

ISTITUTO COMPRENSIVO “A. MORO”
Scuola Secondaria di primo grado Statale
“Alessandro Volta”
di
Gorla Maggiore

redatto in conformità alla
norma ISO 9001: 2000

Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

| | | |
|--|---------|----------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 0.0 |
| Introduzione | Rev. | Data |
| | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. 1 di 4 |

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

revisione: 01

DIRITTI RISERVATI – Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

Il presente documento viene fornito all'esplicita condizione che esso sia considerato come assolutamente riservato e che non venga riprodotto, anche solo parzialmente, né mostrato o rivelato a terzi, né comunque impiegato in modi e per scopi diversi da quelli autorizzati per iscritto dalla Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

- Copia **TENUTA SOTTO CONTROLLO** n°
- Questa è una copia tenuta sotto controllo, registrata e soggetta al servizio di aggiornamento.*
- Copia **NON TENUTA SOTTO CONTROLLO**
- Questa è una copia non tenuta sotto controllo, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad aggiornamento.*

| | | |
|------|---------|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 01 | 10-2005 | Adeguamento legge 53/2003 e riferimenti a UNI EN ISO 19011: 2002 |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 0.0 | |
| Introduzione | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 2 di 4 |

INDICE

- 0.1 GENERALITÀ**
- 0.1.1 Indice del contenuto e stato di aggiornamento del manuale
- 0.1.2. Premessa
- 0.1.3 Detentori autorizzati
- 0.2 APPROCCIO PER PROCESSI**
- 0.3 RELAZIONI CON LA ISO 9004: 2000**
- 0.4 COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE**

Nota: I paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento.

| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 0.0 |
| Introduzione | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 3 di 4 |

0.1 GENERALITÀ

La Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore, nel seguito per brevità SM (in tutta la documentazione emessa o revisionata prima del marzo 2005 definita anche Scuola Media Statale "A. Volta"), è un Plesso facente parte dell'Istituto Comprensivo "A. Moro" di Solbiate Olona per la erogazione di attività di istruzione e di formazione dell'obbligo.

In particolare vengono progettate, erogate e monitorate quanto ad efficacia:

- attività di formazione curriculare obbligatoria;
- attività di formazione integrativa e facoltativa;
- attività educativo individualizzata;
- attività di inserimento alunni in classi già costituite;
- attività di orientamento individuale;
- esame di Licenza Media.

Con le proprie attività di formazione la SM di Gorla Maggiore si pone gli obiettivi di rispondere:

- alle necessità e dei fabbisogni di formazione dell'obbligo del territorio e del bacino di utenza;
- alla domanda di integrazione sociale;

Per raggiungere questi obiettivi la SM di Gorla Maggiore si è impegnata a progettare, attuare e mantenere efficace nel tempo un sistema di gestione per la qualità, descritto nel presente manuale, conformemente allo standard internazionale UNI EN ISO9001: 2000.

Il sistema di gestione per la qualità descritto nel presente manuale tiene conto delle attività della SM di Gorla Maggiore già descritte e delle necessità di assicurare:

- un capillare sistema di rapporti con il territorio;
- un servizio di orientamento individuale e collettivo;
- metodologie didattiche innovative;
- la licenza Media.

0.1.1 Indice del contenuto e stato di aggiornamento del manuale

| <i>Sez.</i> | <i>n°Pag.</i> | <i>Rev.</i> | <i>Data</i> | <i>Argomento</i> |
|-------------|---------------|-------------|-------------|--------------------------------------|
| 0.0 | 4 | 01 | 10-2005 | Introduzione |
| 1.0 | 2 | 00 | 05-2002 | Scopo e campo di applicazione |
| 2.0 | 4 | 01 | 10-2005 | Riferimenti normativi |
| 3.0 | 3 | 00 | 05-2002 | Termini e definizioni |
| 4.0 | 9 | 00 | 05-2002 | Sistema di gestione per la qualità |
| 5.0 | 21 | 01 | 10-2005 | Responsabilità della direzione |
| 6.0 | 4 | 00 | 05-2002 | Gestione delle risorse |
| 7.0 | 12 | 01 | 10-2005 | Realizzazione del prodotto |
| 8.0 | 9 | 00 | 05-2002 | Misurazioni, analisi e miglioramento |

| | | | | | |
|--|--|---------|------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 0.0 | |
| Introduzione | | | Rev. | Data | Pag. |
| | | | 01 | 10-2005 | 4 di 4 |

| | | | | |
|-------|---|----|---------|---|
| App.1 | 2 | 00 | 05-2002 | Indice procedure |
| App.2 | 6 | 00 | 05-2002 | Schemi di sequenza e interazione dei processi |

0.1.2. Premessa

Il presente manuale descrive come è stato organizzato, opera e viene mantenuto nel tempo il sistema di gestione per la qualità della SM di Gorla Maggiore.

