



**IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**  
**"SGQ"**  
**DELL'IISS "CARLO MARIA CARAFA" DI MAZZARINO**

**UNI EN ISO9001:2008**

**Aggiornato all'a.s. 2009/2010**

## SOMMARIO

### PREMESSA

1.	COS'E' IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	pag.2
2.	IL SGQ DEL NOSTRO ISTITUTO	pag.3
3.	I DOCUMENTI: PROCEDURE, MODELLI, MANUALE DELLA QUALITA'	pag.3
4.	LE RISORSE UMANE DI RIFERIMENTO	pag.5
5.	FOCUS 1: PROGETTI	pag.6
6.	FOCUS 2: SCRUTINI E VALUTAZIONI	pag.8
7.	FOCUS 3: RECUPERO	pag.9
8.	FOCUS 4: VISITE GUIDATE E VIAGGI DI ISTRUZIONE	pag.11
9.	I MECCANISMI DI CONTROLLO	pag.13

---

### *Premessa*

Le indicazioni contenute nella presente dispensa mirano a informare tutti i Docenti sul corretto iter procedurale da seguire per le aree di maggiore interesse del servizio didattico e formativo offerto all'utenza dal nostro Istituto in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità.

Esse non sono esaustive riguardo ai compiti delle Funzioni Strumentali e degli altri Responsabili di Funzione, che devono fare riferimento alle procedure, contenenti tutte le informazioni relative alle aree di loro competenza, che vengono loro consegnate dallo staff Qualità all'inizio di ogni a.s.

#### 1. COS'E' IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il fine dell'elaborazione ed applicazione di un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** all'interno di un ente pubblico, istituzione o azienda è quello di migliorare l'organizzazione dei processi necessari all'erogazione del servizio offerto all'utenza e garantire una ottimizzazione ed efficienza di tale servizio.

Della definizione delle caratteristiche di Qualità di un Sistema di Gestione si è occupata la UE, elaborando delle norme e criteri (UNI EN ISO 9001:2008) la cui osservanza consente all'ente che adotta tale Sistema di ottenere una Certificazione di conformità agli standard europei.

## 2. IL SGQ DEL NOSTRO ISTITUTO

Nel nostro Istituto è stato adottato un Sistema di Gestione per la Qualità che disciplina l'erogazione dei servizi didattici e formativi offerti all'utenza già a partire dall'a.s. 2007/2008, con il conseguente rilascio della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 da parte dell'ente certificatore R.I.N.A. Nei successivi anni, il perfezionamento di tale sistema, in continua rimodulazione, ha consentito di mantenere la certificazione di conformità agli standard europei, anche nelle successive modificazioni ed integrazioni (UNI EN ISO 9001:2008).

## 3. I DOCUMENTI : PROCEDURE, MODELLI , MANUALE DELLA QUALITA'

I mezzi proposti dal SGQ per raggiungere tale scopo sono:

- la definizione e la messa in atto di **Procedure** precise che regolamentino ogni aspetto significativo del servizio didattico e formativo offerto all'utenza;
- la messa a punto e l'utilizzo da parte di tutto il personale interessato della modulistica necessaria alla corretta attuazione delle procedure, ovvero dei **Modelli** standard che uniformano i documenti prodotti nell'istituto sia nel layout che nei contenuti;
- la redazione di un **Manuale della Qualità (MQ)**, depositato presso la Dirigenza, che ha lo scopo di descrivere la pianificazione e l'organizzazione dei processi che caratterizzano l'attività del nostro istituto al fine di realizzare e garantire la Qualità secondo i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

### 3.1 Le Procedure e le Istruzioni operative

Sono state elaborate **20 Procedure (Pr)** e **5 Istruzioni operative (Io)**. Le **Istruzioni operative** sono dei documenti descrittivi che regolano il funzionamento di aree specifiche all'interno delle procedure n. 3, 6, 9 e 14.

Le **Procedure** del nostro SGQ sono:

1. Gestione della Documentazione del SGQ
2. Gestione delle RegISTRAZIONI del SGQ
3. Gestione delle infrastrutture
4. Progettazione europea
5. Riesame della Direzione
6. Gestione del personale
7. Gestione dei servizi amministrativi e di segreteria
8. Gestione degli acquisti
9. Erogazione del servizio didattico e formativo
10. Gestione dei rapporti con l'utenza e con i soggetti istituzionali
11. Gestione POF
12. Accoglienza-Continuità-Orientamento
13. Servizio biblioteca-mediateca
14. Valutazione e gestione dei fornitori
15. Rilevazione della Customer Satisfaction
16. Gestione dei reclami
17. Verifiche ispettive interne
18. Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni preventive
19. Misurazione, analisi e miglioramento
20. Gestione della comunicazione.

