AM/AF), Sistemi Informativi Aziendali (SA), Relazioni Internazionali per il Marketing (RI), Costruzione Ambiente e Territorio (CT/CA) Turismo (TU); gli allievi partecipanti ai corsi/attività complementari; le famiglie degli allievi. Il Sistema Cliente può ampliarsi fino a comprendere anche Imprese del territorio e Studi Professionali, Enti pubblici territoriali e non, Consorzi, Fondazioni e Associazioni, o altro, in qualità di promotori, e inoltre Enti pubblici erogatori di finanziamenti.

**Assicurazione della Qualità\*:** la gestione della qualità mirata a far rispettare i requisiti della qualità;

**Azione correttiva\*:** azione per eliminare le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni potenziali indesiderate rilevate;

**Azione preventiva\*:** azione per rimuovere le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni potenziali indesiderate;

**Certificazione di conformità\*:** atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo;

**Conformità\*:** soddisfacimento di un requisito;

**Dichiarazione di conformità:** dichiarazione di un fornitore, sotto la sua sola responsabilità, che un prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo;

**Gestione per la qualità\*:** attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità;

**Non Conformità\*:** mancato soddisfacimento di un requisito specificato;



**Norma:** documento, prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, idonee a determinare attività / risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto;

**Politica per la qualità\*:** obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione;

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

**Requisito\*:** esigenza o aspettativa che può essere: implicita o esplicita e generalmente cogente;

**Specifica (tecnica):** documento che prescrive i requisiti tecnici che i prodotti, i processi o i servizi devono soddisfare;

**Terzi, terza parte:** persona o organismo riconosciuti come indipendenti dalle parti coinvolte relativamente all'oggetto in questione;

**Verifica\*:** conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;

**Cliente:** utente del corso di istruzione e/o di formazione;

**Committente:** soggetto giuridico che incarica l'Istituto a promuovere la realizzazione di un corso;

**Formazione superiore:** comprende la formazione post-diploma;

**Responsabile Funzione Obiettivo Area IV:** svolge le funzioni di Direttore dei corsi di formazione superiore e continua;

## Abbreviazioni

### ***Sistema di Gestione per la Qualità***

**ODC:** Organismo di Certificazione

**SGQ:** Sistema di Gestione per la Qualità

**VII: Audit interno**

**AC:** Azione Correttiva

**AP:** Azione Preventiva

**AM:** Azione Migliorativa

**NC:** Non Conformità

**PDQ:** Politica per la qualità

**MAQ:** Manuale Qualità

**PRO:** Procedura

**IST:** Istruzione



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**PIA:** piano della qualità

**MOD:** Modulo

**RdgVI:** Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva

**GdVI:** Gruppo di Verifica Ispettiva

### **Funzioni Scolastiche**

**DS:** Dirigente Scolastico (Preside)

**RAD:** Rappresentante della Direzione per la qualità di *ITCS G. ZAPPA*

**RSQ:** Responsabile Sistema Qualità e Accreditamento

**CD:** Collegio Docenti

**CdC:** Consiglio di Classe

**CM:** Coordinatore di Materia

**CC:** Coordinatore di Classe

**CTC:** Coordinatore e Tutor classi prime

**FS:** Funzione Strumentali

**COM:** Commissioni

**DOC:** Docenti

**RL:** Responsabile di Laboratorio

**DSGA:** Direttore Servizi Generali Amministrativi

**SED:** Segreteria didattica

**SAM:** Segreteria amministrativa

**ACQ:** Ufficio acquisti

**CS:** Collaboratori scolastici

**St:** Stampa

**Md:** Mediateca

**Cen:** Centralino

**COR:** Responsabile del Coordinamento FSE

**TUTOR:** Tutor FSE

**Doc:** Docenti esterni FSE

Nell'organigramma sono presenti anche la commissione tecnica che effettua controlli sui prodotti consegnati, l'Organo di Garanzia e la Giunta.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 REQUISITI GENERALI

*ITCS G. ZAPPA* col presente manuale intende stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione della qualità e migliorarne con continuità l'efficacia, in accordo con i requisiti prescritti dalla UNI EN ISO 9001:2008

Nelle tabelle seguenti, quindi, verranno:

- identificati i processi e stabilite le loro sequenze ed interazioni;
- stabiliti i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi, facendo riferimento ai documenti dove tali controlli vengono registrati;
- assicurate la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi;
- monitorati, misurati ed analizzati questi processi;
- attuate le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

Si fa inoltre riferimento alle seguenti procedure specifiche per l'accreditamento da parte dell'Ente Concedente:

1. PRO4101: gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
2. PRO4102: controllo economico
3. PRO4103: rendicontazione spese
4. PRO4104: gestione amministrativa del personale
5. PRO4105: gestione relazioni locali con le imprese, i servizi per l'impiego e le istituzioni

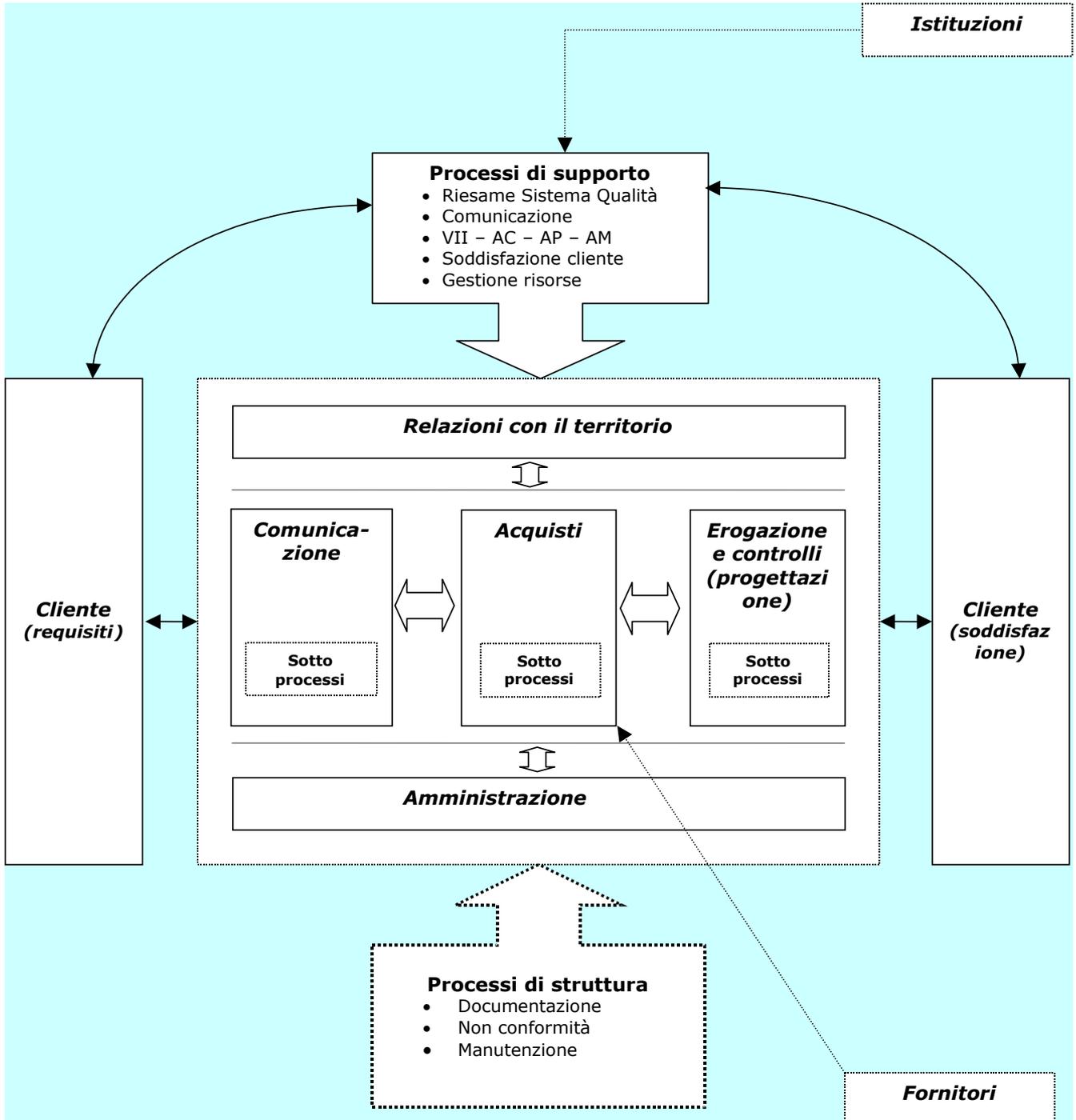
Gestione dell'outsourcing

**I servizi indicati nello scopo di certificazione sono effettuati con personale dell'Istituto. Qualora, per contingenze interne, si dovesse ricorrere ad attività di terzizzazione, il personale docente controlla, verifica e approva le attività terzizzate.**

**Il personale docente dell'Istituto rimane responsabile della conformità dell'erogazione del servizio e della soddisfazione del cliente finale.**

**Esclusioni**

**7.6 La presente sezione non si ritiene applicabile alla realtà dell'Istituto in quanto non sono utilizzati strumenti di controllo per l'erogazione del servizio né sono utilizzati software di calcolo per la gestione delle attività formative e o di orientamento.**







ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## Orientamento

| ATTIVITÀ  | RESPONSABILITÀ                          | CONTROLLI   |
|---|---|---|
| <p><b>A. Comunicazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientamento in ingresso</b><br/> <u>Informazione orientativa:</u> l'Istituto promuove le proprie attività attraverso incontri con gli allievi delle scuole medie inferiori ed i genitori<br/> <u>Open day ITCS G. Zappa:</u> l'Istituto organizza le giornate di "scuola a porte aperte", cui possono partecipare anche i genitori degli alunni interessati. <b>(vedi anche i micro stage).</b></li> <li>▪ <b>Riorientamento</b><br/>           L'attività di riorientamento è rivolta esclusivamente agli allievi.</li> <li>▪ <b>Orientamento interno (accoglienza e scelta di specializzazione triennale)</b><br/>           L'attività è rivolta agli alunni in ingresso alla scuola o del biennio per favorire la scelta dell'indirizzo di specializzazione.</li> <li>▪ <b>Orientamento in uscita</b><br/>           L'attività è rivolta agli alunni del quinto anno per favorire la scelta dell'indirizzo universitario o per avvicinarli al mondo del lavoro.</li> </ul> | <p>DS</p> <p>DS</p> <p>DS</p> <p>DS</p> | <p>POF<br/>           Brochures informative<br/> <b>PRO7506<br/>           MOD750A8</b></p> |
| <p><b>B. Progettazione:</b><br/>           Il gruppo di progettazione definisce le caratteristiche dell'azione orientativa, la sua articolazione, le modalità di erogazione ed i criteri di controllo.</p>  | <p>DS<br/>           PRO</p>            | <p><b>MOD7301</b></p>   |



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzioni Generali per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

I suddetti processi sono integrati con *processi di supporto* e di *struttura* (essenziali al raggiungimento degli obiettivi e per la corretta gestione del sistema); tali processi sono i seguenti:

| ATTIVITÀ                        | RESPONSABILITÀ | CONTROLLI      |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Gestionali</b>               |                |                |
| G.1 Riesame della direzione     | RAD            | <b>MOD5601</b> |
| G.2 Verifiche ispettive interne | RAD            | vedi oltre     |
| G.3 AP – AM - AC                | DS             | <b>MOD8301</b> |
| G.4 Comunicazione interna       | DS             | vedi oltre     |
| <b>Di struttura</b>             |                |                |
| S.1 Gestione documenti          | RAD, RSQ       | <b>MOD4201</b> |
| S.2 Gestione manutenzioni       | DS, e delegati | vedi oltre     |
| S.3 Non conformità              | RAD            | <b>MOD8301</b> |

Tutti i processi evidenziati (principali, di supporto e di struttura) sono gestiti attraverso:

- procedure (se riguardano più aree o funzioni);
- istruzioni (se riferite alla singola area operativa);

entrambe in forma di documenti controllati.

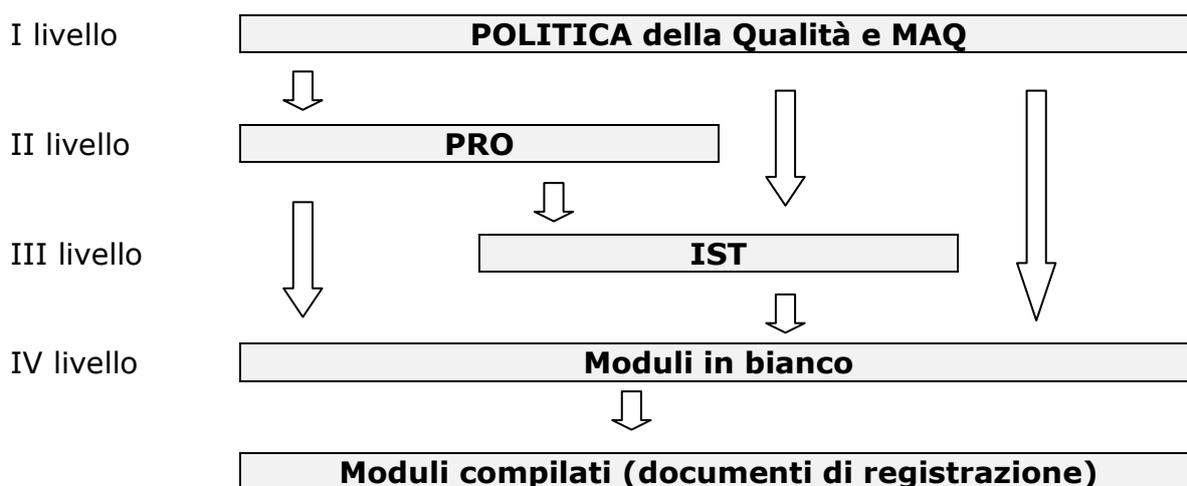
Ogni processo è analizzato in termini di:

- input – output;
- responsabilità;
- controlli e relativi limiti di accettazione;
- sistemi di misurazione (strumenti, operatori e procedure);
- risorse (compreso il personale addestrato) ed infrastrutture necessarie.



## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità di *ITCS G. ZAPPA* è così costituita:



### Documenti di I livello: Politica e Manuale della Qualità (MAQ)

Il Manuale della Qualità è il documento di base del SGQ, evidenzia la struttura del SGQ e gli indirizzi politici, la struttura della documentazione del sistema e quella organizzativa con le relative responsabilità. È stato progettato per essere *autoportante ed autoesplicativo* rispetto alla norma **ISO 9001:2008** (copertura di tutti i requisiti). Il manuale rimanda quando necessario a procedure o ad istruzioni per la descrizione dettagliata delle attività. Per la descrizione della Politica si veda oltre.

### Documenti di II livello: Procedure (PRO)

Sono disposizioni scritte che disciplinano le attività in merito alla qualità; sono documenti predisposti quando sono coinvolte più funzioni o aree oppure le attività hanno carattere trasversale.

### Documenti III livello: Istruzioni di Lavoro (IST)

Sono disposizioni scritte che specificano o descrivono le modalità operative di esecuzione delle attività. In tali disposizioni vengono indicati anche i metodi, le apparecchiature, i materiali e la sequenza delle operazioni da adottare.

### Documenti di IV livello: Moduli in bianco

A questa categoria appartengono i moduli/registri o documenti emessi sui quali verrà registrata l'attività inerente al Sistema di Gestione per la Qualità.

### Documenti di registrazione della qualità

I Moduli/Registri (documenti di IV livello) possono essere compilati a mano o gestiti in formato elettronico, come meglio specificato nelle procedure ed istruzioni.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

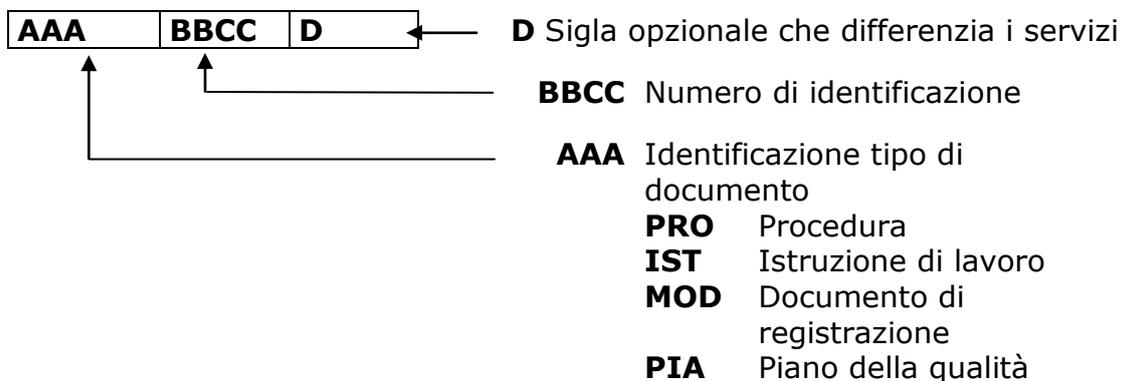
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Il singolo documento di II e III livello, normalmente, deve essere così strutturato:

1. Scopo e campo di applicazione
2. Riferimenti normativi
3. Termini e definizioni
4. Modalità
  - Chi/come/quando (logica responsabilità)
  - Controllo
  - Azioni conseguenti
  - Registrazioni
  - Eventuale riassunto delle Responsabilità
  - Eventuale diagramma di flusso riassuntivo

### 4.3 IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità vengono identificati attraverso un codice alfa numerico ed un titolo. Il codice è così composto:



Il Manuale della Qualità, le procedure, le istruzioni, i piani della qualità ed i moduli sono identificati con il titolo, l'indice e la data di revisione, un codice identificativo e il n° di pagine.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008**



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



**2014-2020**



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Si riporta per comodità la correlazione delle procedure e delle istruzioni con i capitoli del Manuale e la UNI EN ISO 9001:2008.

| <b>UNI EN ISO 9001:2008</b>                            | <b>MANUALE QUALITÀ</b>   | <b>PROCEDURE GESTIONALI</b>                   |
|--|--|---|
| Sistema di Gestione per la Qualità – <b>Sezione 4</b>  | Sezione 4, che include la procedura che descrive come viene tenuta sotto controllo la documentazione | PRO 4201, PRO4101-4102-4103-4104-4105         |
| Responsabilità della Direzione – <b>Sezione 5</b>      | Sezione 5  | PRO 5601                                      |
| Gestione delle risorse – <b>Sezione 6</b>              | Sezione 6  |   |
| Realizzazione del prodotto – <b>Sezione 7</b>          | Sezione 7  | PRO 7201 - 7501-7502-7503-7504-7505-7506-7507 |
| Misurazioni analisi e miglioramento – <b>Sezione 8</b> | Sezione 8  | PRO 8201-8301-8501-8502                       |



## 4.4 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutti i documenti devono seguire il seguente iter di emissione:

### **Redazione (atto con il quale inizia l'iter di ogni nuovo documento del SGQ)**

Il Dirigente Scolastico, quando ritiene necessaria la creazione di un nuovo documento del SGQ, incarica chi, a suo parere, risulti più idoneo per elaborare il nuovo documento. Il Dirigente Scolastico può decidere di fare visionare tecnicamente il documento ad esperti esterni al fine di verificarne se tali documenti rispondano alla necessità e alla capacità comunicativa richiesta

### **Verifica (a cura di RSQ)**

Terminata la redazione, il documento viene verificato da RSQ, che lo sigla (la firma viene apposta solo sui documenti di I, II e III livello). La semplice firma di verifica non autorizza l'emissione del documento.