Il contenuto del manuale e quello delle procedure in esso richiamate assicurano la conformità alle prescrizioni applicabili della norma ISO 9001: 2000 che è stata interpretata alla luce delle necessità della SM di Gorla Maggiore, del suo tipo di attività e del mercato di riferimento.

Il manuale, anche attraverso il richiamo alle procedure, intende fornire al personale precise norme di comportamento sui temi inerenti la qualità, al fine di assicurare il raggiungimento e il mantenimento di un livello qualitativo capace di soddisfare pienamente e con continuità nel tempo, le aspettative del sistema cliente (vedere definizione di "sistema cliente" alla Sez. 3.0).

Il manuale, inoltre, costituisce un utile strumento informativo generale, nei confronti dell'esterno, sul sistema di gestione per la qualità attuato dalla SM di Gorla Maggiore, oltre che evidenza di conformità ai requisiti applicabili.

0.1.3 Detentori autorizzati

Il manuale è messo a disposizione di tutti gli interessati in forma controllata; una copia controllata del manuale è inoltre tenuta a disposizione dell'Organismo di certificazione.

Nella procedura:

- PQ42-01: Gestione controllata della documentazione;

sono dettagliati i criteri seguiti al proposito.

0.2 APPROCCIO PER PROCESSI

La SM di Gorla Maggiore è consapevole del fatto che per assicurare con successo l'effettuazione efficace delle proprie attività deve definire e gestire correttamente numerosi processi tra loro correlati.

La scelta della norma di riferimento ISO 9001: 2000, organizzata per processi, discende pertanto da tale consapevolezza.

0.3 RELAZIONI CON LA ISO 9004: 2000 e la UNI EN ISO 19011: 2002

Il Sistema di gestione per la qualità progettato e attuato dalla SM di Gorla Maggiore è basato sui requisiti della norma ISO9001: 2000; è stata tuttavia presa in considerazione anche la norma ISO 9004: 2000 e la UNI EN ISO 19011: 2002.

0.4 COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

Il modello di processo stabilito dalla norma di riferimento consente di costruire un sistema di gestione per la qualità concettualmente compatibile con altri sistemi di gestione, come il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione per la sicurezza.

E' pertanto una consapevole scelta strategica della SM di Gorla Maggiore quella di dotarsi di metodologie applicabili a vari elementi della gestione generale.

| | | | |
|--|--|-------------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 1.0 | |
| Scopo e campo di applicazione | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. 1 di 2 | |

INDICE

- 1.1. **GENERALITÀ**
- 1.2. **APPLICAZIONE**
- 1.3. **ESCLUSIONI**

Nota: I paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento

| | | |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 1.0 | |
| Scopo e campo di applicazione | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 2 di 2 |

1.1. GENERALITÀ

Il presente manuale descrive, documenta ed integra la struttura organizzativa, le responsabilità ed il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità della SM di Gorla Maggiore, comprendendo i rapporti contrattuali con i propri clienti – utenti.

Il presente Manuale costituisce un riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità in tutte le attività e processi previste per la Scuola dell'obbligo.

Il Manuale è voluto dalla Direzione dell'Istituto Comprensivo “A. Moro” cui il plesso SM “A. Volta” di Gorla Maggiore riferisce quale strumento che consenta a tutto il personale di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti dalla Politica della Qualità dell'organizzazione.

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità ha come punto di riferimento ed è redatto in accordo alla norma UNI EN ISO 9001: 2000. Esso nasce dal presupposto sia di rispettare la norma di riferimento sia dalla necessità di gestire i processi dell'organizzazione in modo efficiente ed efficace nell'intento di sempre meglio soddisfare i clienti – utenti.

Questo Manuale è il risultato della collaborazione del personale dell'organizzazione, supportato da RQ e racchiude le regole di gestione che la SM di Gorla Maggiore si è data in tutte le aree del sistema e alle quali il personale è tenuto ad attenersi.

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità va letto ed utilizzato integrando ciascuna sezione con le procedure (PQ) in esso richiamate.