Le **Istruzioni operative** sono:

- Io. 03 Igiene dei locali e degli ambienti
- Io. 06 Gestione delle missioni
- Io. 09 Erogazione del servizio didattico formativo per la diversabilità
- Io. 09 Valutazione, Monitoraggio e Misurazione
- Io. 14 Viaggi di Istruzione.

### 3.2 I Modelli

L'uso dei Modelli (Md) è obbligatorio da parte di tutto il personale scolastico. Non è consentita la modifica del layout dei Modelli né della loro struttura. I file dei modelli che tutti i Docenti dell'Istituto devono utilizzare vengono consegnati all'inizio dell'a.s. ai Responsabili di Funzione (vedasi par. 4), che devono provvedere alla loro diffusione presso il personale dell'istituto. Essi sono anche reperibili all'interno della homepage del nostro portale di Istituto, all'indirizzo [www.isisscarafa.org](http://www.isisscarafa.org), nell'area "Modelli Qualità", da dove è possibile effettuare il download dei Modelli raggruppati per aree tematiche.

La mancata osservanza delle corrette Procedure per le varie aree di riferimento dei servizi didattici e formativi o il mancato o non corretto utilizzo dei Modelli può pregiudicare l'esito delle verifiche ispettive esterne volte a confermare all'Istituto il rilascio della certificazione UNI EN ISO 9001. A tutto il personale scolastico è, dunque, richiesto, qualora dovesse incontrare non conformità/problemi relativi all'utilizzo di Modelli o all'applicazione di Procedure, di segnalarli per iscritto, mediante l'utilizzo dell'apposito modello da richiedere allo Staff Qualità, al Responsabile di Gestione per la Qualità (RGQ), che valuta l'opportunità di aprire una Procedura di Non Conformità, nel qual caso individua i responsabili della soluzione da adottare per risolvere la Non Conformità stessa, il cui mancato superamento può costituire impedimento al mantenimento della certificazione ISO 9001.

## 4. LE RISORSE UMANE DI RIFERIMENTO

All'inizio dell'a.s. il DS individua, tra i docenti dell'istituto, il **Responsabile di Gestione per la Qualità (RGQ)** e i componenti dello staff che lo coadiuveranno nei suoi compiti (**Staff Qualità**). Nomina, inoltre, un applicato di segreteria come referente per la Qualità per il settore amministrativo, fermo restando che la prima figura di riferimento presso gli uffici di segreteria è il DSGA.

Il Responsabile della Gestione per la Qualità (RGQ), in collaborazione con lo staff Qualità e con i Responsabili di Funzione (vedasi oltre):

- elabora o modifica le Procedure, da sottoporre ad approvazione del Ds, sulla scorta dei suggerimenti raccolti alla fine dell'a.s. precedente da parte dei Responsabili di Funzione;
- elabora nuovi Modelli o li aggiorna, in base alle nuove esigenze emerse;

- cura la distribuzione dei documenti del SGQ;
- segue i processi di monitoraggio e controllo del sistema (riesami, verifiche ispettive interne ed esterne).

All'inizio di ogni anno scolastico, tutti i documenti del SGQ vengono affidati al DS e al RGQ, mentre i testi di alcune Procedure e i Modelli afferenti alle attività specifiche di ogni settore di pertinenza vengono affidate, differentemente in base alla propria area di competenza, al DSGA, ai componenti dello Staff di Dirigenza, alle Funzioni Strumentali, ai Responsabili di Laboratori, Palestra, Biblioteca e gruppo H e al Collaboratore scolastico addetto al Front Office.