### **Approvazione (atto ufficiale che avvalga ogni documento del SGQ)**

L'azione è di competenza di RAD. In questo controllo viene verificata la congruità del documento al Sistema di Gestione per la Qualità, alla UNI EN ISO 9001:2008, alla eventuale Guida applicativa dell'organismo di certificazione, ai documenti di origine esterna e agli obiettivi di *ITCS G. ZAPPA*.

A seguito della firma di approvazione RSQ inserisce il nuovo documento nell'elenco documenti attivi.

I moduli si ritengono approvati se compaiono nell'elenco **MOD4201**, che viene approvato da DS.

### **MOD4201 (Elenco della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità)**

Il **MOD4201** è il registro dei documenti prescrittivi in vigore di origine interna, gestito in forma di documento controllato; ad ogni modifica, quindi, viene trasmessa copia a tutto il personale di *ITCS G. ZAPPA*.

All'emissione di ogni documento del SGQ (nuovo documento o nuova revisione) RSQ aggiorna il modulo **MOD4201**, provvedendo, contestualmente, ad eliminare dall'elenco l'eventuale documento superato.

Sul modulo **MOD4201** viene riportata l'identificazione completa del documento (codice, revisione, il titolo, la data di emissione). Dopo ogni inserimento o modifica, il **MOD4201** viene aggiornato tramite nuova revisione. La copia aggiornata di tale modulo viene conservata in archivio nel raccogliitore **MODULI COMPILATI**.

Per la gestione della Qualità si rinvia anche ai **Regolamenti** che disciplinano la vita dell'Istituto.



L'archiviazione degli originali dei documenti del SGQ viene effettuata da RSQ presso l'archivio di sede nel raccoglitore denominato raccoglitore **MANUALE QUALITÀ MASTER**.

Il contenuto del raccoglitore deve sempre coincidere con l'elenco documenti (**MOD4201**). La catalogazione segue l'ordine numerico del documento.

### Distribuzione

Affinché la documentazione sia disponibile per tutti coloro che ne necessitano, *ITCS G. ZAPPA* provvede alla distribuzione dei documenti del SGQ, tale distribuzione si divide in:

- **controllata:** quando occorre inviare ai destinatari le successive revisioni del documento
- **non controllata:** quando non occorre inviare ai destinatari le successive revisioni del documento

All'interno di *ITCS G. ZAPPA* non viene fatta una distribuzione dei documenti di sistema, in quanto rimane a disposizione di tutto il personale il raccoglitore **MANUALE QUALITÀ MASTER**.

Viene invece distribuito in forma controllata il modulo **MOD4201. Il manuale qualità è pubblicato nel sito web dell'Istituto.**

La responsabilità degli aggiornamenti, della rimozione delle copie superate e della distribuzione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità è affidata a RSQ.

La documentazione di *ITCS G. ZAPPA* può essere distribuita, su richiesta, ad eventuali interessati esterni, dietro autorizzazione del RAD. In questo caso viene espressamente ricordato al ricevente che è sua responsabilità distruggere l'edizione precedente e sostituirla con la revisione inviata (se in forma controllata).

Per la gestione della documentazione, *ITCS G. ZAPPA* si attiene ai seguenti principi:

- riservatezza: l'accessibilità ai documenti è possibile solo alle persone espressamente autorizzate;
- reperibilità: i documenti sono reperibili in quanto archiviati secondo procedure stabilite.

Possano accedere alla documentazione solo:

- il personale interno;
- altre persone o enti su espressa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

RAD si assicura che tutte le registrazioni della qualità siano leggibili e vengano archiviate e conservate in modo da essere prontamente rintracciabili, in luoghi che assicurino condizioni ambientali idonee e per prevenire deterioramenti o danni ed evitare smarrimenti.



## Revisione

Ogni revisione deve essere verificata ed approvata dalla stessa funzione che ha rispettivamente verificato e approvato il documento originale.

**È facoltà di ogni funzione aziendale segnalare l'opportunità di revisionare un documento mediante comunicazione a RAD.**

RAD valuta la richiesta; nel caso la ritenesse motivata, dà inizio al processo di emissione di nuovo documento.

## 4.5 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

Si veda anche la **PRO4201** *Gestione delle registrazioni*.

### Archiviazione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità

L'archiviazione degli originali dei documenti del SGQ (copia master) viene effettuata da RSQ presso l'archivio di sede nel raccoglitore denominato raccoglitore **MANUALE QUALITÀ MASTER**.

Il contenuto del raccoglitore deve sempre coincidere con l'elenco documenti attivi (**MOD4201**); la catalogazione deve seguire l'ordine numerico del documento.

### Archiviazione dei documenti di registrazione compilati

I documenti di registrazione del SGQ compilati (moduli e registri compilati dalle persone indicate nelle procedure che ne prevedono l'applicazione) vengono conservati da RSQ presso l'archivio nel raccoglitore denominato **DOCUMENTI SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**; il tempo e la modalità di conservazione viene identificata nel **MOD4201**.

I documenti di registrazione sono identificati nel modulo **MOD4201**.

Quando previsto contrattualmente, le registrazioni della Qualità sono rese disponibili, per la valutazione, al cliente o ad un suo rappresentante, per un periodo concordato. Il controllo delle registrazioni riguarda anche le pertinenti registrazioni provenienti dai fornitori.

### Archiviazione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità superati

L'originale dei documenti del SGQ superati è conservato da RSQ presso l'archivio nel raccoglitore **DOCUMENTI ANNULLATI** e/o nella cartella informatica denominata **ARCHIVIO** per almeno 1 anno dalla loro eliminazione o sostituzione con una nuova revisione.

I documenti annullati vengono identificati con il timbro "ANNULLATO" o similare.

### Documenti di origine esterna – MOD4203

L'Istituto è abbonato a riviste di settore ("Notiziario della scuola", "Tecnica della scuola", ecc.). **Si precisa che è responsabilità del Ministero dell'Istruzione comunicare eventuali modifiche da apportare al sistema scolastico da rendere applicabili alle realtà dell'ISTITUTO.**



Per quanto concerne i documenti tecnici di origine esterna l'Istituto ha predisposto il **MOD4203**. Tale modulo riporta anche la collocazione all'interno di *ITCS G. ZAPPA* e come viene gestito l'aggiornamento.

Per quanto riguarda i documenti di origine esterna come le circolari ministeriali o provinciali, questi vengono gestiti attraverso il protocollo (si veda oltre al paragrafo "Corrispondenza").

Diversamente dai documenti del SGQ, non viene tenuta obbligatoriamente copia dei documenti superati. Se non presente la data, si intende l'ultima edizione pubblicata.

Tutti i collaboratori di *ITCS G. ZAPPA* hanno il compito di verificare gli aggiornamenti legislativi utili per lo svolgimento dell'attività, e di farne reciproca segnalazione in qualsiasi momento o durante le riunioni di *ITCS G. ZAPPA*.

I documenti di origine esterna non più validi, conservati per qualsiasi motivo, sono identificati attraverso la scritta "ANNULLATO" o attraverso forma identificativa equivalente.

### Archiviazione SW

L'attività di salvataggio dei dati informatici viene effettuata regolarmente. Per maggiori informazioni si veda anche **IST4204 Back-up**.

### Corrispondenza

Ogni atto, in entrata od in uscita, deve essere registrato in apposito registro (protocollo) in ordine progressivo dall'inizio di ogni anno e con apposizione di una combinazione di numeri e lettere (dopo il numero progressivo) che indica la posizione di archiviazione.

Tutta la corrispondenza in ingresso è presa in carico dalla Dirigenza, che presane visione indica su ogni documento i destinatari; viene inviata al protocollo dove verrà classificata e archiviata. I documenti di non pertinenza della struttura scolastica sono inoltrati, in originale, al destinatario del documento stesso

Si vedano per maggiori dettagli l'istruzione Protocollo IST4201 e l'istruzione Archiviazione IST4202.



## 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di *ITCS G. ZAPPA* si impegna nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- Comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili
- Stabilendo la politica per la qualità
- Assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità
- Effettuando i riesami da parte della direzione
- Assicurando la disponibilità delle risorse

#### 5.2.1 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

All'interno del sistema qualità sono previste due figure: RAD (Rappresentante del DS) e RSQ (figura che gestisce operativamente il sistema qualità) – **vedi 5.5.2 -**

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ E ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Al fine di comunicare all'interno ed all'esterno di *ITCS G. ZAPPA* gli indirizzi da seguire in termini di qualità, il Dirigente Scolastico ha sottoscritto una dichiarazione formale: la *Politica per la qualità* (gestita in modo distinto dal Manuale, per comodità qui di seguito riprodotta). Gli obiettivi per la qualità vengono invece indicati nel **MOD5401, riportati anche nel mod. 5601 compilato con i target da raggiungere.**

Tale politica è attuata con la partecipazione di tutti i collaboratori che sono responsabili della sua attuazione in funzione delle loro responsabilità. La politica è continuamente sostenuta dalla direzione con interventi formativi, incentivi, controlli e verifiche sulle attività svolte. Essa è una guida anche per le decisioni operative di ogni giorno e per il rapporto con i clienti.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## Politica per la Qualità (**VEDI MODELLO PDQ specifico**)

### 5.4 PIANIFICAZIONE

Un approccio orientato alla pianificazione è essenziale ai fini della qualità. La pianificazione di *ITCS G. ZAPPA* è espressa in procedure (riportate nel **MOD4201**) che devono sempre prevedere sia le responsabilità delle attività da eseguire sia la sequenza delle attività. Qualora tali procedure non fossero sufficienti al raggiungimento dei requisiti specificati o non coprissero tutti i servizi sono predisposti dei *Piani della qualità*.

