

Istituto Comprensivo Statale
"Fabrizio De Andre"

Via C. Goldoni, 1
20068 Peschiera Borromeo (Mi)

Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in conformità alla

Norma UNI EN ISO 9001:2008
"Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"

EDIZIONE: 01 del 16.01.10

REVISIONE: 02 del 20.01.12

Responsabili Qualità
Ortenzia Passalacqua

Dirigente Scolastico
Prof.ssa Marina De Marco

Marina Passerini

Antonina Lettieri

Copia CONTROLLATA NR. ____

Questo Manuale è una copia in distribuzione controllata, registrata e soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

Copia NON CONTROLLATA

Questo Manuale è una copia in distribuzione non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 4
		Sezione 0	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/02	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01/00	16.01.10	Adeguamento alla ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 0 PRESENTAZIONE DELL' ISTITUTO
- 0.1 Note generali sull'Istituto
- 0.2 Descrizione dell'Istituto

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2000	
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 4
		Sezione 0	del 04.04.05
		Rev. 00	

0 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

0.1 Note generali sull'Istituto

Cronologia

- Settembre
2000 Con l'entrata in vigore della Legge sull'autonomia, a decorrere dal 1° settembre, si costituisce l'Istituto Comprensivo Statale autonomo e dotato di personalità giuridica.
- Dicembre
2000 Nel corso della riunione del 4 Dicembre 2000, con il Consiglio d'Istituto si decide di intitolare l'Istituto a Fabrizio De André

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 4
		Sezione 0	del 20.01.12
		Rev. 01	

0.2. Descrizione dell'Istituto

COMPOSIZIONE DELL'ISTITUTO

DIREZIONE DELL'ISTITUTO E SEGRETERIA

DE AMICIS via Goldoni BETTOLA
 Tel.: 02.54.70.172/527 Fax.: 02.51.65.01.84
 sito web: www.icsdeandre.it e-mail: segreteria@icsdeandre.it

SCUOLE DELL' INFANZIA

COLLODI via Indipendenza BETTOLA Tel.: 02.54.71.076
 ANTICHI FONTANILI via Abruzzi SAN BOVIO Tel.: 02.75.32.829

SCUOLE PRIMARIE

DE AMICIS via Goldoni BETTOLA Tel.: 02.54.70.402
 ANTICHI FONTANILI via Abruzzi SAN BOVIO Tel.: 02.75.31.431

SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO

VIRGILIO via Dante BETTOLA Tel.: 02.54.70.797
 VIRGILIO (sede staccata) via Abruzzi SAN BOVIO Tel.: 02.75.32.831

Dalla costituzione dell'Istituto, il numero degli alunni è superiore alle 1200 unità.

Le finalità generali sono quelle istituzionali della scuola pubblica nell'ambito dell'autonomia:

- Favorire la formazione della personalità degli alunni in tutte le sue componenti
- Raggiungere il successo formativo
- La nostra scuola si propone come luogo di accoglienza, confronto, integrazione e insieme di valorizzazione delle diverse culture.

Scuola dell'infanzia

- Concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psico-motorio, cognitivo, morale, sociale e religioso dei bambini, promuovendone le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento.
- La scuola punta ad assicurare un'effettiva eguaglianza delle opportunità educative e intende contribuire con una serie di interventi organici alla formazione integrale dei bambini.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 4
		Sezione 0	del 20.01.12
		Rev. 01	

Scuola primaria

- Promuove lo sviluppo della personalità nel rispetto delle diversità;
- aiuta ad acquisire e sviluppare conoscenze e abilità strumentali di base;
- favorisce le prime sistemazioni logico-critiche;
- guida agli apprendimenti dei mezzi e dei linguaggi espressivi;
- aiuta l'apprendimento di una lingua europea (inglese);
- utilizza le basi delle metodologie scientifiche per conoscere il mondo naturale, i suoi fenomeni e le sue leggi;
- aiuta a orientarsi nello spazio e nel tempo;
- educa ai principi della convivenza civile.

Scuola secondaria di I grado

- Favorisce la crescita delle capacità autonome di studio;
- rafforza le attitudini all'interazione sociale;
- organizza le conoscenze e le abilità, anche attraverso l'alfabetizzazione e l'approfondimento nelle tecnologie informatiche;
- cura la dimensione sistematica delle discipline;
- pone in relazione le conoscenze acquisite con la tradizione culturale e l'evoluzione sociale, culturale e scientifica della realtà contemporanea;
- sviluppa progressivamente le competenze e le capacità di scelta corrispondenti alle attitudini degli allievi;
- fornisce strumenti adeguati alla prosecuzione alle attività di istruzione e formazione;
- introduce lo studio di una seconda lingua dell'Unione Europea;
- aiuta a orientarsi per la successiva scelta di istruzione e formazione

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	INDICE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 1
		Sezione 00	del 20.1.2012
		Rev. 02	

Sezione	Titolo	Rif. UNI EN ISO 9001	Edizione	Revisione	Data
00	INDICE		01	01	15.11.10
0	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO		01	01	20.01.12
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1	01	00	16.01.10
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	2	01	01	20.01.12
3	GLOSSARIO	3	01	00	16.01.10
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	4	01	00	16.01.10
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	5	01	01	15.11.10
6	GESTIONE DELLE RISORSE	6	01	00	16.01.10
7	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7	01	00	16.01.10
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8	01	00	16.01.10

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 2
		Sezione 1	del 16.01.10
		Rev. 00	

ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/02	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01/00	16.01.10	Adeguamento alla ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
 - 1.1 Generalità
 - 1.2 Applicazione

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 2
		Sezione 1	del 16.01.10
		Rev. 00	

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Questo Manuale della Qualità descrive, documenta, coordina ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto, relativamente alle attività di:

Erogazione dei servizi educativi e didattici per la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado

Il tutto allo scopo di:

- fornire sistematicamente servizi conformi alle aspettative, implicite ed esplicite, degli utenti, alle normative cogenti e alle direttive ministeriali applicabili,
- mirare alla soddisfazione degli utenti;
- migliorare in modo continuo il sistema di gestione per la qualità.

Il Manuale della Qualità è voluto dalla comunità scolastica quale strumento che consenta a tutto il personale, a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella **Politica per la qualità**.

Il Manuale della Qualità è stato redatto in linea con la Norma ISO 9001:2008 e costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità, con lo scopo di **rispettare** la norma di riferimento e di **gestire** il sistema qualità in modo **efficace** ed **economico**.

Il Manuale della Qualità rappresenta il sistema di gestione della qualità dell'Istituto ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle Attività dell'Istituto stesso. Questo manuale deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** di ogni sezione con le procedure gestionali ed operative in esso richiamate.

1.2 APPLICAZIONE

Il Sistema di gestione per la qualità dell'Istituto risponde a tutti i requisiti della Norma ISO 9001:2008, con l'eccezione del punto 7.6 "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione" in quanto non sono impiegati né direttamente né indirettamente tali apparecchiature nell'ambito del campo di applicazione.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	RIFERIMENTI NORMATIVI	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Ediz. MQ 01
		Sezione 2	del 20.01.12
		Rev. 01	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1ª Emissione	Tutti	Tutte
00/01	31.05.06	Modificati riferimenti normativi a seguito emissione della revisione UNI EN ISO 9000:2005	2	2
01/00	16.01.10	Adeguamento alla ISO 9001:2008	Tutti	Tutte
01/01	20.01.12	Ins. Legge 69/2009	2	2

Sommario

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	RIFERIMENTI NORMATIVI	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Ediz. MQ 01
		Sezione 2	del 20.01.12
		Rev. 01	

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale della Qualità ha come riferimento le seguenti norme:

ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti (Edizione 2008)
ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e Vocabolario (Edizione Dicembre 2005)
ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole L'approccio della gestione per la qualità (Edizione Novembre 2009)
D.Lgs. 297/94	Testo unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione
D.Lgs. 81/08	Testo coordinato del D.Lgs. 81/08 e D.Lgs. 106/09 in merito alla sicurezza sui
D.Lgs. 106/09	luoghi di lavoro
D.Lgs. 196/03	Testo Unico in materia di protezione dei dati personali
Contratto Collettivo di lavoro nazionale, 29.11.2007	Contratto collettivo nazionale del comparto scuola
Regolamenti interni	Regolamento d'Istituto
DPR 235/07	Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria
DPR 275/99	Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della L. 15 marzo 1997, n. 59
Dir. PCM 27.01.94	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
Legge 59/97, art. 17	Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa
Carta dei Servizi	Carta dei Servizi
D.Lgs. n. 59 del 19/2/04	Norme generali relative alla Scuola dell'Infanzia e del Primo Ciclo dell'Istruzione
D.M. del 31/7/07	Indicazioni per il curricolo per la Scuola dell'Infanzia e per il Primo Ciclo dell'Istruzione
D.I. 44/2001	Regolamento concernente le Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche
L. 169 del 3/10/08 e	Disposizioni urgenti in materia di Istruzione e Università
Regolamenti collegati	
D.Lgs. n. 150 del 27/10/09	Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle P.A.
Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 17/02/2006	Direttiva in merito all'organizzazione del Bilancio Sociale nelle PA
Ordinanze ministeriali annuali sulle adozioni dei libri di testo, gli esami e gli scrutini	
L.69 del 18/06/09	Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	GLOSSARIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 5
		Sezione 3	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
00/01	31.05.06	Modificate voci di glossario a seguito emissione della revisione UNI EN ISO 9000:2005	3	2,3,4.
01/00	16.01.10	Adeguamento ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

3 GLOSSARIO

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	GLOSSARIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 5
		Sezione 3	del 16.01.10
		Rev. 00	

3 GLOSSARIO

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Vocabolario".