1.2. APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alle attività della SM di Gorla Maggiore relative a:

- Direzione del plesso
- Erogazione di servizi formativi nelle seguenti aree:
 - Curriculare
 - Integrativa
 - Individualizzata
- Orientamento
- Licenza Media

1.3. ESCLUSIONI

Tenuto conto del campo di attività della SM di Gorla Maggiore (vedere Sezione 0.0 paragrafo 0.1) non sono applicate esclusioni rispetto ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001: 2000.

| | | | |
|--|--|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 2.0 | |
| Riferimenti normativi | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 1 di 4 |

INDICE

2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.2. LEGGI

Nota: I paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento

| | | |
|------|---------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 01 | 10-2005 | Adeguamento riferimenti normativi e legislativi |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 2.0 | |
| Riferimenti normativi | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 2 di 4 |

2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La norma assunta dalla SM di Gorla Maggiore come riferimento per la progettazione, l'attuazione, il mantenimento e per il conseguimento della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità è la norma:

- UNI EN ISO 9001: 2000 (Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti).

Nell'attività di progettazione e attuazione del sistema la SM di Gorla Maggiore ha inoltre tenuto conto della norma:

- UNI EN ISO 9004: 2000 (Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni).

La terminologia utilizzata nella documentazione del sistema di gestione per la qualità è quella della norma:

- UNI EN ISO 9000: 2000 (Sistemi di gestione per la qualità – fondamenti e terminologia).

La programmazione e la gestione degli audit tiene conto della norma

- UNI EN ISO 19011: 2002 (Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale)

Per altre definizioni specifiche utilizzate nel presente Manuale si veda la Sez. 3.0. Sono inoltre stati presi in considerazione ed assolti adeguatamente i requisiti stabiliti dal Regolamento per l'accreditamento degli enti di formazione promulgato dalla Regione Lombardia.

2.2. LEGGI

L'elenco sottoriportato indica i principali riferimenti legislativi di interesse.

L'elenco aggiornato delle leggi è mantenuto sotto la responsabilità della Direzione dell'Istituto Comprensivo "A. Moro".

| | |
|--------------------------------|---|
| LEGGE 31 dicembre 1962 n.1859. | Istituzione e ordinamento della scuola media statale. |
| LEGGE 16 giugno 1977 n. 348 | Modifiche di alcune norme della legge 31 dicembre 1962 n. 1959, sulla istituzione e l'ordinamento della scuola media statale. |
| LEGGE 4 agosto 1977 n. 517. | Norme sulla valutazione degli alunni e sull'abolizione degli esami di riparazione nonché altre norme di modifica dell'ordinamento scolastico |

| | | | |
|--|--|---------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | Sez. 2.0 |
| Riferimenti normativi | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 3 di 4 |

| | |
|---------------------------------|---|
| D.M. 9 febbraio 1979. | Programmi, orari di insegnamento e prove di esame per la scuola media statale. |
| D.M. 26 agosto 1981. | Criteri orientativi per le prove di esame di Stato per il conseguimento del diploma di licenza della scuola media e modalità dello svolgimento delle medesime. |
| D.M. 22 luglio 1983. | Costituzione di cattedre-orario nelle scuole medie integrate a tempo pieno. |
| O.M. 22 luglio 1983. | Riordinamento del doposcuola nelle scuole medie. |
| D.P.R. 21 luglio 1987 n. 350. | Approvazione del programma di insegnamento della religione cattolica nella scuola media pubblica. |
| C.M. 29 maggio 1989 n. 189. | Nuovo modello riguardante l'esercizio del diritto di scelta se avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica. |
| LEGGE 7 agosto 1990 n. 241 | Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. |
| LEGGE 5 febbraio 1992 n.104 | Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. |
| D.M. 5 maggio 1993. | Approvazione del nuovo modello di valutazione degli alunni. |
| C.M. 27 maggio 1993 n.167. | Nuovo modello di scheda di valutazione per gli alunni della scuola media. |
| D. Leg.vo 16 aprile 1994 n.297. | Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado. |
| D.P.C.M. 7 giugno 1995. | Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici". |
| C.M. 7 agosto 1996 n. 491. | Valutazione degli alunni della scuola elementare e dell'istruzione secondaria di primo grado. |
| LEGGE 18 dicembre 1997 n. 440. | Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi. |
| D. Leg.vo 6 marzo 1998 n. 59 | Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi d'istituto delle istituzioni scolastiche autonome. |
| D.P.R. 18 giugno 1998 n.233. | Regolamento recante norme per il dimensionamento ottimale delle istituzioni scolastiche. |
| D.P.R. 24 giugno 1998 n. 249. | Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria. |
| LEGGE 20 gennaio 1999 n. 9. | Disposizioni urgenti per l'elevamento dell'obbligo di istruzione. |
| D.P.R. 8 marzo 1999 n. 275. | Regolamento recante norme in materia di Autonomia delle istituzioni scolastiche. |
| D.M. 13 marzo 2000 n. 70 | Certificazione obbligo scolastico. |
| LEGGE 22 marzo 2000 n. 69. | Interventi finanziari per il potenziamento e la qualificazione dell'offerta di integrazione scolastica degli alunni con handicap. |
| D.M. 1 febbraio 2001 n. 44. | Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche". |
| D.M. 13 dicembre 2001 n.489 | Vigilanza sull'adempimento dell'obbligo scolastico. |
| LEGGE 28 marzo 2003 n.53 | Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale (con allegate le Indicazioni nazionali per i Piani di studio personalizzati nella Scuola Secondaria di 1° grado). |