Inoltre tutte le attività ed i relativi processi sono progettati (compreso il presente MAQ) secondo la logica *PDCA (Plan - Do - Check - Act)* al fine di avere un approccio di tipo preventivo, un controllo durante i processi ed una gestione dei segnali di ritorno.

Per raggiungere gli obiettivi ed i requisiti di qualità che *ITCS G. ZAPPA* si pone (si veda il modulo *Obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità MOD5401*) e per verificare il loro raggiungimento (*Verbale di Riesame del sistema MOD5601*), *ITCS G. ZAPPA* si è dotato di una struttura tecnica e gestionale e di specifiche di servizio: questi fattori permettono una gestione della qualità dei servizi offerti.

I suddetti obiettivi sono espressi in modo *quantificato, misurabile ed oggettivo*, e se particolarmente complessi sono previsti degli obiettivi intermedi.

La Direzione, rappresentata dal Dirigente Scolastico, mette a disposizione le risorse necessarie per la completa ed operativa attuazione del Sistema qualità, oltre a quelle necessarie per la gestione, esecuzione e verifica del lavoro, inclusi gli audit. Tali risorse sono analizzate in modo periodico in fase di *Riesame del sistema*.

*ITCS G. ZAPPA* ha definito e documentato, in questo manuale, le procedure e le istruzioni per soddisfare i requisiti per la qualità, facendo sì che la pianificazione di essa sia coerente con tutti i requisiti del sistema qualità dell'Istituto.

*ITCS G. ZAPPA* al fine di erogare il proprio servizio nel modo più soddisfacente per il cliente, ha identificato regolazioni e comandi di processi, strumenti, risorse e capacità che risultano necessarie per conseguire la qualità richiesta.

Inoltre, a supporto di questa pianificazione, perché fosse rispondente alle esigenze operative dell'azienda, sono stati identificati e preparati documenti dove poter registrare l'attività svolta e i relativi controlli.



## 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

L'organigramma nominativo è approvato dal Dirigente Scolastico. Le funzioni e le responsabilità sono descritte nel mansionario.

Le autorità relative alla gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive sono riportate nei relativi capitoli del presente manuale.

### 5.5.1 COMUNICAZIONI INTERNE

Le comunicazioni rivolte ai collaboratori vengono diffuse con diverse modalità: rif. **MOD5501 e 5502**

- In sala docenti è presente un raccoglitore in cui vengono conservate tutte le circolari (l'originale delle circolari è conservato presso il Protocollo. Ogni circolare è riportata su un apposito registro per anno scolastico)
- In sala docenti è a disposizione una bacheca in cui vengono esposte le comunicazioni
- Nel caso di comunicazioni di particolare importanza, segnalate dal Dirigente Scolastico, le circolari vengono distribuite ad ogni collaboratore dell'Istituto, che firma per ricevuta

Tutte le comunicazioni devono essere approvate dal Dirigente Scolastico.

### 5.5.2 Rappresentante della Direzione

**RAD assume la responsabilità di rappresentante della direzione mentre RSQ gestisce operativamente il sistema qualità. Assicura che i processi definiti nel presente manuale siano attuati e tenuti aggiornati, riferisce sempre al DS in quanto direzione aziendale.**

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Almeno annualmente *ITCS G. ZAPPA* effettua un riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità. Tale attività avviene in forma di riunione alla quale devono almeno essere presenti: il Dirigente Scolastico, RAD, RSQ e le Funzioni Obiettivo. In tali riunioni possono essere coinvolti altri soggetti su richiesta di uno dei membri e su autorizzazione della Direzione.

Con cadenza annuale devono essere discussi e presi in considerazione, durante una o più riunioni, almeno tutti i punti seguenti:

- a) verifica azione decise nelle precedenti riunioni in merito alla qualità;
- b) verifica della Politica per la qualità;
- c) definizione degli obiettivi per la Qualità **MOD5601** e verifica degli obiettivi precedenti;
- d) analisi delle risorse necessarie per il SGQ;
- e) analisi risultati delle Visite ispettive interne ed esterne;
- f) analisi delle non conformità (**MOD8301**);



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**  

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

- g) controllo sui fornitori e loro valutazioni **MOD7401**;
- h) verifica stato di avanzamento delle AC e AP in atto e loro efficacia **MOD8301**;
- i) azioni di miglioramento **MOD8301**;
- j) analisi reclami **MOD8302** e soddisfazione cliente;
- k) analisi statistiche;
- l) modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;

I risultati del riesame devono comprendere decisioni ed azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità ed i suoi processi;
- b) al miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- c) ai bisogni di risorse.
- d) alla gestione dei reclami

## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

*ITCS G. ZAPPA* individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- a) attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- b) accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente.

### 6.2 RISORSE UMANE

*ITCS G. ZAPPA* ritiene che i collaboratori sono una risorsa strategica per il successo dell'ente; ecco perchè questo presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, con una visione di formazione permanente e di crescita professionale, motivazionale e culturale di tutti i collaboratori di ogni livello e mansione.

Tutti i collaboratori devono essere istruiti sui principi della qualità, sui contenuti delle norme della famiglia ISO 9000, sui contenuti del manuale e sul significato della certificazione. Il personale addetto a funzioni e attività oggetto di procedure o pratiche operative deve essere istruito sul significato, sui contenuti e sull'applicazione delle procedure o pratiche operative di suo interesse.

*ITCS G. ZAPPA*, nell'esercizio della sua attività didattico formativa istituzionale si avvale di docenti interni e personale ATA, la cui qualifica viene definita dalla Pubblica Amministrazione; essi sono assunti a seguito del superamento di concorsi e iscritti in graduatorie pubbliche; i requisiti minimi (da ritenersi essenziali e non derogabili) sono quelli legislativi. Ogni anno DS, di concerto con RSQ, pianifica l'addestramento e la formazione del personale; la pianificazione, in collaborazione con i vari responsabili di funzione, comprende: l'analisi delle esigenze, gli obiettivi della formazione, i programmi formativi, i metodi di formazione decisi e i metodi di verifica della



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Divisione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

formazione. Almeno annualmente e comunque quando se ne ravvisi l'esigenza, il piano viene controllato ed eventualmente modificato sempre secondo le suddette regole. Il controllo dell'applicazione di quanto pianificato avviene attraverso gli audit e il riesame della direzione. Per ogni collaboratore esiste un fascicolo nominativo in cui sono raccolti gli attestati, curricula personali e altri documenti che dimostrano la partecipazione a corsi e seminari, le esperienze di lavoro significative, le valutazioni e gli esami sostenuti, le attività di formazione svolte all'interno ed all'esterno di *ITCS G. ZAPPA*. È compito di ogni collaboratore mantenere aggiornate le evidenze inserite in tali fascicoli. Tutto il personale deve dare dimostrazione continua, attraverso i comportamenti sul lavoro e durante le verifiche dello stato di applicazione del Sistema, di mantenere e migliorare le conoscenze e i comportamenti acquisiti.

Si segnala, a partire dall' a.s. 2014/2015, l'introduzione di una nuova Funzione Strumentale, in linea con la Direttiva Ministeriale emanata il 27 dicembre 2012 ("Strumenti di intervento per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica):

- F.S. nr.4: gestione dell'inclusività.

A partire dall'a.s. 2015/2016, con l'entrata in vigore della Legge 107/2015, è stata inoltre introdotta la figura dell' "Animatore Digitale" ed è stato creato l' "Ufficio Tecnico".

Per il dettaglio delle attività correlate a queste nuove funzioni, si veda [l'Organigramma d'Istituto](#).

Per i collaboratori in inserimento viene pianificato un periodo di addestramento "d'ingresso" che prevede lo sviluppo dei seguenti punti:

- principi di base della qualità;
- SGQ di *ITCS G. ZAPPA* con le relative procedure;
- aspetti relativi alla sicurezza ed alla privacy;
- informazioni, anche documentali, sulla struttura e il funzionamento dell'Istituto.

Tale formazione è fornita da DS o da suo delegato. Per le assenze il personale dovrà presentare domanda sui modelli di seguito elencati:

| <b>tipologia personale</b> | <b>Modulo</b>                    |
|----------------------------|----------------------------------|
| DOCENTI                    | Vedi elenco specifico presso RSQ |
| ATA                        | Vedi elenco specifico presso RSQ |



## 6.3 E 6.4 INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO

*ITCS G. ZAPPA* si attiene alle vigenti normative riguardanti il rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. All'interno dell'Istituto è presente il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, responsabile di fornire qualsiasi informazione riguardante la sicurezza e della gestione dell'archivio dei documenti richiesti per legge.

Viene eseguita una regolare manutenzione degli impianti (ascensori, caldaia, idranti) su mandato dell'Ente Proprietario (Provincia) a cura di un'azienda appaltatrice. La piccola manutenzione è eseguita da ITC ZAPPA.

*ITCS G. ZAPPA* non applica una manutenzione preventiva, ma solo su segnalazione in caso di guasto. In questo caso, la manutenzione è affidata ad una società esterna, qualificata secondo quanto previsto al punto 7.4 del presente Manuale. Tutte le attività di manutenzione sono registrate in una scheda "*Segnalazione guasti - richiesta di intervento*" (modulo esterno). Tali schede sono archiviate e conservate dal **DGSA**.

La richiesta di intervento è inviata al fornitore a cura della segreteria. L'accettazione dell'ordine avviene per iscritto.

Nel caso in cui vengano utilizzate infrastrutture esterne e in tale contesto siano riscontrati delle non conformità, *l'ITCS G. ZAPPA* garantisce una sollecita segnalazione all'Ente responsabile per la soluzione del problema.