Per garantire una migliore comprensione di alcuni termini usati, sono riportate le seguenti definizioni:

AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro. <i>Nota: tali condizioni comprendono fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali (quali temperatura, dispositivi di riconoscimento, ergonomia e composizione dell'atmosfera)</i>
AZIONE CORRETTIVA	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata
AZIONE PREVENTIVA	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenziale indesiderabile
CARTA DEI SERVIZI	Documento che specifica gli standard secondo cui il servizio è offerto; è cogente per gli uffici della Pubblica Amministrazione.
UTENTE / CLIENTE	Organizzazione o Persona che riceve un prodotto; nel caso della scuola, il Cliente o Utente è costituito dagli studenti e dalle loro famiglie.
CONFORMITÀ	Soddisfacimento di un requisito
COMPETENZA	Dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenza ed abilità. <i>Nota: include adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.</i>
DISPERSIONE SCOLASTICA	È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione $T = \frac{\text{abbandoni} + \text{respinti}}{\text{totale}} \times 100$
DOCUMENTO REGISTRAZIONE	DI documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
FORNITORE	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
INFRASTRUTTURA	Sistemi di mezzi ed attrezzature permanenti di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITÀ	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
MIGLIORAMENTO CONTINUO	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito
OBIETTIVO PER LA QUALITÀ	Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità, concretizzato in un indicatore misurabile.
ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PARTE INTERESSATA	persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione. <i>ESEMPLI Clienti, proprietari, dipendenti, fornitori, banche, sindacati, soci o collettività.</i> <i>NOTA Un gruppo può essere costituito da un'organizzazione, una sua parte, o più organizzazioni assieme</i>

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	GLOSSARIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 5
		Sezione 3	del 16.01.10
		Rev. 00	

POF	Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso interpreta le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale per armonizzarle con le indicazioni nazionali sui programmi e gli standard formativi
POLITICA PER LA QUALITÀ	Orientamenti ed indirizzi generali relativi alla qualità espressi in modo formale
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi di ingresso in elementi di uscita. <i>Nota 1: gli elementi in ingresso di un processo provengono generalmente dagli elementi in uscita da altri processi.</i> <i>Nota 2: i processi di un'organizzazione sono generalmente pianificati ed eseguiti in condizioni controllati al fine di aggiungere valore.</i> <i>Nota 3: è spesso chiamato "processo speciale" un processo la cui conformità del prodotto risultante non può essere verificata prontamente o economicamente</i>
PRODOTTO	Risultato di un processo.
PROGETTAZIONE SVILUPPO	E Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema. <i>Nota 1: i termini "progettazione" e "sviluppo" sono utilizzati a volte come sinonimi ed a volte per definire fasi differenti di un processo generale di progettazione e sviluppo.</i> <i>Nota 2: per indicare la natura di ciò che si sta progettando e sviluppando può essere adottato un termine qualificativo (progettazione e sviluppo del prodotto o progettazione e sviluppo del processo)</i>
QUALITÀ	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento (su qualunque supporto) che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
REQUISITO	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ	Valutazione formale, da parte del Vertice dell'Organizzazione, dello stato del Sistema Qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
RINTRACCIABILITÀ	Rintracciabilità: capacità di risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando. <i>Nota 1: parlando di un prodotto, la rintracciabilità può riferirsi:</i> - all'origine di materiali e componenti - alla storia della sua realizzazione - alla distribuzione e all'ubicazione del prodotto dopo la consegna.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze dell'Utente
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema per stabilire una politica per la qualità ed obiettivi per la qualità e per conseguire questi obiettivi.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	GLOSSARIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 5
		Sezione 3	del 16.01.10
		Rev. 00	

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Percezione dell'Utente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. <i>Nota 1: i reclami dell'Utente sono un indice comune di scarsa soddisfazione (dell'Utente), ma la loro assenza non implica necessariamente che il Utente sia molto soddisfatto.</i> <i>Nota 2: anche quando i requisiti dell'Utente siano stati concordati con il Utente stesso e siano stati soddisfatti, ciò non implica necessariamente che il Utente sia rimasto molto soddisfatto</i>
VALUTATORE ("Auditor")	Persona che ha le caratteristiche personali dimostrate e la competenza per effettuare un audit.
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista siano stati soddisfatti
VERIFICA ISPETTIVA; AUDIT	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Per agevolare la comprensione di quanto esposto nel Manuale della Qualità e nelle Procedure si riportano di seguito le abbreviazioni utilizzate nell'ambito dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali termini particolari.

AC/AZ. CORR.	=	AZIONE CORRETTIVA
AP/AZ. PREV.	=	AZIONE PREVENTIVA
ATA	=	PERSONALE AUSILIARIO, TECNICO, AMMINISTRATIVO
CD	=	COLLEGIO DOCENTI
CDI	=	CONSIGLIO DI ISTITUTO
CdC	=	CONSIGLIO DI CLASSE
CdIs	=	CONSIGLIO DI INTERSEZIONE
CdIc	=	CONSIGLIO DI INTERCLASSE
CV	=	CURRICULUM VITAE
D.LGS	=	DECRETO LEGISLATIVO
DDT	=	DOCUMENTO DI TRASPORTO
DS	=	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	=	DIRIGENTE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI
FS	=	FUNZIONE STRUMENTALE (docente con particolare funzione designato dal CD)
GE	=	GIUNTA ESECUTIVA
IO	=	ISTRUZIONE OPERATIVA
Mod	=	MODULO (modello di lavoro)
MI(UR)	=	MINISTERO ISTRUZIONE (UNIVERSITÀ RICERCA)
MQ	=	MANUALE DELLA QUALITÀ
NC	=	NON CONFORMITÀ
PO	=	PROCEDURA OPERATIVA
POF	=	PIANO OFFERTA FORMATIVA
RACP	=	RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA
RESP.	=	RESPONSABILE

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	GLOSSARIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 5
		Sezione 3	del 16.01.10
		Rev. 00	

REV.	=	REVISIONE
RO	=	RESPONSABILE ORARIO
RQ	=	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ
RIF.	=	RIFERIMENTO
RNC	=	RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ
RSPP	=	RESPONSABILE SICUREZZA
SEZ.	=	SEZIONE
SI	=	SCUOLA INFANZIA
SP	=	SCUOLA PRIMARIA
SSI	=	SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO
VII	=	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

N.B. Eventuali abbreviazioni già riportate come legenda nei singoli documenti di registrazione non sono richiamate in questo elenco.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 5
		Sezione 4	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01/00	16.01.10	Adeguamento ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
 - 4.1 Requisiti generali
 - 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
 - 4.3 Riferimenti

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 5
		Sezione 4	del 16.01.10
		Rev. 00	

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 *Requisiti Generali*

L'Istituto ha documentato, attua e tiene aggiornato con continuità un sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della Norma italiana UNI EN ISO 9001:2008.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto è stato strutturato per processi.

In particolare per mettere in atto il sistema di gestione per la qualità si è proceduto a:

- a) identificare i processi;
- b) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- c) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una efficace operatività e il controllo dei processi;
- d) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare l'implementazione e il monitoraggio dei processi;
- e) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

È responsabilità del Dirigente Scolastico e delle RQ attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.

Lo schema allegato (M02/Sez4MQ) costituisce un'esemplificazione dell'approccio adottato per l'elaborazione e l'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità dell'Istituto e consente di evidenziare le modalità di interazione dei vari processi all'interno del Sistema stesso, nonché i principali indicatori individuati per il loro monitoraggio. In ogni caso gli indicatori sono dettagliatamente riportati su ogni Procedura che "norma" i relativi processi.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 5
		Sezione 4	del 16.01.10
		Rev. 00	

4.2 Requisiti Relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

- La Politica e gli Obiettivi della Qualità, stabiliti dal Dirigente Scolastico
- Il Manuale della Qualità
- Le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008
- Procedure aggiuntive che l'Istituto ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo (tra cui quelli tradizionalmente impiegati nella Scuola)
- I documenti di Registrazione per la Qualità

L'implementazione del Sistema Qualità contempla la preparazione e l'applicazione di procedure documentate, coerenti con i requisiti della normativa internazionale e con la Politica della Qualità dell'Istituto.

Oltre al presente Manuale della Qualità, il Sistema Qualità comprende quindi i seguenti tipi di documenti per la Qualità :

Documenti di Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure (PO); • Istruzioni (IO); • Moduli (documenti di supporto e registrazione) • Verbali degli organi collegiali
Documenti in entrata e uscita dall'Istituto	<ul style="list-style-type: none"> • Circolari del Dirigente Scolastico • Regolamenti interni all'Istituto • Posta e fax in entrata • Circolari ministeriali

Procedure

Le Procedure sono documenti primari, anche di carattere interfunzionale, che **disciplinano e coordinano le attività dei Processi**, definiscono modalità operative, risorse e **responsabilità** al fine di garantire la Qualità dei servizi e dei processi stessi. Costituiscono l'ossatura del Sistema Qualità e sono il completamento naturale del Manuale della Qualità, nel quale vengono richiamate tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli..

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 5
		Sezione 4	del 16.01.10
		Rev. 00	

Istruzioni Operative

Le Istruzioni Operative sono disposizioni scritte che specificano o descrivono le **modalità esecutive** ed i riferimenti per svolgere una definita attività, al fine di portare a conoscenza tutti sulle metodologie usate all'interno dell'Istituto. Le Istruzioni sono richiamate in Procedure, di cui sono parte integrante.