| | | | |
|--|--|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 2.0 | |
| Riferimenti normativi | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 4 di 4 |

| | |
|--|--|
| LEGGE 31 dicembre 1996 n. 675 | Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. |
| D. Leg.vo 11 maggio 1999 n.135 | Disposizioni integrative della legge 31 dicembre 1996 n.675 sul trattamento di dati sensibili da parte dei soggetti pubblici. |
| D. Leg.vo 2 febbraio 2002 n. 25 | Attuazione della direttiva 98/24/CE sulla protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori contro i rischi derivanti da agenti chimici durante il lavoro. |
| D. Leg.vo 19 febbraio 2004 n. 59 | Definizione delle norme generali relative alla scuola dell'infanzia e al primo ciclo dell'istruzione, a norma dell'articolo 1 della legge 28 marzo 2003, n. 53. |
| D. Leg.vo 30 giugno 2003 n. 196 | Codice in materia di protezione dei dati personali. |
| C. M. 3 dicembre 2004 n. 85 | Indicazioni per la valutazione e per la certificazione delle competenze nella scuola primaria e secondaria di I grado |
| D. Leg.vo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modifiche ed integrazioni introdotte dal D. Leg.vo 19 marzo 1996, n. 242 | Attuazione di direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. |
| D.M. 29 settembre 1998 n. 382 | Regolamento recante norme per l'individuazione delle particolari esigenze negli istituti di istruzione ed educazione di ogni ordine e grado, ai fini delle norme contenute nel decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modifiche ed integrazioni. |

| | | | |
|--|--|-------------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 3.0 | |
| Termini e definizioni | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. 1 di 3 | |

INDICE

3.1. TERMINI E DEFINIZIONI

3.2. ABBREVIAZIONI

Nota: I paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento

| | | |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 3.0 | |
| Termini e definizioni | Rev. | Data | Pag. |
| | 00 | 05-2002 | 2 di 3 |

3.1. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini di base e le definizioni di uso più comune utilizzate in questo Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità sono state ricavate dalla norma:

- ISO 9000: 2000 (Sistemi di gestione per la qualità – fondamenti e terminologia).

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

Prodotto: risultato di un processo

Fornitore: chi fornisce un prodotto a un'organizzazione (nell'edizione precedente: sub fornitore)

Organizzazione: società o ente che adotta la norma di riferimento (nell'edizione precedente: fornitore). Nella catena di fornitura si ha pertanto:
fornitore ⇒ organizzazione ⇒ cliente

- *affidabilità:* attitudine di un prodotto ad adempiere la funzione richiesta dalle condizioni di impiego e per un periodo di tempo prefissato;
- *audit della qualità:* esame sistematico ed indipendente (verifica ispettiva) avente lo scopo di determinare se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi; la verifica ispettiva può riguardare: sistema della qualità, processo operativo, prodotto/servizio. Va effettuata da personale che non ha diretta responsabilità nel settore in esame ed ha come fine l'opportunità di miglioramenti o di azioni correttive;
- *azione correttiva e preventiva:* adozione di misure atte a prevenire, eliminare o minimizzare le condizioni pregiudizievoli per la qualità;
- *caratteristica:* qualsiasi proprietà che può servire a differenziare qualitativamente o quantitativamente un prodotto o servizio;
- *conformità:* rispondenza qualitativa di un prodotto alle prescrizioni;
- *non conformità:* non soddisfacimento dei requisiti specificati; differisce da “difetto” poiché i requisiti specificati possono differire da quelli necessari all'impiego previsto;
- *riesame della Direzione:* valutazione formale da parte della Direzione dello stato del sistema qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento di condizioni;
- *sistema cliente:* insieme dei soggetti che esprimono le esigenze formative. Nel sistema cliente sono pertanto compresi il committente, gli organismi finanziatori, i promotori oltre che i fruitori dell'attività formativa;
- *sistema qualità:* la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale al fine di conseguire gli obiettivi di qualità.