## 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

*ITCS G. ZAPPA* pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione di un prodotto, coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

Vengono quindi definiti, quando appropriati:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto
- nuovi processi, con la relativa documentazione di supporto, risorse, validazione, controlli e registrazioni

Gli elementi di uscita di questa pianificazione vengono documentati con la formulazione di nuove istruzioni, o procedure, o piani della qualità.



## 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

### 7.2.1 RIESAME DEL CONTRATTO E DELLE OFFERTE

Nel paragrafo che segue viene descritto come *ITCS G. ZAPPA* provvede ad eseguire e documentare il riesame dei contratti e delle offerte e come vengano coordinate le conseguenti attività.

Nello svolgimento di questo processo *ITCS G. ZAPPA* intende assicurare efficaci interazioni tra i clienti e le sue risorse interne, con l'obiettivo di assicurare:

- che i requisiti del contratto e offerta siano adeguatamente **definiti e documentati**
- che sia assicurata la capacità di *ITCS G. ZAPPA* di soddisfare i requisiti del contratto
- che eventuali scostamenti tra i requisiti riportati nel contratto e quelli riportati nell'offerta cliente siano **risolti**

In sede di riesame del contratto sono presi in considerazione:

- **la brochure – vedi mod. specifico 750 A8**
- gli eventuali requisiti non specificati dal cliente, ma comunque attesi
- i requisiti cogenti relativi al servizio offerto (**vedi eventuali richieste o direttive del ministero**)

Il "Sistema Cliente" è una realtà più o meno complessa a seconda di come si identifica e manifesta (si veda anche la definizione al capitolo 3 del presente manuale).

Nel momento in cui *ITCS G. ZAPPA* deve progettare un'azione formativa che soddisfi i bisogni del Sistema cliente deve quindi considerare cruciali due aspetti: individuare come si presenta il suo "Sistema Cliente" (cioè quali figure lo compongono) e capire chiaramente quali siano le esigenze (bisogni) di ogni sua componente. Di seguito con il termine cliente si intenderà ogni componente del Sistema Cliente comprendendo in questa accezione anche il mercato.

L'offerta di formazione di *ITCS G. ZAPPA*, verso il Sistema Cliente, può individuarsi secondo diverse tipologie, che si possono distinguere in:

#### a. Corsi quinquennali di istruzione tecnico-economica

Le caratteristiche fondamentali di questi servizi sono definite dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), anche se, nell'ambito della sperimentazione per l'Autonomia.

L'istituto, per poter determinare correttamente l'impianto dei propri curricula e strutturare il suo modello organizzativo, ritiene indispensabile effettuare un'analisi dei fabbisogni educativi ed occupazionali, fondata su:

- La rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio-economico disponibili allo scopo di individuare quante e quali nuove figure professionali il sistema socio-economico locale intende assorbire;
- La rilevazione dei fabbisogni personali, formativi e relazionali degli studenti, per definire, anche in relazione all'offerta formativa territoriale, la strategia formativa più coerente con i fabbisogni individuati.



È chiaro, quindi, che per questa tipologia di servizi il cliente non può far altro che confrontare le sue esigenze con quanto descritto a catalogo, e quindi accettare o non accettare l'offerta formativa.

Per questa tipologia di corsi, *ITCS G. ZAPPA* dispone di un documento che specifica le caratteristiche e l'articolazione di ogni azione formativa offerta.

Il POF (Piano dell'Offerta Formativa), previsto dal regolamento dell'autonomia scolastica, è redatto da un'apposita Funzione Strumentale (FS area 1).

Esso è approvato dal Collegio Docenti che ne delibera altresì le eventuali modifiche.

Il POF si articola nelle seguenti sezioni:

- L'Istituto
- L'offerta formativa curricolare
- L'ampliamento dell'offerta formativa
- Organizzazione e progettazione didattica
- Valutazione
- Piano annuale per l'inclusione e Regolamenti
- 

Questo documento, consultabile integralmente sul sito web della scuola, costituisce una sorta di documento sostitutivo dell'"offerta" commerciale".

## **b. Attività di orientamento**

L'*ITCS G. ZAPPA* offre ai propri alunni anche attività di orientamento, che si suddividono in due macrotipologie:

- a. Orientamento di base, a cui partecipano tutti gli studenti dell'Istituto;
- b. Riorientamento, che consiste in colloqui e interventi personalizzati su richiesta dello studente o del Tutor.

L'orientamento di base consiste in:

- i. orientamento in ingresso rivolto alle classi 1<sup>^</sup>
- ii. orientamento interno finalizzato alla scelta dell'indirizzo triennale per tutte le classi 2<sup>^</sup>
- iii. orientamento in uscita, per le classi quinte.

### **7.2.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE**

Il principale documento che l'*ITCS G. ZAPPA* utilizza per comunicare con i propri clienti è il Piano dell'Offerta Formativa (POF).

Per la promozione dei corsi, vengono predisposte locandine pubblicitarie e brochures a cura della Funzione Strumentale Area 2 ed approvate dal Dirigente Scolastico.

Una copia del documento, firmato dal Dirigente Scolastico, rimane archiviato dal DS.

Il file del POF è disponibile sul sito dell'Istituto in versione PDF

Presso l'Istituto, le informazioni relative ai corsi vengono fornite, di persona o telefonicamente, dalla Segreteria, dal RAD e dalla Direzione. Il Dirigente Scolastico è responsabile dell'aggiornamento dei propri collaboratori in merito ai corsi erogati e ai servizi offerti.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

ITCS G. ZAPPA comunica i propri servizi anche attraverso segnalazioni alla stampa locale e attraverso il proprio sito Internet ([www.itczappa.gov.it](http://www.itczappa.gov.it)).

Le comunicazioni del Dirigente Scolastico vengono lette in classe e gli estremi vengono annotati sul registro di classe. A comunicazione integrale è pubblicata nel sito

### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

L'attività di progettazione è applicabile ai corsi complementari, ai corsi FSE e alle attività di nuova progettazione (**MOD 7301**), mentre per le attività già sperimentate si attua una progettazione ridotta (**MOD7301A**)

Il piano deve essere aggiornato man mano che si evolve la progettazione.

#### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO (MOD7301)

ITCS G. ZAPPA pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del suo servizio.

La pianificazione della progettazione ha lo scopo di individuare le fasi, i tempi e le figure responsabili.

La Direzione identifica, sulla base delle competenze e dei carichi di lavoro, un Responsabile di Progetto e concorda con questi le risorse più appropriate e i tempi per la realizzazione della fase progettuale

Il Responsabile di progetto deve definire le fasi :

| Pianificazione e realizzazione delle attività:<br>fasi                | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |  | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|--|-----------|
|   |                         |   | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu |  |           |
| <b>1:<br/>Organo proponente<br/>Ministero/Usp/provincia<br/>altro</b> |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |  |           |
| <b>2:<br/>Contenuti del progetto<br/>(Dati di base)</b>               |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |  |           |



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

1. Presentazione delle Proposta all'organo di competenza:

**avvenuta in data:**

**in seguito a proposta del**  **Ministero** \_\_\_\_\_

**USP di** \_\_\_\_\_  **Provincia** \_\_\_\_\_

**altro** \_\_\_\_\_

**Documenti di riferimento** \_\_\_\_\_

2. Contenuti del Progetto (Dati di base)

➤ **Breve sintesi del progetto:**

---



---



---

➤ **destinatari**

---



---

**Documenti di riferimento**

---



---

### **7.3.2 IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN INGRESSO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO (MOD 7301)**

Tutti gli elementi in ingresso, relativi al prodotto commissionato, vengono definiti e le relative registrazioni conservate in allegato al progetto.

A conclusione della fase di elaborazione del progetto ed eventualmente in altri momenti individuati in sede di pianificazione della progettazione (variazioni sostanziali), il Responsabile del Progetto sottopone il progetto all'approvazione del Collegio Docenti.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi                    | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|--|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>3:<br/>Presentazione al collegio Docenti (indicatore e target)</b>  |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |
| <b>4:<br/>Presentazione della proposta agli studenti e ai genitori</b> |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |

3. Presentazione al Collegio Docenti ( indicatore e target) :

**avvenuta in data:**

**Documenti di riferimento**

---

**Note e commenti al progetto:**

---



---



---

4. Presentazione della Proposta agli studenti e ai genitori

**avvenuta in data:**

**Documenti di riferimento Circolare convocazione assemblea elezioni studenti / genitori  
Verbale consiglio di classe**

**Note e commenti al progetto:**

---



---



---

### **7.3.3 IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO (MOD7301)**

Gli elementi in uscita vengono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e devono essere approvati prima del loro rilascio.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Gli elementi in ingresso al progetto vengono riesaminati per verificare che siano adeguati e che non siano in conflitto tra di loro.

Vengono poi decise le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione, i criteri di controllo con i relativi limiti di accettabilità.

Tali risultati, sotto forma di documenti, rappresentano i riferimenti vincolanti che la successiva fase di erogazione dell'azione formativa dovrà rispettare.

Gli elementi in uscita devono

- Soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione
- Fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e l'erogazione del prodotto
- Contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti
- Precisare le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi       | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>6:<br/>Comunicazione agli studenti e alle famiglie</b> |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |

6: Comunicazione agli studenti e alle famiglie

- **Con**  **circ. nr.** \_\_\_\_\_ **del** \_\_\_\_\_
- altro** \_\_\_\_\_ **del** \_\_\_\_\_

**vengono diramate ai destinatari le finalità e le metodologie.**

### **7.3.4RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO (MOD73201)**

In fasi opportune vengono effettuati riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, in accordo con quanto pianificato al punto 1, per:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie

A tali riesami partecipano tutti i rappresentanti delle funzioni coinvolte.

Il riesame ha l'obiettivo di verificare la coerenza della pianificazione e della progettazione con gli obiettivi finali.



ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi                     | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>5: Riunione di riesame del progetto con verifiche di fattibilità</b> |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |

5. Riunione di riesame del progetto con verifiche di fattibilità

**A seguito approvazione del collegio docenti e sentito il parere favorevole degli studenti e delle famiglie si passa alla:**

➤ *Sezione – Riesame, modifiche, verifica*

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>Riesame:</b> <span style="float: right;"><b>data:</b> ____ / ____ / ____</span></p> <p>Tutti gli elementi pianificati sono coerenti con gli elementi in uscita</p> <p><input type="checkbox"/> <i>si</i>   <input type="checkbox"/> <i>no (vedi modifiche)</i></p>  |   |
| <p style="text-align: center;"><b>Verifica:</b> <span style="float: right;"><b>data:</b> ____ / ____ / ____</span></p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <i>tutti i parametri sono stati rispettati</i><br/> <input type="checkbox"/> <i>alcuni parametri non sono stati rispettati</i> </p> <p style="text-align: center;">_____<br/>         (indicare i parametri non rispettati)</p> |   |
| <p style="text-align: center;"><b>Modifiche:</b></p> <p>Modifiche rispetto alla programmazione iniziale (vedi tabella progettazione/realizzazione):</p> <p>data: ____ / ____ / ____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>  |   |
| <p style="text-align: center;"><b>Firma Responsabile Progetto</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p>  | <p style="text-align: center;"><b>Firma del Dirigente Scolastico</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p> |



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



**2014-2020**



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
 Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
 Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
 Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

### 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il controllo, eseguito a cura del responsabile di progetto e della Direzione, ha per oggetto la verifica della correttezza formale e di contenuti dei documenti emessi (specifiche di servizio, di erogazione e controllo). Usualmente la verifica viene effettuata al termine dell'elaborazione del progetto, prima che inizi la fase di validazione.

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi                                       | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>7: Esecuzione progetto: verifiche di attuazione ed eventuali modifiche di progetto</b> |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |

7:Esecuzione progetto: verifiche di attuazione ed eventuali modifiche di progetto

**avvenuta in data:**

---

**Documenti di riferimento (se applicabile)**

---



---

**Note e commenti al progetto (eventuali variazioni significative rispetto al progetto iniziale):**

---



---



---

### 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO E GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

#### a. validazione

Per assicurare che il prodotto risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per quella prevista, viene effettuata la validazione della progettazione, in accordo con quanto pianificato (si veda il paragrafo 7.3.1 del Manuale). La validazione può essere prevista in sede progettuale attraverso un corso simulato o forma equivalente oppure risultare eseguita durante la prima erogazione del corso che viene validato in sede di verifica dai responsabili di Commissione, Funzioni obiettivo, Consigli di classe o



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scuolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

incontri del corpo docente coinvolto (se non sono presenti NC il corso si reputa validato).

Il corso progettato viene quindi erogato, e monitorato durante/al termine del suo sviluppo. I parametri sui quali basare la valutazione vengono definiti dal responsabile di progetto in sede di definizione dei requisiti iniziali e devono essere coerenti con gli indicatori di Qualità fissati dalla Direzione.

La validazione ha l'obiettivo di verificare la conformità del progetto alle specifiche definite e quindi di convalidarla in seguito all'erogazione effettiva del servizio formativo.

Tale validazione è eseguita dal Responsabile del progetto che rileva eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi di qualità di *ITCS G. ZAPPA* ed evidenzia i margini di miglioramento.

## **b. modifiche**

Il responsabile del progetto, deve fare un'analisi di fattibilità delle modifiche, possibilmente esaminando le stesse, di concerto con le figure coinvolte nella fase specifica che richiede la modifica.

Nel caso sia fattibile e decida di procedere, le modifiche costituiscono nuovi dati di ingresso (dati di base) per il responsabile di progetto, e devono essere annotate o comunque registrate sulla documentazione relativa al progetto in modifica (nel **MOD7301** è presente una apposita sezione per la gestione delle modifiche).

Le modifiche possono essere generate:

- su segnalazione del cliente in seguito a richieste di miglioramento dell'intervento formativo;
- in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'intervento formativo;
- su segnalazione dei partecipanti al corso per specifiche esigenze (ad esempio di approfondimento di un argomento).

Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate 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 sulle parti già consegnate. Le registrazioni di tali modifiche sono annotate sui documenti della progettazione, e conservate

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>8: Validazione del progetto</b>                  |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



Unione Europea

**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

8: Validazione del progetto

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Validazione:</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>tutti gli obiettivi sono stati realizzati</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>alcuni obiettivi non sono stati realizzati, quindi necessitano delle seguenti modifiche</b></p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">_____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">(indicare gli obiettivi non raggiunti)</p> | <p><b>data:</b> ____ / ____ / ____</p>                    |
| <p><b>Modifiche:</b></p> <p>Modifiche rispetto alla programmazione iniziale (vedi tabella progettazione/realizzazione):</p> <p>data: ____ / ____ / ____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>  |   |
| <p><b>Firma Responsabile Progetto</b></p> <p>_____</p>  | <p><b>Firma del Dirigente Scolastico</b></p> <p>_____</p> |

**7.3.7 VALUTAZIONE FINALE**

| Pianificazione e realizzazione delle attività: fasi | responsabile della fase | documenti di riferimento da consegnare al responsabile del progetto | sett | ott | nov | dic | gen | feb | marz | apr | mag | giu | lug - ago |
|---|-------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------|
| <b>9: Valutazione finale</b>                        |                         |   |      |     |     |     |     |     |      |     |     |     |           |

9: Valutazione finale

**avvenuta in data:**

\_\_\_\_\_

**Documenti di riferimento**

\_\_\_\_\_



## 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

*ITCS G. ZAPPA* ritiene importante sia la scelta di fornitori affidabili sia l'emissione di documenti di acquisto chiari e oggettivi.

Le prescrizioni che seguono si applicano ad acquisti di materiali e servizi che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito al cliente e quindi sulla conformità alle specifiche contrattuali.

Per il tipo di servizio erogato da *ITCS G. ZAPPA*, sono considerate significative ai fini della qualità del servizio alcune caratteristiche evidenziate nel modello **MOD7401** per le prestazioni professionali di servizi o la fornitura di prodotti.

### 7.4.1 PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI (MOD7401)

Al fine di assicurare la rispondenza ai requisiti funzionali richiesti, il DS o un suo incaricato avvia la ricerca del fornitore in base alle specifiche tecniche del prodotto/servizio richiesto.

Seguendo le procedure previste per legge (gara – appalto) si perviene alla valutazione del fornitore .

Secondo quanto pianificato vengono effettuati controlli sulla qualità della fornitura: eventuali NC vengono gestite attraverso il **MOD8301** da parte del DS, che viene prontamente coinvolto.

Quando un fornitore viene valutato (**MOD 7410**), entra nell' "elenco dei *Fornitori Qualificati*". I parametri utili per la qualifica e la rivalutazione di un fornitore sono:

- **certificazione ISO 9001;**
- **qualifica e abilitazione (es. trasporti per le uscite didattiche, ecc. )**
- **dichiarazione di conformità (es. banchi, arredi, ecc.);**
- rapporto qualità prezzo;
- tempi di consegna;
- disponibilità;
- affidabilità;
- cortesia.

### 7.4.2 MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

**A) Esperti esterni – Vedi procedura specifica**

**B) Acquisti materiali - Vedi procedura specifica**

**C) Prestatori d'opera**



### 7.4.3 VERIFICA DEL SERVIZIO E DEL PRODOTTO ACQUISTATO

#### A) Esperti esterni e fornitori di servizi

#### B) Acquisti materiali

### 7.4.4 ARCHIVIAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI RELATIVI AGLI ACQUISTI

## 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

### 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

*ITCS G. ZAPPA* offre ai propri clienti numerosi servizi, descritti nel Piano dell'offerta formativa.

*ITCS G. ZAPPA* pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono, quando applicabili:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie
- la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione

Per l'erogazione di ogni servizio *ITCS G. ZAPPA* segue procedure e istruzioni, il cui riferimento è presente sul modulo *Elenco documenti del SGQ MOD4201*.

Il Dirigente verifica che il processo sia sotto controllo, dall'acquisizione del cliente all'erogazione del servizio.

Infatti, tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte le attività ed in particolare modo per quelle definibili critiche ai fini dell'erogazione del servizio.

Nel processo di erogazione di un'azione formativa, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono immediatamente sui partecipanti-clienti che li percepiscono immediatamente e successivamente a cascata sull'intero "Sistema Cliente".

Acquista, dunque, fondamentale importanza un sistema di controllo del processo di erogazione dell'azione, che se da un lato consente di predisporre le risorse umane e materiali e le condizioni operative previste nel progetto, dall'altro contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi durante l'erogazione del corso e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano delle non conformità.

Anche le verifiche sulla formazione erogata, (quando ormai non è più possibile



intervenire sul corso già concluso) consentono a *ITCS G. ZAPPA* di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale rivisitazione dell'azione formativa.

In concreto *ITCS G. ZAPPA*, per porre sotto controllo il processo di erogazione, svolge le proprie attività in conformità a procedure documentate, cui si rimanda:

- ✓ *Attività didattica* **PRO7501**
- ✓ *Stage* **PRO7502**
- ✓ *Esami ECDL* **PRO7504**
- ✓ *Corsi complementari* **PRO7505**
- ✓ *Orientamento* **PRO7506**

In tali procedure vengono definite le modalità di pianificazione, erogazione e controllo di ogni servizio offerto.

**Il docente è responsabile dell'aggiornamento dei dati o dei risultati dell'alunno nella** pagina Personale informatica (es. trascrizione votazioni, assenze). L'alunno può utilizzare la posta elettronica per comunicare alla Scuola informazioni, richieste ed esigenze.