Moduli (Documenti di Supporto)

Sono i documenti necessari per eseguire, in modo corretto ed oggettivo, definite attività regolamentate da Procedure. Possono essere documenti direttamente collegati al Sistema di Gestione per la Qualità, opportunamente identificati, o documenti interni dell'Istituto.

Moduli (Documenti di Registrazione)

Sono documenti utilizzati per la registrazione di precise attività di controllo e verifica regolamentate da Procedure e rappresentano la dimostrazione oggettiva e documentata della loro applicazione. Possono essere documenti direttamente collegati al Sistema di Gestione per la Qualità, opportunamente identificati, o documenti interni dell'Istituto.

Verbali degli organi collegiali

Sono i verbali dei diversi organismi previsti dalla struttura normativa della scuola e delle attività formative regolate per legge, in cui sono raccolte deliberazioni e determinazioni che applicano i requisiti della norma cogente e della norma UNI EN ISO 9001:2008. Sono identificati secondo quanto previsto per gli atti pubblici.

4.2.2 Manuale della Qualità

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dall'Istituto include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- I riferimenti alle Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità
- Una descrizione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 5
		Sezione 4	del 16.01.10
		Rev. 00	

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

L'Istituto ha predisposto una procedura documentata che stabilisce modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi i documenti di Registrazione della Qualità.

La procedura documentata fornisce le prescrizioni necessarie ad assicurare che:

- i documenti vengano approvati per adeguatezza prima del loro utilizzo, riesaminati e, quando necessario, aggiornati e riapprovati prima del loro utilizzo
- siano identificate le modifiche apportate e lo stato di revisione vigente dei documenti
- siano disponibili nei luoghi di utilizzo le pertinenti versioni dei documenti applicabili
- i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili
- siano gestiti da parte dell'Istituto i documenti obbligatori, compresi i documenti di origine esterna.

Per queste tipologie di documenti sono definite precise modalità e responsabilità per:

- aggiornamento;
- approvazione;
- identificazione, catalogazione e archiviazione;
- distribuzione in forma controllata;
- gestione delle modifiche ai documenti e conservazione dei documenti obsoleti.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Tutti i documenti di registrazione della qualità richiesti dal Sistema di Gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo, come indicato nella procedura di riferimento. La conservazione e protezione di tali documenti è ritenuta di fondamentale importanza, quale evidenza oggettiva della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità stesso.

A tal fine sono stati definiti e documentati i requisiti che assicurano l'identificazione, l'archiviazione, la reperibilità, la protezione, la definizione della durata di conservazione e destinazione dei documenti di registrazione della qualità, comprese le registrazioni informatiche.

Riferimenti:

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2008 punti 4.1. e 4.2.

M02/Sez4MQ Processi, input/output, responsabilità e indicatori dei processi dell'Istituto

Procedura PO09 "Gestione Documentazione"

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andri"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
00/01	12.03.07	Introdotta concetto di verifica del raggiungimento degli obiettivi con eventuale loro modifica e/o integrazione.	5.6.3	9
01/00	16.01.10	Adeguamento ISO 9001:2008	Tutti	Tutte
01/01	16.11.10	Modifica DS; DSGA	5.5.2	7

Sommario

5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	2
5.1	Impegno della Direzione	2
5.2	Attenzione focalizzata all'Utente	2
5.3	Politica per la Qualità.....	4
5.4	Pianificazione	5
5.4.1	Obiettivi per la qualità.....	5
5.4.2	Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità	5
5.5	Responsabilità, Autorità e Comunicazione	6
5.5.1	Responsabilità e autorità.....	6
5.5.2	Rappresentante della Direzione	7
5.5.3	Comunicazioni interne.....	7
5.6	Riesame da parte della Direzione	8
5.6.1	Generalità	8
5.6.2	Elementi in Ingresso per il Riesame	8
5.6.3	Elementi in uscita del Riesame	9
	Riferimenti.....	9

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il Dirigente Scolastico, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- Coordina e promuove nelle opportune sedi collegiali, ovvero definisce e documenta dove ne abbia a norma responsabilità esclusiva, la definizione e documentazione di Politiche, Obiettivi, e Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Istituto
- effettua il Riesame del Sistema Qualità in collaborazione con RQ
- sollecita gli organismi collegiali competenti a garantire la disponibilità delle risorse necessarie
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dall'Utente o dal Sistema di Norme e Regolamenti vigente.

5.2 Attenzione focalizzata all'Utente

Il Dirigente Scolastico si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dell'Utente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione dell'Utente, secondo un piano di priorità determinato in armonia con la politica per la qualità e conformemente alle norme cogenti (vedi Sez. 7 del presente Manuale § 7.2.1.).

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati, sono state definite e documentate le attività di gestione dei Reclami trasmessi all'Istituto dall'Utente e di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'Utente (vedi Sez. 8 del presente Manuale § 8.2.1.)

Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità del servizio e/o l'insoddisfazione dell'Utente sui servizi forniti, individuando azioni correttive immediate e/o preventive.

Utenti propriamente detti dell'Istituto sono:

- gli allievi (iscritti e potenziali)
- le famiglie degli allievi

Istituto Comprensivo Statale "Fabrizio De Andrei"	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

Parti interessate sono individuabili come

- i professionisti coinvolti nell'attività (in particolare i docenti)
- la collettività
- le istituzioni a livello locale e nazionale nel cui ambito si deve collocare per norma di legge l'erogazione del servizio, e cioè il comune di Peschiera Borromeo, il CSA di Milano, la Direzione Scolastica Regionale, il MIUR e l'INVALSI
- i partner in iniziative formative e culturali
- Gli Istituti di livello scolastico più elevato.

Tutti questi soggetti esprimono bisogni ed esigenze differenti, talora anche in contrasto, e sono portatori di una specifica domanda di servizi.

Rispetto ai referenti sopra elencati, è necessario fare alcune distinzioni.

Utente primario per l'Istituto è l'*allievo* e la sua *famiglia*, fruitore concreto e diretto dei servizi formativi erogati nell'Istituto, cui la comunità educativa della scuola si impegna a far conoscere diritti e doveri, norme e requisiti, criteri di valutazione e strumenti didattico-educativi nel modo più ampio e partecipato possibile; per il raggiungimento dell'Utente primario e per la sua efficace formazione opera il processo dell'orientamento in entrata e uscita.

Tra le parti interessate significativo per la realizzazione della qualità del servizio è in primo luogo l'insieme degli operatori dell'attività didattica e amministrativa in servizio nell'Istituto. Docenti, personale amministrativo e ausiliario sono portatori di un diritto alla formazione e al miglioramento professionale così come del dovere della sua puntuale e precisa effettuazione con soddisfazione dell'Utente primario.

Nei confronti della collettività e delle sue istituzioni sopra indicate come **parti interessate** l'attenzione si esercita nella forma della **pubblicizzazione delle attività svolte e nella ricerca di sinergie con altre strutture del territorio** (scuole, committenti privati, istituzioni interessate etc.) presso cui o con il concorso di cui determinate attività formative possano aver luogo, nell'interesse della differenziazione dell'esperienza dell'allievo.

Le relazioni con le istituzioni si svolgono al livello ufficiale previsto specificamente dalle modalità amministrative in vigore. Di specifiche esigenze delle istituzioni che possano incidere sullo standard dell'erogazione del servizio si tiene conto nel riesame della politica della qualità.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5.3 Politica per la Qualità

Le politiche della Qualità all'interno dell'Istituto si sviluppano in una dichiarazione d'intenti (detta anche POLITICA DELLA QUALITÀ). Il DS ha emesso la Politica per la Qualità (Principi base) su approvazione del CD e CDI, inserita come allegato al presente MQ e garantisce che essa:

- È appropriata per le esigenze del nostro Istituto;
- Include l'impegno a soddisfare i requisiti dell'Utente e del miglioramento continuo dei processi e dei processi/servizi,
- Fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi per la Qualità coerenti con la Politica,
- È condivisa e compresa in tutti i livelli interessati dell'Istituto attraverso un'appropriata diffusione della stessa;
- È attuata in quanto liberamente approvata con procedura trasparente nelle sedi competenti;
- È riconsiderata, in sede di Riesame della Direzione, per verificarne la continuità e adeguatezza.

Coerenti con la politica della qualità sono i seguenti documenti:

- Carta dei servizi
- Piano dell'offerta formativa (POF)
- Regolamento d'Istituto

Lo scopo dell'Istituto è quello di soddisfare pienamente le richieste delle parti interessate, nel rispetto dei requisiti e Standard Qualitativi richiesti.

Il Dirigente Scolastico ritiene che tale obiettivo possa essere raggiunto solamente attraverso la soddisfazione dell'Utente e delle Parti interessate.

Ogni valutazione degli obiettivi e degli impegni della politica per la Qualità verrà illustrata e diffusa dal DS attraverso gli organi collegiali, mentre per i nuovi addetti sarà cura del DS con la collaborazione del RQ diffondere i contenuti della politica per la Qualità.

Al fine di perseguire tale POLITICA l'Istituto ha deciso di stabilire, mantenere, documentare e far applicare un Sistema di Gestione della Qualità in accordo alla normativa riconosciuta internazionalmente, in particolare conforme alla ISO 9001:2008.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Delineata la Politica della Qualità, il DS, con cadenza almeno annuale definisce un Piano di Miglioramento, su indicazione degli organi collegiali per le parti di competenza, dove si declinano gli obiettivi che l'Istituto si prefigge di raggiungere per il miglioramento della qualità e gli indicatori utili alla successiva misurazione e verifica della performance.