Tali figure, che all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità vengono denominate **Responsabili di Funzione (RdF)**, sono, per tutto l'a.s., i referenti dei Docenti e del Personale ATA per quanto concerne il Sistema di Qualità e hanno il compito di:

- provvedere alla diffusione dei Modelli di Qualità presso i Docenti e il Personale ATA, ciascuno per le proprie specifiche aree di competenza;
- garantire la corretta applicazione delle Procedure a cui ciascun Modello utilizzato fa riferimento, anche attraverso l'emanazione di apposite circolari esplicative e, in ogni caso, rendersi disponibili per presentare i vari Modelli e spiegarne l'uso nell'ambito della propria area di riferimento;
- vigilare sulla eventuale occorrenza di episodi e situazioni che richiedano l'apertura di procedure di Non Conformità;
- suggerire interventi migliorativi di procedure o modelli per il successivo a.s., tramite l'utilizzo dell'apposito modello che viene loro distribuito dallo Staff Qualità.

## 5. FOCUS 1: PROGETTI

### 5.1 Sequenza operativa dettagliata

- 1) All'inizio dell'a.s. i Docenti interessati formulano i progetti facendo riferimento al modello contenuto nel Md\_11-SchPrg - *Scheda Progetto*;
- 2) Prima della presentazione della Scheda Progetto, il Docente Responsabile deve effettuare il **Riesame** del progetto, cioè verificare se esso può essere migliorato anche consultando altre eventuali

figure che collaborano alla stesura del progetto, e compilare la relativa voce in calce al Md\_11-SchPrg - *Scheda Progetto*, che viene siglato dal Docente Responsabile del Progetto e dagli altri collaboratori del progetto, oltre che dal DS e dal DSGA e viene, dunque, protocollato in Segreteria;

- 3) I progetti vengono proposti al Collegio dei Docenti per l'approvazione. Poiché non è sempre disponibile la necessaria copertura finanziaria per tutti i progetti approvati, il Collegio dei Docenti approva una serie di criteri in base ai quali attribuire un punteggio di merito alle diverse proposte di progetto per il loro inserimento in una graduatoria. Affida poi i compiti di istruzione ai fini della formulazione della graduatoria ad una Commissione appositamente nominata;
- 4) La Commissione POF, presieduta dalla Funzione Strumentale POF, sottopone i progetti alla **Verifica** dell'adeguatezza degli obiettivi e delle risorse previsti per il progetto ed il Presidente della Commissione sigla la relativa voce in calce al Md\_11-SchPrg - *Scheda Progetto*. La Commissione Progetti stila una graduatoria, attribuendo a ciascun progetto un punteggio sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti; la graduatoria e i verbali delle riunioni della Commissione vengono siglati da tutti i componenti;
- 5) La Funzione Strumentale responsabile del POF distribuisce ai docenti Referenti dei Progetti il Md\_11-ValAttPOF-*Valutazione dei progetti e delle Attività del POF*, da compilare al termine di ogni progetto, ed il Md\_11-GanPro-*Gantt Progetti* (quest'ultimo da compilare secondo le indicazioni fornite dal Dirigente Scolastico); tali modelli hanno la finalità di verificare il corretto svolgimento delle attività previste ed il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto e vanno riconsegnati alla FS POF;
- 6) I Docenti Responsabili dei Progetti, durante la fase di realizzazione dei progetti stessi, hanno cura di compilare i registri degli incontri, annotando le presenze degli allievi e gli argomenti svolti;
- 7) Al termine di ogni progetto POF il Docente Responsabile del Progetto, d'accordo con gli eventuali docenti esperti che partecipino al progetto, sottopone gli allievi ad una verifica finale delle conoscenze apprese e delle competenze acquisite sotto forma di test; qualora la natura "laboratoriale" del progetto non lo consenta, si raccoglieranno, in ogni caso, evidenze oggettive di un project-work finale (es, mostre, rappresentazioni teatrali, esibizioni) sotto forma di video, foto, articoli, etc., pubblicabili anche sul portale d'istituto;

- 8) Per verificare la soddisfazione dell'utenza, la Funzione strumentale di Gestione del POF, al termine di ogni progetto non europeo previsto dal POF, somministra agli studenti che hanno frequentato il corso un questionario di soddisfazione finale sul progetto (Md\_15-QueSodPro—*Questionario di Soddisfazione degli allievi sul corso/ Progetto*);
- 9) I docenti Responsabili dei singoli progetti stilano una Relazione finale, in cui valutano anche gli esiti del progetto stesso;
- 10) La Funzione Strumentale di gestione del P.O.F. redige, infine, un Report finale di valutazione dei progetti e delle attività presenti nel P.O.F., che viene esposto al Collegio dei Docenti unitamente alle Relazioni dei Docenti Referenti dei singoli Progetti; in tale sede il Collegio dei Docenti procede alla **Validazione** dei progetti realizzati, che può anche essere parziale e prevedere, dunque, correttivi, integrazioni e modifiche in vista di ripresentazioni degli stessi progetti per gli anni successivi. La FS POF appone la data di validazione sul Md\_11-ValAttPOF-*Valutazione dei progetti e delle Attività del POF*, che fa firmare al DS.