**Tali richieste saranno prese in carico dal personale (DS, Docente o ATA) a secondo delle esigenze evidenziate dall'alunno.**

## 7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 1. Il requisito 7.5.2 risulta applicabile per l'eventuale introduzione di nuovi indirizzi di studio . Per tutti gli altri indirizzi, diventati standard, la fase di progettazione ed erogazione coincide e pertanto, in quel caso, si rimanda alla gestione del punto 7.3.6.**

## 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEL SERVIZIO

Per identificazione s'intende l'insieme degli accorgimenti adottati per rendere univocamente riconoscibili i servizi erogati ed i documenti ad essi associati. L'identificazione è intesa a far sì che:

- ♦ non si possa confondere un corso/attività con un altro;
- ♦ non si possano confondere i collaboratori assegnati ad un'attività con un'altra
- ♦ non possano essere confusi documenti di corsi/attività diversi.

*ITCS G. ZAPPA* applica criteri di identificazione delle attività e dei servizi per tutta la fase di erogazione, dall'inizio alla fine delle attività attraverso codici identificativi dei documenti e dei collaboratori. Lo stato di identificazione dei monitoraggi/misurazioni avviene sulla base dei registri delle attività formative.

Per rintracciabilità si intende l'insieme degli accorgimenti adottati tali da permettere di ricostruire la "storia" di un servizio e dei documenti ad esso associato, e in particolare consiste in:

- ♦ sistema di identificazione dei documenti attraverso codici (identificazione univoca);
- ♦ corretta ubicazione dei documenti cartacei, dei beni del cliente, dei dati e delle registrazioni informatiche.



La rintracciabilità, oltre a quanto sopra definito a proposito della documentazione, è un requisito applicabile a:

- allievi iscritti, rintracciabili attraverso la cartella allievo
- allievi diplomati, rintracciabili attraverso i cartelloni degli esami di stato
- docenti, rintracciabili attraverso i documenti di assegnazione delle classi per materia
- docenti esterni incaricati, rintracciabili attraverso le lettere d'incarico

#### 7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Il materiale prodotto è conservato secondo le modalità sotto descritte.

##### Documentazione amministrativa fornita dagli allievi

La Segreteria, qualora la durata dell'intervento formativo lo imponga, predispone una cartella per ogni alunno. La cartella è identificata con il nome del corso e dell'alunno e contiene tutta la documentazione consegnata dallo stesso. Le cartelle degli alunni sono conservate presso la Segreteria Didattica, suddivise per classe/corso.

##### Comunicazione al cliente a seguito di perdite o danneggiamenti

In caso di perdite o danneggiamenti delle proprietà del cliente sopra definite, la Segreteria e la Direzione provvederà a farne comunicazione per iscritto (tramite lettera o raccomandata) al cliente stesso.

Tale comunicazione, verrà registrata e conservata così come previsto dall'Istruzione Protocollo (**IST.4201**).

##### PRIVACY

Con riferimento alle disposizioni legislative in materia di privacy (D. Lgs. 196/03), l'Istituto consegna:

- all'inizio dell'anno scolastico una declaratoria sulla privacy a genitori e alunni che la sottoscrivono;
- ***all'inizio del rapporto di prestazione d'opera con l'Istituto, i collaboratori sottoscrivono una dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali.***

ITCS G. ZAPPA inoltre si impegna con i propri clienti alla massima riservatezza delle informazioni pervenute durante l'attività, proteggendo con password l'accesso ai documenti informatici relativi ai clienti in suo possesso.

#### 7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

##### Materiale didattico

Il materiale didattico è costituito da libri di testo (cartacei e/o in versione digitale), dispense, ecc.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

### **Attrezzature didattiche**

Le attrezzature didattiche sono costituite da lavagne interattive multimediali, lavagne a muro, personal computer, tablet ecc.

### **Materiale elaborato dai partecipanti**

Tutto il materiale soggetto a valutazione viene conservato in appositi armadi blindati e archiviato al termine dell'anno scolastico. Il materiale che invece non è soggetto a valutazione da parte del docente, dopo la correzione, viene riconsegnato all'allievo.

## **7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione**

L'*ITCS G. ZAPPA* per erogare i propri servizi non si avvale, attualmente, di apparecchiature da sottoporre a misurazione come specificato al punto 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Si ritiene dunque che il punto 7.6 della norma non possa essere applicato.



## 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITÀ

*ITCS G. ZAPPA* pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- a) dimostrare la conformità dei servizi erogati
- b) assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- c) migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità

### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

*ITCS G. ZAPPA* valuta periodicamente la soddisfazione dei propri clienti (utenti e famiglie degli stessi) con questionari o interviste; i risultati di tali rilevazioni sono portati all'attenzione di RAD in sede di riesame del Sistema e valutazione dei singoli corsi.

In sede di riesame si valuta anche l'opportunità di modifica dei questionari, o di adottare strumenti più efficaci.

Per valutare la soddisfazione del cliente Regione Lombardia, *ITCS G. ZAPPA* si basa sul rispetto dei valori soglia degli indici previsti dalla Regione.

Si veda per ulteriori dettagli la sezione 8.2.4 del presente Manuale.

#### 8.2.2 AUDIT INTERNO

Al fine di accertare la corretta applicazione, il funzionamento e l'efficacia del SGQ e per verificare se i risultati siano in linea con quanto atteso e con la *Politica per la Qualità*, vengono pianificate ed attuate degli audit interni

La pianificazione viene predisposta da RAD (Piano audit **MOD8201**) e prevede che almeno una volta l'anno siano verificate tutte le aree aziendali e tutti i punti del Sistema di Gestione per la Qualità; il RAD è responsabile della corretta applicazione del programma.

Il piano viene effettuato in base all'importanza che l'area o il processo da verificare hanno sulla qualità: nella pianificazione sono individuati i responsabili delle verifiche garantendo la competenza del verificatore e la sua indipendenza dall'area verificata.

I risultati degli audit sono registrati (*Verbale di Audit* **MOD8202**) e portati a conoscenza dei responsabili delle aree verificate. I responsabili delle aree verificate intraprendono tempestive azioni correttive relativamente alle carenze evidenziate. Tale attività viene gestita sul modulo *Non Conformità emersa nell'audit* **MOD8203**

Gli audit hanno anche la funzione di controllare l'applicazione delle misure correttive prese a fronte di rilievi di visite precedenti ed appurare l'efficacia di tali azioni.

I resoconti degli audit sono analizzati dalla direzione durante le riunioni di *Riesame del Sistema*.



Le osservazioni vengono registrate. Inoltre, per verificare la conformità ai requisiti Regionali previsti per l'accreditamento, l'auditor utilizza una lista di riscontro, da allegare al Verbale di Verifica ispettiva Interna

La direzione può decidere ulteriori visite in funzione di particolari esigenze.

Spetta a RAD scegliere la persona che dovrà eseguire l'audit (auditor); questa persona, interna od esterna all'azienda, deve aver frequentato un corso per valutatore interno.

Il RAD inoltre può optare per una composizione del gruppo di audit più ampia, all'interno di esse viene comunque sempre scelto un responsabile di verifica. L'auditor deve sforzarsi sempre di essere imparziale, dando il giusto peso alle opinioni ed alle osservazioni degli interlocutori, svolgendo nello stesso tempo con massima fermezza ed obiettività la propria attività ispettiva. Deve inoltre operare con la massima attenzione e correttezza.

Si veda per maggiori dettagli la **PRO8201**.

### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

*ITCS G. ZAPPA* ha adottato adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del sistema di gestione per la qualità.

Questi metodi sono finalizzati a dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Qualora tali risultati non siano raggiunti, vengono adottate le opportune correzioni ed intraprese le relative azioni correttive per assicurare la conformità dei prodotti.

Tali indicatori scaturiscono dalla raccolta dati effettuata dal Rappresentante della Direzione durante tutti i controlli previsti dal Sistema Qualità di *ITCS G. ZAPPA*.

La raccolta e l'elaborazione dei dati deve essere sistematica per assicurare la tempestività delle azioni correttive da attuare in caso di risultati non soddisfacenti.

I dati rilevati verranno portati all'attenzione della Direzione in sede di Riesame della Direzione.

### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI**

Il RAD è responsabile dei controlli realizzati da *ITCS G. ZAPPA*.

I controlli vengono svolti allo scopo di dimostrare che l'erogazione del servizio è stata effettuata nel rispetto delle norme e delle esigenze del cliente.

Le registrazioni di tutti i controlli indicano il superamento o meno dei controlli medesimi a fronte dei criteri di accettazione stabiliti. Inoltre, le registrazioni dei controlli identificano il responsabile dell'approvazione del servizio erogato.



La misurazione dei processi di formazione avviene:

- per ogni singola attività, attraverso l'analisi dei report finali. Tale analisi è volta a valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi individuati in sede di progettazione;
- annualmente, per l'insieme delle attività, attraverso l'analisi statistica dei dati raccolti sui singoli progetti. Le informazioni così raccolte vengono sottoposte alla Direzione in occasione del Riesame del Sistema Qualità, per valutare l'efficacia dei vari processi dell'Istituto.

Per il tipo di attività svolta, tra gli elementi di monitoraggio dei processi, sono analizzati anche i report delle verifiche ispettive interne della qualità.

Le procedure e le istruzioni dei singoli servizi riportano tutte le attività di controllo e i limiti di accettazione dei servizi erogati. Si rimanda pertanto ai suddetti documenti. Attraverso il **mod. 7405** si ha la registrazione del collaudo del materiale in entrata a cura della commissione tecnica.

### 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI (GESTIONE DELLE NC)

Tutto il personale ha l'obbligo di segnalare e documentare al Dirigente Scolastico qualsiasi NC riscontrata durante l'attività sia operativa sia di controllo. Tutti i collaboratori di *ITCS G. ZAPPA* devono essere consapevoli che le NC sono un utile strumento per il miglioramento, poiché permettono di individuare le cause e prevedere così opportune azioni correttive.