Tali obiettivi sono, ogni qualvolta possibile, misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità.

Nella definizione degli obiettivi vengono considerate le esigenze presenti e future dell'Istituto e della collettività, il rispetto delle disposizioni cogenti, gli impegni nei confronti del miglioramento continuo e dei requisiti di servizio, gli elementi in uscita dei Riesami della Direzione e il grado di soddisfazione di tutte le parti interessate.

La definizione di tali obiettivi tiene in considerazione il Programma Annuale (bilancio).

Il Piano di Miglioramento viene ufficializzato e presentato a tutto il personale attraverso gli Organi Collegiali.

Al fine di garantire il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, è responsabilità del DS, ovvero degli organi collegiali dove compete loro formulare gli obiettivi recepiti nel piano di miglioramento, individuare e/o recepire grandezze misurabili (Indicatori), che possano essere costantemente monitorate e verificate.

Gli Indicatori individuati per ottenere informazioni in merito ai livelli qualitativi e dei Processi/servizi sono riportati in sez. 4.

Tali indicatori vengono riesaminati in occasione del riesame del sistema qualità.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la Qualità

È cura del DS adoperarsi presso gli organi collegiali perché le risorse (umane, economiche ecc.), necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità siano adeguatamente individuate e messe a disposizione.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative ai processi individuati. Tale pianificazione è articolata con modalità e formalizzazioni diverse, coerente con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, strumentale rispetto agli obiettivi qualità individuati e documentata in modo adeguato alle diverse tipologie e metodologie di lavoro.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andri"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 6 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle procedure e della documentazione della Qualità (sez. 4 del presente manuale).
- la definizione delle funzioni e delle relative competenze per tutto il Personale
- l'acquisizione, ove possibile, di Personale adeguato
- la disponibilità e il mantenimento di infrastrutture adeguate
- la definizione di tutte le specifiche richieste per l'erogazione del servizio
- la definizione del processo di erogazione del servizio
- il monitoraggio della qualità del servizio erogato
- la preparazione di documenti di registrazione della Qualità

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e attualizzate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale Miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione

5.5.1. Responsabilità e autorità

Al fine di garantire e favorire un'efficace gestione per la qualità, nell'ambito dell'Istituto sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché relative responsabilità e autorità del Personale le cui attività hanno diretta influenza sulla qualità del servizio fornito.

A tale scopo il Dirigente Scolastico ha emesso e approvato, ove necessario su approvazione del collegio dei docenti:

- l'Organigramma Funzionale Istituto (allegato alla presente sezione);
- l'Organigramma Nominativo Istituto, divulgato tramite affissione in posizioni strategiche
- le Schede funzione ("Mansionari"); tali schede riportano almeno:
 - le principali mansioni;
 - la competenza;
 - le eventuali autorità e deleghe;

Le schede sono formalmente approvate ed emesse.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 7 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Dirigente Scolastico, allo scopo di assicurare che le prescrizioni contenute nel presente Manuale Sistema Qualità e nella Norma ISO 9001:2008 siano applicate, mantenute e sostenute a tutti i livelli dell'Istituto

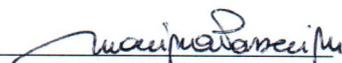
CONFERISCE

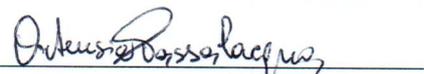
Al team qualità (Responsabili Qualità), indipendentemente da ogni altra responsabilità, la specifica autorità e la responsabilità per:

- Assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla norma di riferimento ISO 9001:2008
- Riferire al Dirigente Scolastico in merito alle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze per il Miglioramento
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti delle parti interessate all'interno dell'Istituto.

Per accettazione

RQ Prof.ssa Marina Passerini

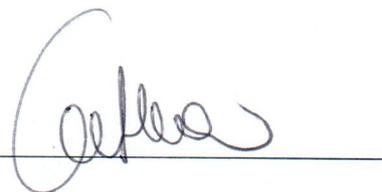

RQ Prof.ssa Ortensia Passalacqua


RQ Antonina Lettieri (DSGA)



Per attribuzione

DS Prof.ssa Marina DE MARCO



5.5.3 Comunicazioni interne

Il DS ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni per quanto concerne i processi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro efficacia.

Essi consistono in:

- incontri individuali su appuntamento;
- invio di comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ;
- riunioni periodiche con specifiche commissioni

Inoltre sono state definite nelle Procedure i flussi, le interfacce, le attività prescrittive atte a garantire un'adeguata conoscenza, comprensione e recepimento del Sistema di Gestione per la Qualità e un feedback costante sull'efficacia del Sistema stesso.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 8 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene sottoposto a riesame con cadenza almeno annuale in modo da verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento. Attraverso il Riesame vengono valutate le esigenze di apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento a quanto dichiarato nella Politica della Qualità e declinato negli Obiettivi per la Qualità. Il riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura del Piano di Miglioramento annuale.

5.6.2 Elementi in Ingresso per il Riesame

Il Riesame avviene tipicamente alla chiusura dell'anno scolastico contemporaneamente alla fase di autovalutazione del POF e di verifica del primo semestre dell'esercizio finanziario.

Oggetto del Riesame sono tutte le attività di formazione sia scolastica che continua, e/o orientamento al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi:

- I risultati delle verifiche ispettive interne;
- Le non conformità rilevate ed i reclami nel periodo;
- I risultati della formazione sul personale,
- La valutazione della soddisfazione degli Utenti;
- Lo stato delle azioni correttive e preventive;
- Lo stato di avanzamento e efficacia di eventuali azioni decise in precedenti riesami;
- I risultati delle verifiche ispettive dell'Ente di Certificazione;
- Relazioni dei docenti funzione strumentale al POF e referenti di progetto e attività;
- Le modifiche tecniche o legislative/normative che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- Raccomandazioni per il miglioramento.

Tale documento viene predisposto dal Rappresentante della Direzione per la Qualità e costituirà oggetto di analisi per i competenti organi collegiali.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 9 di 9
		Sezione 5	del 15.11.10
		Rev. 01	

5.6.3 Elementi in uscita del Riesame

Il risultato del Riesame è costituito dal Piano di Miglioramento, che mette in evidenza le argomentazioni di rilievo, le decisioni intraprese e le eventuali responsabilità affidate riguardanti:

- Miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- Miglioramento del servizio di formazione in relazione ai requisiti dell'Utente,
- Bisogni di risorse.

I risultati del riesame, registrati sul "Piano di Miglioramento", sono archiviati dal DS come registrazioni della qualità. Il Piano viene diffuso ai pertinenti livelli dell'Istituto.

Tipicamente nel mese di febbraio viene verificato il livello di raggiungimento degli obiettivi; essi vengono eventualmente modificati, cancellati o ne vengono aggiunti di nuovi secondo necessità intervenute.

Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2008 Punto 5 "Responsabilità della Direzione"

"Politica della Qualità: Principi Base"

"Rapporto per il Riesame del Sistema Qualità"

Organigramma Funzionale Istituto (allegato alla presente sezione)

Organigramma Nominativo Istituto

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	GESTIONE DELLE RISORSE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:20008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 5
		Sezione 6	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1ª Emissione	Tutti	Tutte
01/00	16.01.10	Adeguamento alla ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 6 GESTIONE DELLE RISORSE
 - 6.1 Messa a Disposizione delle Risorse
 - 6.2 Risorse Umane
 - 6.3 Infrastrutture
 - 6.4 Ambiente di lavoro
 - 6.5 Risorse economico finanziarie
- Riferimenti

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andri"</i>	GESTIONE DELLE RISORSE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 5
		Sezione 6	del 16.01.10
		Rev. 00	

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'Istituto, attraverso il DS, ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi che consentono il perseguimento dei fini istituzionali dell'Istituto, incluso il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti del Sistema per la Qualità stesso.

Sono considerate risorse:

- il personale e le relative competenze,
- i mezzi economici e finanziari necessari al funzionamento della struttura e dei processi,
- le attrezzature tecniche e/o didattiche
- le infrastrutture,
- l'ambiente di lavoro.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

Coinvolgimento del Personale e consapevolezza

Il DS intraprende ogni anno iniziative affinché ogni persona all'interno dell'Istituto sia consapevole delle responsabilità, dei limiti operativi e delle possibilità di miglioramento cui può essere protagonista.