**NB:** la mancata validazione di un progetto da parte del Collegio dei Docenti costituisce vincolo ostativo per la ripresentazione dello stesso progetto negli anni successivi.

## **6. FOCUS 2: SCRUTINI E VALUTAZIONI**

### **6.1 Valutazione diagnostica**

I prerequisiti vengono rilevati con degli appositi test di ingresso.

### **6.2 Valutazione formativa**

Allo scopo di facilitare ai genitori degli studenti il monitoraggio costante dell'andamento didattico dei loro figli, **alla fine del primo bimestre e del terzo bimestre dell'anno scolastico** i docenti comunicano loro le eventuali insufficienze rilevate nella preparazione dei loro figli tramite il modello Md\_09-ComBimIns-*Comunicazione Bimestrale delle Insufficienze*, la cui compilazione viene curata dai coordinatori di classe sulla scorta delle indicazioni fornite da ciascun docente tramite

il modello Md\_09-SchRilBim-*Scheda di Rilevazione Bimestrale delle insufficienze*.

Permanendo il rimando generale ai criteri di valutazione comuni stabiliti in sede collegiale e inseriti nel POF, alcuni assi disciplinari hanno

definito dei criteri da utilizzare nella valutazione delle prove, contenuti nei modelli Md\_09-GriAnaTes- *Griglia di valutazione di una prova scritta di italiano-Analisi di un Testo poetico o narrativo*, Md\_09-GriLatGre- *Griglia di misurazione della prova scritta di Latino e Greco*, Md\_09-GriTem -*Griglia di valutazione di una prova scritta di italiano-Tema*, Md\_09-GriTraLin- *Griglia di valutazione della Traduzione in Lingua straniera*, Md\_09-GriSagArt- *Griglia di valutazione di una prova scritta di italiano-Saggio breve o Articolo di giornale*, Md\_09-GriSocMet- *Griglia di valutazione per la prova scritta di Sociologia e Metodologia della ricerca s.p.p.*, Md\_09-GriVerLin *Griglia di valutazione della traduzione dalla Lingua straniera(Versione)*, ferma restando la libertà dei singoli docenti di adottare griglie specifiche per le prove che non vengono menzionate.

### 6.3 Valutazione sommativa

**Alla fine di ogni quadrimestre**, la valutazione viene effettuata con l'ausilio dei modelli Md\_09SchPriQua- *Scheda dei Giudizi e dei Voti del Primo Quadrimestre* e Md\_09-SchScrFin- *Scheda dei Giudizi e dei Voti dello Scrutinio Finale*. Per gli studenti che frequentano l'ultimo anno di corso, in sede di scrutinio finale il consiglio di classe formula anche un giudizio di ammissione/non ammissione agli Esami di Stato, utilizzando il modello Md\_09-GiuEsaSta-*Giudizio di ammissione/non ammissione Esame di Stato 20.../20...*

## 7. FOCUS 3: RECUPERO

### 7.1 Sequenza operativa per i Docenti

Qualora degli studenti riportino valutazioni insufficienti **in occasione della valutazione quadrimestrale (1° e 2° quadrim)**, i Docenti avranno cura di:

1. far pervenire agli Uffici di Protocollo della Segreteria, se interessati, il modulo di disponibilità allo svolgimento di attività di recupero extracurricolari entro e non oltre la data prefissata - Md\_09DisDocRec- *Disponibilità Docenti per i Corsi di Recupero*;
2. consegnare al Coordinatore di classe, in sede di scrutinio, l'apposita scheda con le segnalazioni dei nominativi degli alunni che necessitano della frequenza di un corso di recupero extracurricolare per la/e propria/e disciplina/e -Md\_09-SegAluRec-*Scheda di Segnalazione A-*