Le NC rilevate sono registrate sul modulo *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301*. Tale modulo prevede i seguenti aspetti:

- sintesi della NC: descrizione del requisito (cosa dovevo fare) e del problema (evidenza di cosa ho fatto);
- correzione per risolvere la specifica e suddetta NC (cosa fare e chi lo deve fare);
- verifiche di conformità dopo la correzione;
- analisi della causa
- esito della correzione.

Il DS, avuta notizia della NC e individuato il responsabile della gestione della NC, fornisce tutte le informazioni necessarie affinché si intervenga in maniera efficace.

Il **MOD8301** deve seguire il servizio al fine di identificare la NC collegata ed impedire il completamento del servizio, qualora la NC non sia risolta in modo efficace. In caso di impossibilità di risoluzione, la gestione della NC è competenza esclusiva del Dirigente che eventualmente deve concordare la deroga con il cliente.

Le non conformità possono emergere in generale nei seguenti momenti del processo:

- all'inizio o durante l'erogazione della formazione (ad esempio relative alla non idoneità delle attrezzature didattiche, delle aule, della documentazione di



supporto all'attività formativa, oppure relative alla mancanza di gradimento da parte dei partecipanti o alla mancanza di coerenza tra obiettivi di apprendimento e prerequisiti di accesso ad un corso, ecc.);

- alla fine dell'erogazione della formazione (ad esempio relative all'insufficienza del livello di apprendimento finale rispetto a quanto previsto, valutazione complessiva dell'attività svolta inferiore ai limiti qualitativi predefiniti, insufficiente applicabilità dell'apprendimento nelle situazioni operative di lavoro, non rispetto dei valori limite stabiliti per gli indicatori dalla Regione Lombardia ecc.);
- non conformità che emergono da reclami del cliente.

Nel caso in cui le NC emergano dopo il completamento del servizio, il DS definirà le azioni da intraprendere per gestire gli effetti anche potenziali.

Il DS potrà delegare ad altra persona la gestione della NC.

I rapporti (**MOD8301**) sono archiviati e conservati da RAD che assegna loro il numero identificativo univoco.

Terminata la correzione il servizio viene sottoposto a verifica e l'esito viene registrato. In caso di esito negativo della correzione, viene aperta una nuova NC.

Il Dirigente Scolastico è il Responsabile finale della corretta gestione delle NC rilevate e dell'attuazione dei trattamenti decisi (firma sul **MOD8301**).

La commissione tecnica compila il **mod. 7405** Regolarità fornitura segnalando le eventuali difformità al DS, che provvederà ad aprire la NC e a gestirla o farla gestire.

I dettagli di tale attività sono riportati in **PRO8301 Gestione Non Conformità**.

## 8.4 ANALISI DEI DATI

L'utilizzo di tecniche di rilevamento ed analisi dei dati di natura statistica è estremamente importante per una tempestiva gestione e per una consapevole garanzia della prestazione dei servizi nel tempo.

Sono considerate necessità strategiche per il continuo miglioramento le seguenti rilevazioni:

- verifica del livello di soddisfazione del cliente
- analisi delle non conformità sorte durante l'attività
- analisi dei reclami
- analisi delle azioni preventive, correttive e delle azioni di miglioramento
- analisi degli indicatori definiti dalla Regione Lombardia

Le suddette rilevazioni sono effettuate in modo sistematico, sotto la responsabilità della Direzione.



## 8.5 MIGLIORAMENTO

Il miglioramento continuo dei servizi offerti ai clienti e del suo SGQ è uno degli obiettivi primari di *ITCS G. ZAPPA*.

*ITCS G. ZAPPA* si impegna a migliorare con continuità l'efficacia del suo SGQ, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi, i risultati delle V.I.I., l'analisi dei dati, le AC e le AP ed i riesami della Direzione.

### 8.5.1 AZIONI CORRETTIVE (AC), AZIONI PREVENTIVE (AP) E AZIONI DI MIGLIORAMENTO (AM)

L'obiettivo del continuo miglioramento è raggiungibile anche attraverso una corretta ed efficace gestione delle AC, AP ed AM.

L'utilizzo delle suddette azioni è effettuata attraverso un processo che permetta una completa gestione dell'attività.

Le azioni intraprese devono essere in relazione all'influenza della non conformità sulla qualità e del rischio connesso.

La pianificazione del processo di gestione è stata effettuata con la predisposizione del modello *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301*, che è un piano dettagliato di intervento, in cui devono essere indicati:

- l'analisi delle cause;
- le azioni decise con relative responsabilità e tempi;
- la verifica di attuazione ed efficacia dell'azione.

Al **MOD8301** sono allegati se necessario tutti i documenti di dettaglio utili alla comprensione del lavoro.

#### a) Azioni correttive

Le AC sono intese ad eliminare le cause di una non conformità.

L'analisi dei rapporti di non conformità è svolta almeno una volta all'anno, durante il Riesame del Sistema.

Dall'esame di questa documentazione il Dirigente Scolastico, di concerto con RSQ ed il personale interessato, individua i problemi prioritari ed elabora una strategia per la loro soluzione, indicando i tempi e le responsabilità.

I risultati di questa analisi vengono registrati dal Dirigente Scolastico nel modulo *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301* nel quale vengono inoltre specificati il tipo di AC che si è deciso di intraprendere e successivamente le verifiche attuate per controllarne l'attuazione e l'efficacia.

Si noti che si può dar corso ad una AC:

- a seguito di precisa richiesta di clienti che abbiano riscontrato problemi in merito alla qualità del servizio erogato;
- per decisione interna, a seguito di riesami intesi a valutare lo stato di applicazione del sistema o di sue parti.



In occasione del riesame periodico dei rapporti di Non Conformità (**MOD8301**), il Dirigente Scolastico prende in esame con attenzione particolare anche le contestazioni e segnalazioni dei clienti (analizzando il *Registro Reclami MOD8302*), i risultati delle Verifiche ispettive interne ed esterne e le registrazioni della qualità, allo scopo di individuare i problemi ricorrenti o di particolare gravità. Verifica dunque con le funzioni interessate che siano note le cause e la possibilità di effettuare interventi atti a rimuoverle. Assegna di conseguenza le priorità, privilegiando le AC richieste da clienti o provocate da reclami. Gli interessati pianificano e portano a termine le necessarie AC.

Nel caso specifico delle anomalie di SGQ, le AC possono consistere in:

- modifica di procedure e/o di pratiche operative;
- stesura di nuovi documenti (ad es. a carattere esplicativo o addestrativo);
- addestramento o riaddestramento del personale.

### **b) Azioni preventive**

Le Azioni Preventive (AP) sono tese ad individuare e ad eliminare le cause di potenziali non conformità.

L'individuazione delle situazioni di rischio sulle quali è opportuno intervenire per evitare l'insorgere di problemi in tempi successivi viene demandata alle singole funzioni dell'Istituto, che allo scopo utilizzano informazioni e dati di cui vengono periodicamente a conoscenza attraverso i canali previsti dal sistema (riesami delle non conformità, rapporti delle Verifiche ispettive, contestazioni, analisi dei bisogni del cliente). È quindi dovere di tutti informare il Dirigente Scolastico, cui spetta la responsabilità di pianificare AP.

Il Dirigente Scolastico, durante il Riesame del sistema, o quando lo ritenga opportuno, alla luce dell'analisi dei dati raccolti (riesami delle non conformità, rapporti delle Verifiche ispettive, contestazioni, analisi dei bisogni del cliente, suggerimenti di propri collaboratori, ecc.), provvede ad adottare un'AP, servendosi del modulo *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301* nel quale vengono anche specificate le verifiche attuate per controllarne l'attuazione e l'efficacia.

### **c) Azioni di miglioramento**

Le Azioni di Miglioramento (AM) sono volte alla crescita di *ITCS G. ZAPPA* in un'ottica di sviluppo e di ottimizzazione delle risorse e dei risultati; sono decise dal Dirigente Scolastico e gestite attraverso il modello *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301*.

## **8.5.2 RECLAMI**

*ITCS G. ZAPPA* considera i reclami indicatori importanti del livello di soddisfazione dei propri clienti, cogliendo in essi il loro aspetto positivo, poiché permettono di capire meglio cosa il cliente considera qualità. Sono da considerare reclami tutte le manifestazioni di insoddisfazione (in qualsiasi forma espresse) che arrivino dai clienti



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzioni Generali per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

o da potenziali clienti.

Tutti i soggetti che operano nell'Istituto (personale, alunni, genitori) possono segnalare le disfunzioni tecniche direttamente al Dirigente Scolastico con il **MOD8520**.

Tutti i reclami sono analizzati e valutati allo scopo di accertarne la fondatezza. Nel caso in cui tali reclami fossero ritenuti fondati da parte del Dirigente Scolastico, si trasformano in non conformità e gestiti conseguentemente (vedi *Registro Reclami MOD8302*)

Sul *Registro Reclami* rimane il riferimento al numero della non conformità che viene aperta. I reclami a livello aggregato sono presentati in fase di Riesame del sistema per una loro analisi.

## 9 CONCLUSIONI

La qualità è un obiettivo primario per *ITCS G. ZAPPA* e può essere raggiunto solo con l'impegno ed il contributo di tutti.

Tale obiettivo deve essere raggiunto coinvolgendo anche il cliente in un'ottica di partecipazione rendendolo consapevole dell'offerta formativa e coinvolgendolo nella definizione della prestazione.

La soddisfazione del Cliente si ottiene operando in modo efficiente ed efficace, in un'ottica di *miglioramento continuo* e di *innovazione*.

Tutti i collaboratori di *ITCS G. ZAPPA*, indipendentemente dalle responsabilità e dal ruolo, devono impegnarsi affinché il lavoro sia sinergico e ognuno possa portare il proprio contributo al raggiungimento dell'obiettivo.