Affinché si realizzino gli Obiettivi espressi nella Politica della Qualità, declinati nel Piano di Miglioramento e nel POF e si realizzi una corretta gestione del SGQ, il DS favorisce e promuove il coinvolgimento del personale docente e A.T.A. attraverso:

STRUMENTO	MODALITÀ
<ul style="list-style-type: none"> • la realizzazione di un clima favorevole tra le diverse componenti e all'interno delle componenti 	Applicazione del SGQ
<ul style="list-style-type: none"> • l'individuazione delle minime competenze didattiche, amministrative ed organizzative necessarie per ciascuna funzione 	Schede Funzione
<ul style="list-style-type: none"> • raccolta delle competenze di ciascuna risorsa 	Fascicolo personale
<ul style="list-style-type: none"> • assegnazione degli incarichi extracurricolari secondo competenze e vocazioni 	Fascicolo personale Domande dei Docenti
<ul style="list-style-type: none"> • formazione continua 	Informazione - motivazione
<ul style="list-style-type: none"> • comunicazioni verticali efficaci 	SGQ

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	GESTIONE DELLE RISORSE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 5
		Sezione 6	del 16.01.10
		Rev. 00	

6.2.2 Competenza e addestramento

La Direzione dell'Istituto, sulla base delle esigenze emerse per ogni area di attività e/o figura funzionale, pianifica ed attua programmi di formazione e addestramento al fine di rispondere alle specifiche esigenze emerse che possono derivare da:

- Direttive ministeriali;
- Necessità di raggiungere le competenze minime per la copertura di una funzione;
- Necessità di aggiornamento;
- Acquisizione di nuovo personale;
- Integrazione delle conoscenze, esperienze e capacità

Il CD e l'Assemblea ATA, ad inizio anno scolastico, in base agli input sopra descritti:

- valutano le necessità future
- predispongono un piano di attività di aggiornamento e di formazione secondo le necessità emerse,
- definiscono, unitamente a DS o DSGA, le modalità di valutazione d'efficacia delle attività svolte, oppure ne delegano la valutazione alla direzione.

L'ampliamento delle competenze potrà riguardare i seguenti ambiti:

- conoscenze e competenze tecniche
- conoscenze e competenze gestionali, organizzative, didattiche, e normative,
- relazione e comunicazione,
- attenzione alle esigenze ed alle aspettative delle parti interessate,
- uso dei documenti e delle procedure del SGQ

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire in conformità alle normative vigenti il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

La verifica dell'efficacia può essere effettuata in due momenti:

- alla fine dell'attività formativa a cura del formatore o degli organi direttamente interessati;
- in fase di riesame in termini di valutazione globale della formazione effettuata.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	GESTIONE DELLE RISORSE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 5
		Sezione 6	del 16.01.10
		Rev. 00	

6.3 INFRASTRUTTURE

Al fine di assicurare la conformità dei servizi rispetto ai requisiti richiesti e la prevenzione in termini di sicurezza e delle Non Conformità, il DS definisce, predispone e sottopone a manutenzione le infrastrutture necessarie. Si ricorda che le infrastrutture immobili e larga parte dei beni mobili sono di proprietà del Comune di Peschiera Borromeo, pertanto la gestione di tali strutture si limita alla segnalazione alle autorità competenti degli interventi da effettuare per mantenerle in stato di efficienza e monitorare il loro avanzamento.

Le infrastrutture comprendono:

- edifici scolastici;
- laboratori;
- uffici;
- Sistemi hardware;
- Software di elaborazione, controllo ed archiviazione dati;
- Software ad uso didattico
- Apparecchiature didattiche
- Attrezzature d'ufficio;
- Strumenti di comunicazione;
- Sistemi di protezione
- Archivi.

La Direzione gestisce le infrastrutture per:

- caratteristiche
- funzioni
- prestazioni
- disponibilità
- costi
- sicurezza
- protezioni

Ove necessario, il DS ha predisposto opportuni contratti di manutenzione o richiede agli Enti competenti opportuni piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, ove minimizzare i tempi di fermo sistema al fine di garantire lo svolgimento delle attività istituzionali.

Gli interventi di manutenzione sono opportunamente formalizzati (da risorse interne o da esecutori esterni) e le relative registrazioni conservate da DSGA.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	GESTIONE DELLE RISORSE	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 5
		Sezione 6	del 16.01.10
		Rev. 00	

6.4 Ambiente di lavoro

Il DS si attiva affinché l'ambiente di lavoro sia accogliente ed igienico, definisce opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività mediante la nomina di responsabili e l'adozione di criteri per il loro utilizzo.

Gli arredi devono essere a norma in riferimento all'uso e alle disposizioni del D.Lgs 81/08. In caso contrario il DS si attiva finché vengano sostituiti o messi a norma.

L'Istituto predispone, inoltre, opportuni controlli e adotta accorgimenti per il controllo dei requisiti di sicurezza e di igiene da parte del personale esperto e fa effettuare le prove di evacuazione.

Il DS affida la sorveglianza a personale di Istituto. Tutto il personale riceve una formazione di base sui rischi nei luoghi di lavoro.

6.5 Risorse Economico-Finanziarie

Il CDI individua ogni anno le fonti finanziarie che consentano sia l'espletamento delle attività curriculari sia dei progetti extracurriculari qualificanti e condivisi.

Il DS attua modalità di controllo della spesa e verifica l'uso effettivo e coerente delle risorse assegnate, sulla base della normativa specifica legata all'assegnazione delle risorse.

Riferimenti

Requisiti della Norma di riferimento ISO 9001:2008 punto 6

D.Lgs 81/08 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (e s.m.i.)

DLGS 196/03 Testo unico in materia di "Privacy"

Procedura PO08 "Gestione delle Risorse Umane"

Procedura PO10 "Gestione delle Infrastrutture"

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
00/01	31.05.06	Chiarita l'interazione del processo di approvvigionamento con gli altri processi. Introduzione del concetto di progettazione del POF	7.1, 7.3	3, 5
01/00	16.01.10	Adeguamento ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 7 Realizzazione del Prodotto
- 7.1 Pianificazione della Realizzazione del Prodotto
- 7.2 Processi relativi al Utente
- 7.3 Progettazione e Sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- 7.5 Produzione ed Erogazione di Servizi
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Riferimenti

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

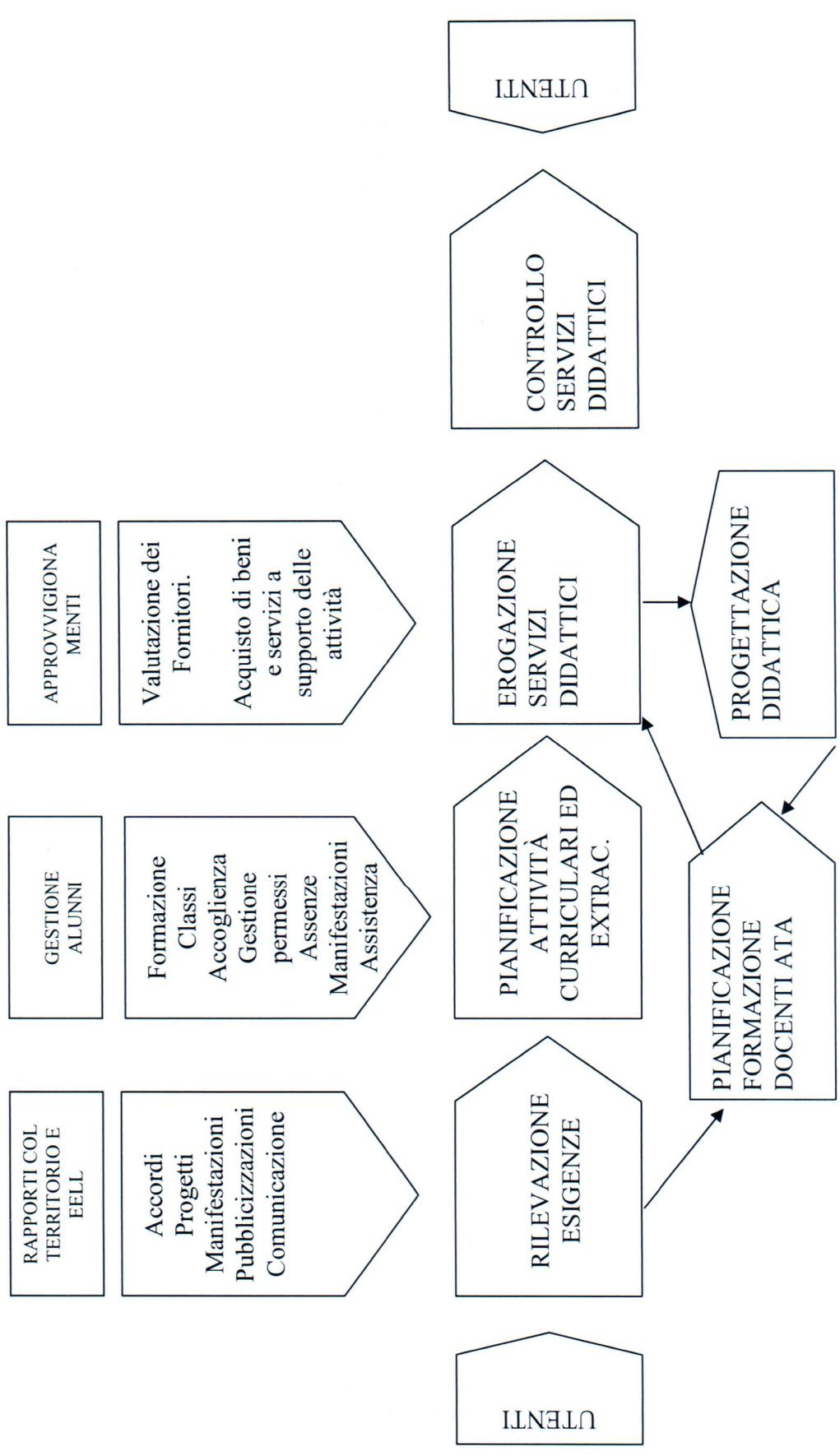
7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La realizzazione dei servizi educativi e formativi da parte dell'Istituto è costituita da una sequenza di processi, che sono pianificati in modo coerente con tutte le attività previste nel MQ. Nella definizione delle modalità di gestione e pianificazione dei processi legati alla realizzazione dei servizi sono considerati:

- gli obiettivi di qualità relativi ai servizi formativi
- il grado di complessità e sperimentazione dei processi per stabilire se è necessario documentare le procedure connesse con i processi stessi
- le risorse e le attrezzature necessarie per ogni processo
- le necessità di verifica e validazione dei vari processi di fornitura di servizi
- le registrazioni da produrre per avere confidenza della conformità dei processi e dei servizi realizzati ai requisiti applicabili

Le prassi adottate dall'Istituto per la gestione dei processi sono consolidate in questo MQ.



Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

7.2.1 Determinazione dei Requisiti Relativi al Servizio

Il contenuto della presente sezione descrive le responsabilità e le modalità per la definizione dell'offerta formativa, al fine di garantire che le esigenze degli utenti siano identificate, documentate e rese disponibili e che l'Istituto abbia la capacità di soddisfare quanto definito.

Il riesame dei requisiti del servizio prevede fasi diverse a seconda della tipologia di attività formative.

7.2.2 Riesame dei requisiti

7.2.2.1 Istruzione e formazione scolastica

Identificazione delle esigenze dell'Utente.

L'Istituto recepisce le richieste di possibili nuovi utenti (alunni) attraverso gli incontri e assemblee di orientamento, l'analisi delle relazioni del responsabile della Commissione orientamento relativamente alla soddisfazione dell'Utente, l'analisi delle relazioni con il territorio.

Questo avviene mediante:

- * Raccolta e riesame dei dati

Viene valutata la capacità dell'Istituto di soddisfare le richieste identificate (vedi descrizioni precedenti) tenendo conto delle normative ministeriali.

- * Elaborazione, approvazione ed emissione dell'offerta

Viene preparato il materiale illustrativo dell'Istituto e lo stesso viene riesaminato in base alle richieste pervenute. Il DS approva tale materiale che sarà distribuito al momento dell'iscrizione o a chiunque ne faccia richiesta e reso disponibile sul sito WEB dell'Istituto.

- * Acquisizione e archiviazione delle iscrizioni

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento. Tali verifiche riguardano la compilazione in tutte le sue parti e la firma sul Modulo di iscrizione. Sempre la Segreteria rende visibile all'inizio del nuovo anno il materiale illustrativo dell'Istituto costituito da Regolamento d'Istituto e copia del POF. Se si configura un numero di classi maggiore della possibilità di accoglienza dei locali attualmente a disposizione della scuola il DS contatta il settore competente dell'Amministrazione Comunale per ottenere la disponibilità di locali aggiuntivi.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.2.2 Comunicazione con l'Utente

Lo strumento del POF è il principale strumento a disposizione dell'Utente per conoscere il prodotto formativo dell'Istituto.

La comunicazione con l'Utente viene comunque mantenuta attiva prima e durante il servizio formativo per dare informazioni, risposte a quesiti, ricevere e gestire reclami. La gestione dei reclami, trattata come non conformità nella sezione 8 del presente MQ, è considerata nella Carta dei Servizi.

Alcune delle modalità di comunicazione dell'Istituto sono:

- Incontro con le famiglie dei nuovi iscritti ad inizio anno scolastico per fornire informazioni sull'organizzazione;
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni,
- Comunicazione al DS di reclami e con il DS viene stabilita la modalità di risoluzione,
- Comunicazione al responsabile del corso o al coordinatore nominato da DS di reclami sorti in attività extracurricolari e integrative
- Sito WEB della scuola, che funge da portale per la pubblicizzazione dell'ambiente, delle attività istituzionali e delle iniziative scolastiche.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In questa sezione vengono delineate le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione delle attività formative nuove (extracurricolari o finanziate) o innovazione di attività formative già offerte precedentemente. Tale attività riguarda inoltre la messa a punto, tenuta sotto controllo e validazione dei "Progetti POF", normalmente definiti in sede di programmazione didattica.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

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

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

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

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 6 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

La necessità di progettare un servizio formativo nuovo o innovativo può essere originata da nuove esigenze emerse in seguito all'individuazione delle esigenze formative, analisi delle leggi o circolari del MIUR, ovvero in circostanze che richiedono un'attività di progettazione. I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportati nella scheda progetto in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza. Se tali dati e requisiti di base risultano imprecisi e/o incompleti è compito del responsabile di progetto chiarirli, su segnalazione del DS e/o del gruppo di analisi e sostegno della progettazione costituito nella scuola.

Per le attività formative integrate, gli Enti erogatori richiedono che il progetto sia presentato nei tempi dovuti su apposita modulistica.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.

Il responsabile di progetto, da solo o con la collaborazione di un team, provvede a determinare nella scheda progetto, oltre ai dati e requisiti di base, gli obiettivi, le risorse necessarie e disponibili, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica e valutazione dell'erogazione e il prospetto finanziario.

Nella medesima scheda progetto sono previste le fasi di riesame, verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo.

Il riesame della progettazione ha lo scopo di verificare la coerenza interna della pianificazione, e la completezza e la realizzabilità delle attività nei tempi stabiliti. In tale riesame sono coinvolti tutti i soggetti interessati al progetto.

L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del DS.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo.

La verifica della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione e i dati e requisiti di base al fine di assicurarne l'adeguatezza. Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze il responsabile di progetto li chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto.

L'avvenuta verifica è comprovata dalla firma del responsabile del progetto.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo.

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione rispondano alle esigenze specificate nel contratto e viene realizzata prima o alla partenza dell'erogazione del servizio.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 7 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

La validazione avviene mediante le metodologie definite in fase di sviluppo progettazione che possono comprendere:

- verifica raggiungimento risultati attesi
- soddisfazione parti interessate
- approvazione di enti coinvolti.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti.

Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

L'attività di progettazione è descritta in dettaglio nella procedura PO03 "Progettazione servizi".

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'Istituto identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- 1) materiale inventariabile e di consumo
- 2) consulenti e docenti esterni
- 3) servizi generici (es. visite d'istruzione, soggiorni di studio)

I criteri per la valutazione sono diversi a seconda della tipologia di prodotto/servizio fornito, e sono definiti nella procedura PO06 "Approvvigionamento e gestione di beni e servizi" e nell'apposita documentazione di registrazione, ove sono anche raccolti gli esiti della valutazione. Per i nuovi fornitori si utilizza una specifica scheda e si ritiene la prima fornitura come fornitura di prova il cui esito determina l'inserimento o meno nell'elenco dei fornitori qualificati.

Tutti i fornitori qualificati, sia di prodotto che di servizio, sono riepilogati in apposito elenco, su cui è aggiornato anche lo stato di qualifica.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 8 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.4.2. Informazioni per l'approvvigionamento

Le attività di effettuazione degli acquisti avvengono secondo modalità definite dalla vigente normativa del settore scolastico. Prevedono comunque che siano emesse nei confronti dei fornitori qualificati richieste di preventivo scritte che, oltre a descrivere i prodotti da acquistare, ove necessario riportano i requisiti richiesti (es. marcatura CE, dati di controllo/collaudato, rispetto norme tecniche o di sistema, certificazione del personale, rispetto delle normative sulla sicurezza ecc.).

Con i fornitori di volta in volta selezionati possono, se la tipologia di fornitura lo rende necessario, essere stipulati capitolati, contratti, convenzioni ecc.

Tutti i documenti di acquisto, prima della loro comunicazione al fornitore, vengono approvati da DS garantendo l'adeguatezza dei dati e dei requisiti d'acquisto.

7.4.3. Verifica dei prodotti approvvigionati

Tutti i prodotti approvvigionati vengono controllati per assicurare il rispetto dei requisiti di fornitura. Detti controlli possono essere di tipo generico (es. corrispondenza con ordine, DDT, integrità dei colli), effettuati da personale non specializzato, e/o approfonditi, da parte di personale tecnico (collaudi), con compilazione di appositi verbali.

Il materiale fornito deve comunque essere omologato, dove applicabile, o conforme.

L'Istituto può intervenire presso il fornitore per verificare se il materiale da acquistare è conforme ai requisiti richiesti; in tal caso nell'ordine di acquisto vengono indicate le disposizioni per la verifica ed il rilascio del prodotto.

Le attività legate all'approvvigionamento sono descritte in dettaglio nella procedura PO06 "Approvvigionamento e gestione di beni e servizi".

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andrei"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 9 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.5 EROGAZIONE DI SERVIZI

Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

L'Istituto ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione continua, di orientamento, in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

EROGAZIONE SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SCOLASTICA

Le fasi interessate sono:

- 1) Destinazione delle risorse,
- 2) Accesso dello studente al servizio,
- 3) Programmazione delle sequenze operative,
- 4) Erogazione del servizio,
- 5) Servizi accessori.

- 1) Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'arrivo dello studente e precedentemente alla stessa progettazione.

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, quando saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei team di docenti.