*Iunni per Corsi Recupero;*

3. consegnare al Coordinatore di classe, in sede di scrutinio, l'apposita scheda con le indicazioni didattiche relative agli alunni segnalati per il recupero da far pervenire ai docenti che terranno i corsi, nel caso in cui il docente non avesse dato la propria disponibilità a svolgerli - Md\_09-IndDidRec-*Scheda di Indicazioni Didattiche per Corsi Recupero;*

4. comunicare alle famiglie degli alunni interessati, tramite gli stessi alunni e con annotazione dell'avvenuta comunicazione sul Registro di classe per le insufficienze del 1° quadrimestre (per il 2° quadrimestre se ne occuperà lo Staff di Dirigenza), la data in cui si svolgerà la verifica sugli esiti del recupero, da effettuarsi qualunque sia la modalità di recupero effettuata (corso pomeridiano, pausa didattica, studio autonomo) nonché gli esiti della verifica stessa tramite il Md\_09-AttRecExt-*Attività di Recupero Extracurricolare*, fornito dalla Funzione Strumentale Docenti.

## **7.2 Sequenza operativa per i Coordinatori di classe**

Qualora degli studenti riportino valutazioni insufficienti **in occasione della valutazione quadrimestrale (1° e 2° quadrim)**, i Coordinatori di classe dovranno:

1. dopo aver consegnato le pagelle alle famiglie in seno al ricevimento dei genitori immediatamente successivo agli scrutini (solo per il 1° quadr.), informarsi presso lo Staff di Dirigenza su quali corsi di recupero extra-curricolari vengono attivati in Istituto;

2. far pervenire alle famiglie degli studenti segnalati per la frequenza dei corsi (tramite gli studenti stessi per il 1° quadr., tramite Segreteria per il 2°) la comunicazione di attivazione dei corsi debitamente protocollata e, in allegato, la lettera di adesione dell'alunno agli stessi (Md\_09-ComAdeRec – *Comunicazione Adesione ad Attività di Recupero*): quest'ultimo Md deve essere restituito dalle famiglie, compilato, al Coordinatore di classe per il 1° quadr., alla Segreteria per il 2° quadr., entro una settimana dalla consegna e cmq non oltre la data stabilita da apposita circolare del DS.

3. ricevuta l'adesione (tramite gli studenti nel 1° quadr., tramite Segreteria nel 2°), far pervenire in tempi brevi allo Staff di Dirigenza i nominativi degli alunni che intendono frequentare le attività di recupero extracurricolari tramite un'apposita scheda riassuntiva (Md\_09-SchRiaRec – *Scheda Riassuntiva Nominativi Studenti Corsi di Recup.*).

## 8. FOCUS 4: VISITE GUIDATE E VIAGGI DI ISTRUZIONE

### 8.1 Sequenza operativa degli Organi Collegiali

Il Consiglio di Classe, con la presenza di genitori e studenti, formula le proposte di viaggi di istruzione e visite guidate in sede di programmazione didattica annuale, in base agli obiettivi didattici che si intendono perseguire e le formalizza in verbale. Inoltre, il Consiglio di classe avanza proposte al D.S. in merito ai docenti accompagnatori. In tale occasione si dovrà anche prevedere, in linea di massima, la possibilità per le classi di partecipare ad eventi estemporanei non pianificabili nel dettaglio ad inizio a.s., quali rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche, mostre, eventi sportivi, convegni e conferenze, nella misura di n°1 evento per a.s.

Il Collegio dei Docenti esamina la programmazione delle iniziative presentate dai Consigli di Classe, nell'ambito della definizione del piano annuale delle attività didattiche.

Il Consiglio d'Istituto delibera il programma annuale e con esso le visite e i viaggi d'istruzione, verificatane la congruenza con il Piano dell'Offerta Formativa.

### 8.2 Sequenza operativa per i Docenti organizzatori/ accompagnatori

L'organizzazione delle **visite guidate** a cui partecipi una sola classe viene curata dai Docenti proponenti, quella delle visite guidate/viaggi d'istruzione che coinvolgano più classi è curata dai docenti nominati Responsabili delle singole visite/viaggi d'istruzione, supportati dai docenti Coordinatori di classe. I docenti organizzatori:

- compilano, con il supporto della FS, la scheda di progetto Md-14-SchProVia-Scheda di progetto per visite guidate e viaggi d'istruzione e la consegnano all'ufficio di segreteria;
- acquisiscono dai genitori degli studenti partecipanti il loro consenso scritto tramite il modello Md\_14-AutGenVia-Autorizzazione genitori per visite guidate/viaggi d'istruzione (contenente l'itinerario/ programma della visita guidata o avente come allegato l'itinerario/ programma del viaggio di istruzione), da far pervenire all'ufficio di segreteria;
- comunicano al DS il numero di adesioni e di accompagnatori tramite il modello Md\_14-AdeVisVia-Adesione visita guidata/viaggio d'istruzione;

- classe (vedasi 8.2). In questi casi, la FS responsabile di viaggi di istruzione e visite guidate provvederà ad informare i docenti del Consiglio di classe della circostanza tramite circolare.
- coordinano il versamento del contributo spese da parte degli studenti;
- fanno pervenire alla famiglie l'itinerario/programma della visita guidata/viaggio di istruzione;
- fanno parte del gruppo dei docenti accompagnatori, che devono assicurare la costante vigilanza sugli studenti durante la visita/viaggio e, all'uopo, predispongono un elenco completo degli alunni partecipanti, che va consegnato prima della partenza al DS e, per conoscenza, al DSGA tramite gli Uffici di Protocollo della Segreteria;
- al rientro in sede, relazionano al D.S. o al Consiglio di classe sull'andamento dell'iniziativa (per i viaggi di istruzione Md\_14-RelFinVia-*Relazione Finale Viaggio di istruzione*), segnalando tempestivamente le eventuali inadempienze imputabili alle ditte di trasporto o alle agenzie al fine di consentire all'Ufficio l'immediata contestazione;
- presentano le domande di rimborso di eventuali spese sostenute dai docenti accompagnatori -Md-14-DomRimSpe-*Domanda di rimborso spese viaggio*.
- La Funzione Strumentale responsabile di visite guidate e viaggi di istruzione avrà cura di comunicare tempestivamente ai docenti dei Consigli di classe coinvolti nelle attività, tramite apposita circolare, data e luogo di svolgimento dell'evento e n° di studenti coinvolti per classe.
- **NB:** Le "uscite" degli studenti per partecipare a spettacoli teatrali, proiezioni cinematografiche, eventi sportivi, convegni e conferenze, visite a mostre e musei, anche in loco, sono spesso organizzati in modo estemporaneo e non progettati all'inizio dell'a.s. in sede di Consiglio di classe, in quanto legati a circostanze sopravvenute nel corso dell'a.s., pertanto sono soggetti all'esclusiva approvazione del DS. Tali eventi sono a tutti gli effetti assimilati alle "visite guidate" e ne seguono la stessa sequenza operativa nelle parti che riguardano i compiti dei Docenti organizzatori e dei Coordinatori di classe.

## 9. I MECCANISMI DI CONTROLLO

Il principale strumento operativo per il controllo dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità è il **Riesame della Direzione**. Il DS, con il supporto del RGQ, dello Staff Qualità e dei RdF, fissa una pianificazione strategica riguardante sia l'area amministrativa che didattica del lavoro svolto in Istituto tramite la predisposizione di un Piano di Miglioramento. Il Riesame della Direzione, che viene effettuato durante riunioni periodiche alle quali partecipano il DS, il RGQ ed i Responsabili di funzione e personale dell'Istituto di volta in volta convocato, ha lo scopo di monitorare le diverse attività svolte in istituto tramite l'analisi di dati precedentemente raccolti ad esse pertinenti.

Un altro strumento di controllo del SGQ consiste nell'effettuazione di **Verifiche Ispettive Interne** svolte sulle funzioni dell'Istituto, condotte dal RGQ, dallo staff Qualità e da consulenti esterni.

Il personale coinvolto nella verifica ispettiva valuta i risultati della verifica ed adotta le opportune azioni correttive delle lacune riscontrate nonché adeguate azioni di miglioramento sulla base delle osservazioni emerse.

Le verifiche ispettive interne preparano alla **Verifica Ispettiva Esterna**, condotta annualmente dall'Ente Certificatore R.I.N.A., finalizzata al mantenimento della certificazione UNI EN ISO9001.

**Elaborato dalle FFSS Qualità Morelli M.E. e Ficarra M.C.D.**

**Approvato dal DS Prof. Giuseppe Micciché**

**I.I.S.S. "Carlo Maria Carafa" Mazzarino (CL)**

**Ultimo aggiornamento: marzo 2010**