L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

- 2) L'accesso dello studente al servizio

È procedurato in parte dal "Regolamento di Istituto" e comprende questi momenti:

- L'informazione sulle caratteristiche del servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi utenti (alunni) potenziali, direttamente o attraverso le scuole di provenienza.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre'"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 10 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

- L'iscrizione al primo anno.
- L'iscrizione agli anni successivi.
- L'assegnazione ad un gruppo classe. È affidata ad un'apposita commissione scelta dal DS e si basa su criteri stabiliti dal CD e approvati dal CDI.
- L'affidamento della classe ad un gruppo di docenti compete al DS, vista la normativa vigente, sentiti gli Organi Collegiali competenti; vengono stabilite le regole per le sostituzioni in caso di assenza.
- La classe e l'aula. Ad ogni classe viene affidata all'inizio dell'anno scolastico un'aula, arredata degli oggetti essenziali, di cui la classe diviene responsabile: l'aula costituisce per ogni classe lo spazio privilegiato del lavoro scolastico.
- La classe e gli altri spazi della scuola. Ogni classe, oltre alla propria aula e alle sue attrezzature, può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso.
- Le modalità di accoglienza. Competono per le classi prime ad una commissione specifica e ai Docenti della classe e consistono nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, le norme di sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.
- Il contratto formativo elaborato dal consiglio di classe a partire dal POF è l'esplicazione degli obiettivi e delle performance didattico - comportamentali richieste dall'Istituto; l'esplicazione compete ai singoli Docenti.
- Registro di classe. Ad ogni classe è dato in dotazione un registro di classe, nel quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe. Uno spazio specifico è riservato alle note disciplinari.

3) Programmazione delle sequenze operative

Riguarda:

- Il calendario scolastico; il POF stabilisce l'articolazione interna del calendario delle attività e delle iniziative della scuola.
- L'organizzazione dell'orario delle lezioni.
- La definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali.
- La determinazione della sequenza temporale delle valutazioni e degli adempimenti ad esse relative.
- Definizione delle attività di recupero e sostegno.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 11 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

- La regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca aule speciali).
- I progetti trasversali (salute, teatro, viaggi,...).

4) Erogazione del servizio

Le prestazioni dell'insegnante si caratterizzano nei seguenti compiti:

- Definizione dei risultati da raggiungere
- Comunicazione dei contenuti
- Proposta di modelli e stili di comportamento
- Assegnazione compiti
- Organizzazione attività
- Verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze
- Evidenziazione degli errori
- Espressione di valutazioni analitiche o sintetiche sulla risposta dell'allievo

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, soggiorno studio, viaggi di istruzione e visite guidate, incontri con personalità della cultura o del mondo imprenditoriale e politico.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- Chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i contenuti oggetto della lezione possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento.
- Chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare.
- Valorizzazione delle conoscenze degli studenti attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere.
- Gestione comunicativa;

Le attività di lezione sono riportate nel Registro del docente unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

La lezione può svolgersi non solo nell'aula assegnata al gruppo classe, ma in aule speciali attrezzate con supporti didattici multimediali. Per laboratorio si intende l'ambiente attrezzato in cui i docenti insieme agli studenti hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per spiegare, illustrare, dimostrare teorie, principi, leggi relative a un campo del sapere. Il Regolamento di laboratorio definisce dei comportamenti che devono essere accettati da ogni studente e a tal fine è compito dei docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 12 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono riportate nel Registro personale del docente dove compaiono le assenze degli allievi e gli esiti delle verifiche e delle valutazioni.

Viaggi di istruzione, visite guidate, soggiorni di studio e scambi rientrano nei progetti di indirizzo e costituiscono una parte fondamentale dell'attività formativa che viene svolta come previsto dalla legislazione cogente. L'organizzazione avviene all'interno dell'Istituto, da parte dei docenti, che curano i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici, fornisce documentazione e informazioni alle famiglie e agli studenti, segue in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione di ogni singola uscita. Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Classe per l'uscita e dell'andamento didattico disciplinare della stessa.

6) I servizi accessori

Essi sono:

- Ambiente scolastico: La funzionalità, l'agibilità, la pulizia delle strutture sono garantite dal personale ATA, organizzato dal DSGA, fatta eccezione per competenze dell'Amministrazione Comunale; la disponibilità degli spazi utilizzabili per riunioni, incontri, scambio di informazioni è curata dal DSGA; la reperibilità dei luoghi e degli strumenti e di materiale didattico è affidata a responsabili individuati.
- Regole di funzionamento: Regolamento di Istituto; Regolamento viaggi; Regolamenti dei laboratori, Regolamenti attuativi del D.L.vo 626/94 sono appesi nelle bacheche con chiarimento ed esplicazione immediata da parte dei relativi responsabili.
- Informazione: Studenti, famiglie, docenti ottengono direttamente informazioni mediante circolari, note informative e avvisi redatti dalla segreteria su indicazioni del DS, del suo ufficio e dei docenti titolari di funzioni, progetti e attività. Le principali informazioni sono disponibili sul sito web dell'Istituto.
- Partecipazione: La scuola si propone come luogo di incontro di esperienze diverse e pertanto sollecita e rende possibili forme di incontro e di scambio con i soggetti del territorio atti a stabilire un rapporto di collaborazione. In particolare nell'esperienza organizzativa della scuola rientrano a tutt'oggi:
 - Incontri periodici tra le varie componenti della scuola
 - Convegni, conferenze di interesse per il territorio
 - Spettacoli teatrali e musicali allestiti da studenti dell'Istituto
 - Servizio di consulenza psico-pedagogica e ascolto per studenti e genitori

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 13 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

Queste attività risultano o da esperienze formative già in atto o da opportunità offerte alla scuola da iniziative della direzione, di singoli docenti, del Comitato Genitori etc, vagliate e razionalizzate nel loro insieme dal DS e autorizzate dal Consiglio d'Istituto.

7.5.2 Validazione dei processi

I processi operativi sopra riportati sono ampiamente sperimentati e consolidati nelle condizioni di utilizzo e il loro stato di validazione è garantito dalla loro esecuzione e controllo.

Qualora l'Istituto dovesse adottare per la realizzazione delle sue attività dei processi che possono risultare non adeguati soltanto dopo che i servizi loro connessi sono stati realizzati e attivati, tali processi vengono fatti oggetto di validazione (come definito in fase di progettazione) allo scopo di dimostrare che quanto realizzato è in grado di ottenere le prestazioni previste.

La validazione di nuovi processi può essere eseguita in sede di sperimentazione o di prima attivazione delle nuove attività o di attività modificate.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Oltre a quanto riportato al punto precedente, il servizio scolastico è identificato attraverso:

- registro di classe,
- registro personale del docente,
- raccolta dei Verbali del CdC, verbali dei Consigli di Classe
- piani di lavoro dei Docenti,
- relazioni finali dei Docenti,
- tabelloni dei risultati degli scrutini,
- elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- documenti relativi alla progettazione.

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale che riporta:

- Nome e cognome dell'allievo,
- Anno scolastico e classe frequentata,
- Risultati conseguiti,

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 14 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.5.4 Proprietà dell'Utente

DOCUMENTI

I documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi. I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti.

7.5.5 Immagazzinamento e conservazione

L'immagazzinamento e conservazione, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

DOCUMENTI

- Registri dei verbali dei CdC, CdIc, CdIs
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini,
- Registri di classe,
- Registri personali dei Docenti,
- Fascicoli personali allievi,
- Elaborati scritti eseguiti in classe dagli alunni,
- Documenti degli esami di idoneità,
- Documenti relativi agli Esami di Licenza SSI,
- Elenchi iscritti,
- Questionari

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

PRODOTTI/ATTREZZATURE

I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

La gestione delle infrastrutture è descritta in sez.6.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 15 di 15
		Sezione 7	del 16.01.10
		Rev. 00	

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

7.6.1. Generalità

La scuola utilizza sistematicamente prove per misurare le conoscenze fissate dagli allievi; la stessa valutazione conclusiva dell'apprendimento degli studenti, concretizzata nello scrutinio, si fonda su misurazioni che sono costituite dall'esito delle prove. Le norme cogenti non permettono, secondo una prospettiva pedagogica condivisa dalla cultura del corpo docente, la riduzione della valutazione finale a esito estrinseco della media aritmetica delle misurazioni condotte, ma indicano comunque la necessità di svolgere misurazioni periodiche e accurate per attestare il progressivo grado di padroneggiamento delle discipline da parte degli studenti.

7.6.2. Modalità operative

La tipologia dei sistemi di controllo, misura e collaudo sui processi di insegnamento/apprendimento e orientamento è così descrivibile:

- a) griglie di valutazione delle prove disciplinari
- b) test d'ingresso
- c) questionari di gradimento

Tali sistemi di controllo sono citati al presente paragrafo, ma non costituiscono "apparecchiature".

Riferimenti

- PO01 "Gestione POF";
- PO02 "Orientamento e iscrizioni";
- PO04 "Pianificazione ed erogazione delle attività educative e didattiche";
- PO03 "Progettazione Servizi"
- PO06 "Approvvigionamento e gestione beni e servizi";
- PO10 "Infrastrutture"

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 1 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

REVISIONI				
ED/REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00/00	04.04.05	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01/00	16.01.10	Adeguamento alla ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

- 8 Misura, Analisi e Miglioramento
- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggi e misurazioni
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento
- Riferimenti

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 2 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

L'Istituto, oltre ad aver pianificato ed applicato i processi del sistema di gestione per la qualità, al fine di tenere sotto controllo tali processi e migliorare continuamente l'efficacia del sistema, ha stabilito le modalità e le responsabilità per:

- raccogliere i dati che permettano di valutare l'andamento nel tempo dei processi e, più in generale, del sistema di gestione della qualità;
- analizzare e valutare detti dati;
- tradurre i risultati dell'analisi in azioni per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità e delle attività dell'Istituto.

Tali attività vengono definite e richiamate nei paragrafi successivi di questa sezione.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Istituto controlla periodicamente il grado di soddisfazione delle parti interessate mediante indagini statistiche, consultazione delle parti negli organi collegiali, analisi dei risultati scolastici, reclami e andamento delle iscrizioni.

In particolare sono effettuate delle indagini di soddisfazione su questi livelli:

- allievi
- famiglie

I questionari permettono di raccogliere dati relativamente a:

- Offerta formativa
- Strutture scolastiche
- Comunicazione con le parti interessate
- Organizzazione scolastica

I questionari sono sottoposti sotto svariate forme definite di volta in volta, a seconda delle esigenze specifiche, della convenienza, dei mezzi disponibili e delle opportunità.

I risultati delle rilevazioni sono registrati e valutati in sede di Riesame (vedi Sezione 5.6).

8.2.2 AUDIT INTERNI

Il "Piano degli Audit Interni", prevede di verificare tutte le aree del SGQ almeno una volta all'anno, in considerazione dei risultati di Audit precedenti e di esigenze interne; esso viene definito in sede di Riesame della Direzione (vedi Sez. 5.6).

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 3 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità nomina il gruppo di verifica ispettiva e il responsabile del gruppo. Il responsabile del gruppo comunica alle funzioni interessate all'Audit le date e i programmi. I risultati dell'Audit sono riportati nel "Rapporto di verifica ispettiva", che viene trasmesso in copia al responsabile dell'attività oggetto dell'Audit e copia a DS e dimostrano la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati. Se durante l'Audit si riscontrano NC esse vanno riportate nel modulo "Rapporto di verifica ispettiva" e registrate secondo i criteri previsti nell'apposita procedura.

È compito della funzione assegnata, in collaborazione con altro personale competente, individuare l'opportuna Azione Correttiva.

RQ verifica infine la corretta attuazione delle azioni correttive/preventive, comunicandone l'esito al responsabile dell'attuazione, al RI e al DS.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'Istituto ha adottato adeguati metodi per misurare e monitorare i processi necessari per rispondere alle richieste dell'Utente. Tali metodi si basano su:

- esecuzione di verifiche ispettive interne, con le modalità descritte nel paragrafo 8.2.2. della presente sezione;
- adozione di Indicatori della Qualità che permettano di valutare in modo oggettivo l'andamento dei processi; tali indicatori sono descritti nella Sezione 4 e nelle procedure specifiche.

Essi riguardano, oltre alla misura della soddisfazione dell'Utente:

- reclami da Utente e non conformità;
- indicatori appositamente definiti per valutare il raggiungimento di obiettivi richiamati sui Piani di Miglioramento.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

I controlli che l'Istituto svolge sul servizio formativo sono i seguenti:

- controlli preventivi,
- controlli iniziali,
- controlli in itinere,
- controlli al termine dell'erogazione,

Controlli preventivi

Prima dell'avvio di una qualsiasi attività formativa la segreteria didattica verifica il possesso dei requisiti di accesso da parte dello studente o del partecipante. Tali controlli riguardano la compilazione della modulistica necessaria per l'attività di segreteria. Sono inoltre svolti controlli sullo stato delle aule e delle attrezzature, come previsto da PO10 "Gestione delle Infrastrutture".

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 4 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

Controlli iniziali

Sono da considerare controlli iniziali i controlli sui prerequisiti in termini di conoscenze e competenze da considerarsi prerequisiti della formazione. Questi prerequisiti sono verificati, di norma, all'inizio di ciascun anno scolastico. Ciascun insegnante ne riferisce nella programmazione individuale e i singoli consigli di classe ne tengono conto nella programmazione del proprio piano di lavoro.

Se le attività extracurricolari o integrative abbisognano di prerequisiti, i controlli da effettuare vengono stabiliti prima dell'inizio dell'attività formativa.

Controlli in itinere

Durante lo svolgimento avviene un controllo sul rispetto degli obiettivi previsti dall'attività formativa mediante conduzione di verifiche e test. I risultati di verifiche/test per le attività di istruzione scolastica costituiscono la base per le valutazioni intermedie e quadrimestrali dello studente.

L'apprendimento nelle attività extracurricolari è valutato in forme specificate dal docente responsabile dove l'attività sia finalizzata al conseguimento di titoli (certificazioni linguistiche, informatiche etc.).

Controlli al termine dell' erogazione

Il controllo sul raggiungimento degli obiettivi avviene, come per le fasi in itinere, mediante momenti di verifica individuali e collegiali secondo tempi individuati da delibere del collegio dei docenti.

Per le attività formative che prevedono esami da parte di enti terzi, si prende nota dei risultati ottenuti che costituiscono elemento per la programmazione dell'attività nell'a.s. successivo oppure per la sua riprogettazione.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI

Le non conformità trattate nella presente sezione possono essere rilevate:

- durante il processo di erogazione delle attività formative;
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione delle attività formative;
- a seguito di colloqui tra personale dell'Istituto, oppure tra personale e Utenti;
- a seguito di reclami provenienti dagli Utenti;
- a seguito di verifiche ispettive interne o dell'ente certificatore.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 5 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

Interna

Una volta riscontrata una non conformità essa viene registrata in apposito Modulo a cura della Funzione/Persona che la rileva con tutti i dati necessari ad individuare il processo/l'attività formativa di riferimento.

Successivamente il modulo viene trasmesso a RQ.

Le azioni correttive sono avviate da RQ, con il supporto e la collaborazione di chi ha individuato la non conformità ed eventualmente di altro personale competente dell'Istituto.

RQ indica le possibili cause della non conformità e propone un'azione correttiva, indicando il responsabile dell'attuazione ed il termine nel modulo.

Reclami

I Reclami dei genitori e del personale sono presentati al DS.

Il DS interviene per verificare i fatti e rimuovere le cause di non conformità.

Verifiche ispettive interne

Vedi paragrafo 8.2.2

8.4 ANALISI DEI DATI

I dati risultanti dai controlli del sistema qualità sono soggetti ad analisi per valutare l'efficacia del sistema stesso e le azioni di miglioramento da intraprendere.

Costituiscono fonti di dati:

- percentuali relative alla frequenza (percentuale di assenze, abbandono...) e alle caratteristiche dell'utenza (età, sesso, provenienza);
- percentuali relative alla soddisfazione dell'Utente;
- numero di forniture non conformi (valutazione dei fornitori, con speciale riferimento agli erogatori di prestazioni intellettuali);
- percentuali relative alle caratteristiche dei processi (esiti delle verifiche ispettive, numero non conformità, esiti dell'efficacia di azioni correttive e preventive);
- indicatori individuati in Sezione 4.

L'analisi evidenzia il grado di soddisfazione delle attese degli Utenti, il raggiungimento dei fini istituzionali, l'andamento e i processi interni, i risultati delle azioni correttive e l'analisi dei servizi/prodotti ottenuti dai fornitori.

I risultati delle analisi sono analizzati per individuare le linee di tendenza, gli aspetti economico-finanziari connessi.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 6 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli strumenti utilizzati per l'attività di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità sono:

- La Politica per la Qualità, che può essere modificata per evidenziare impegni ed obiettivi generali la cui necessità sia scaturita dall'analisi dei dati di andamento del sistema.
- Gli obiettivi della qualità, che traducono in modo più dettagliato gli intendimenti espressi a livello generale nella Politica per la Qualità. Tali obiettivi possono essere evidenziati mediante Azioni Correttive e Preventive (descritte nei paragrafi seguenti), o mediante Piani di Miglioramento (come descritto nella sez. 5, par. 5.6, del presente Manuale).
- L'analisi dei dati, secondo le modalità descritte nel precedente par. 8.4 della presente sezione.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

L'Istituto intraprende un'azione correttiva/preventiva su una non conformità di prodotto, di processo o di sistema, individuata nel corso dell'anno. Le azioni preventive e/o correttive vengono avviate sia per non conformità rilevate, sia a seguito di verifiche ispettive interne o reclami.

La responsabilità delle azioni correttive è del DS, se riguardano il personale, degli Organi Collegiali se riguardano le attività didattiche.

La tipologia delle azioni correttive più comuni riguardanti la didattica sono:

- Modifiche ai piani di lavoro
- Modifiche ai documenti del sistema qualità
- Circolari interne
- Modifiche agli orari
- Aggiornamento professionale dei docenti

Le azioni più comuni riguardanti i fornitori sono:

- Sostituzione dell'attrezzatura non conforme
- Interventi di modifica delle forniture
- Modifiche di capitolati di acquisto
- Cambio di fornitore

Azioni correttive dei servizi ATA sono:

- Correzione dell'errore
- Modifica dei comportamenti.

La registrazione delle azioni correttive si differenzia in base alla loro tipologia e può essere effettuata su apposita modulistica o sui verbali degli Organi Collegiali.

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i>	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008	
		Ediz. MQ 01	Pag. 7 di 7
		Sezione 8	del 16.01.10
		Rev. 00	

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive utilizzano adeguate informazioni derivanti da:

- Individuazione delle Non Conformità potenziali e delle loro cause
- attività influenti sulla qualità del servizio
- risultato delle verifiche ispettive interne

Le Azioni Preventive sono gestite in modo documentato secondo modalità definite nella procedura specifica, che si possono così riassumere:

- Richiesta dall'area competente
- Registrazione ed analisi delle motivazioni
- Decisione su modalità, tempistiche e responsabilità di intervento
- Attuazione, sulla base di quanto deciso nella fase precedente
- Verifica dell'efficacia

Le azioni correttive e preventive, attuate ed opportunamente documentate secondo i contenuti della procedura specifica, sono riepilogate in sede di riesame del sistema qualità.

Riferimenti

PO11 "Gestione delle NC, AC, AP"

PO12 "Verifiche Ispettive Interne"

PO13 "Rilevamento Soddisfazione Utente"