| | | | |
|--|---------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 3.0 | |
| Termini e definizioni | Rev. | Data | Pag. |
| | 00 | 05-2002 | 3 di 3 |

3.2. ABBREVIAZIONI

Nella tabella seguente sono riportate le principali sigle utili per il Sistema di Gestione per la Qualità della SM di Gorla Maggiore.

| | |
|-------|---|
| AFF: | Analisi Fabbisogni Formativi |
| AMM: | Amministrazione |
| DID: | Coordinamento Didattico |
| CRD: | Coordinatori |
| DIR: | Direzione Plesso |
| DOC: | Docenti |
| IQ: | Istruzione del sistema di gestione per la qualità |
| MQ: | Manuale del sistema di gestione per la qualità |
| PQ: | Procedura del sistema di gestione per la qualità |
| PRO: | Progettazione |
| RQ: | Responsabile Qualità |
| RSPP: | Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione |
| SG: | Segreteria |
| SSI: | Sistema Informatico |

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 4.0 |
| Sistema di gestione per la qualità | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 1 di 9 |

INDICE

- 4.1 REQUISITI GENERALI**
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE**
 - 4.2.1 Generalità**
 - 4.2.2 Manuale della qualità**
 - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti**
 - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

| | | |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 4.0 | |
| Sistema di gestione per la qualità | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 2 di 9 |

4.1 REQUISITI GENERALI

I requisiti del sistema di gestione per la qualità progettato, documentato, attuato, mantenuto attivo e costantemente migliorato dalla SM di Gorla Maggiore sono descritti nel presente manuale.

Si intende comunque qui sottolineare che nel progettare e attuare il sistema DIR, avvalendosi di RQ e con la collaborazione di tutte le funzioni, ha tenuto conto della necessità di:

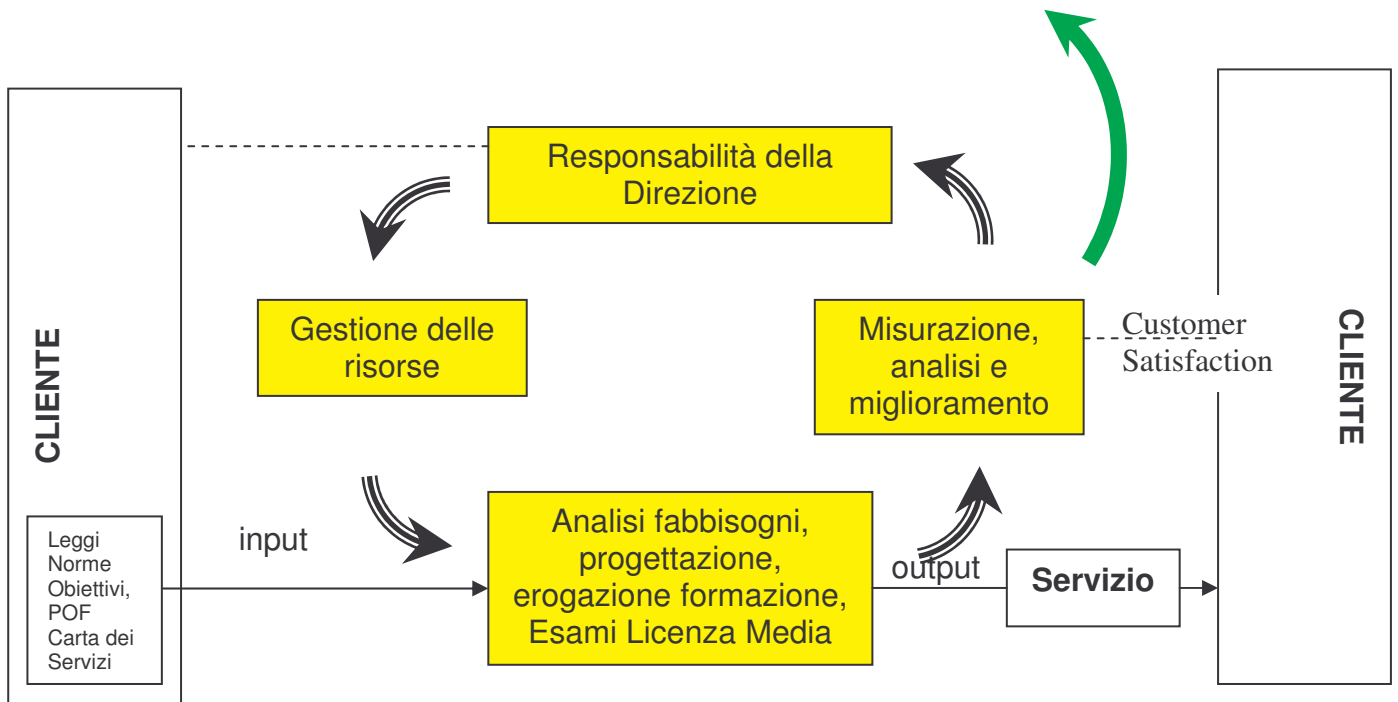
- individuare, documentare e gestire efficacemente i processi significativi al fine della soddisfazione del sistema cliente e quindi necessari al sistema di gestione per la qualità;
- determinare la sequenza e le interazioni tra i processi identificati;
- determinare i criteri e i metodi necessari ad assicurare un'efficace operatività e un adeguato controllo dei processi;
- assicurare la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare le operazioni e il monitoraggio dei processi;
- misurare, monitorare e analizzare i processi e attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo delle prestazioni;
- porsi in un'ottica di prevenzione delle Non Conformità;
- creare un clima di generale consapevolezza circa la necessità di individuare e soddisfare le esigenze del sistema cliente;
- assicurare non solo l'aggiornamento ma soprattutto lo sviluppo della competenza professionale e della consapevolezza del personale;
- garantire un'efficace identificazione e gestione di tutte le informazioni (interne e da/per il sistema cliente) importanti per la soddisfazione dello stesso;
- identificare e rendere disponibili le attrezzature più moderne ed efficaci, compatibilmente con gli obiettivi e le possibilità della SM di Gorla Maggiore.

Dall'analisi delle attività incluse nel Sistema Qualità, la SM di Gorla Maggiore ha individuato i seguenti macroprocessi:

1. Responsabilità della Direzione;
 2. Gestione delle risorse;
 3. Identificazione dei fabbisogni formativi;
 4. Progettazione delle attività formative;
 5. Erogazione di formazione curriculare, integrativa, individualizzata e di orientamento;
 6. Esami Licenza Media;
 7. Misurazione, Analisi e miglioramento.
-

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 4.0 |
| Sistema di gestione per la qualità | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 3 di 9 |

**Miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità
SM di Gorla Maggiore**



| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 4.0 | |
| Sistema di gestione per la qualità | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 4 di 9 |

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di gestione per la qualità della SM di Gorla Maggiore include:

- la politica e gli obiettivi per la qualità (vedi sez. 5.3 e 5.4.1);
- Il presente manuale del sistema di gestione per la qualità;
- le procedure (PQ);
- le Istruzioni operative per la Qualità (IQ);
- i documenti di origine interna o esterna necessari per assicurare la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi;
- i documenti di registrazione della qualità.

4.2.2 Manuale della Qualità

La SM di Gorla Maggiore mantiene aggiornato il presente Manuale della Qualità che include:

- a) Lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) I riferimenti alle procedure (PQ) che sono necessarie a dettagliare le modalità operative, elencate nell'appendice 1;
- c) La descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di gestione per la qualità (appendice 2).

La struttura del Manuale della qualità segue la struttura della norma UNI EN ISO9001: 2000 ed è composta di 8 sezioni ciascuna delle quali gestita con uno stato di revisione proprio:

Prospetto I

| Sez. | Argomento | Note |
|------|------------------------------------|---|
| 0.0 | Introduzione | Descrive la SM di Gorla Maggiore, la missione e indica le motivazioni all'adozione del Sistema Qualità |
| 1.0 | Scopo e campo di applicazione | Descrive lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità e indica le esclusioni sia di eventuali requisiti della norma sia delle attività dell'organizzazione |
| 2.0 | Riferimenti normativi | Descrive i riferimenti normativi |
| 3.0 | Termini e definizioni | Descrive i termini, le definizioni e le abbreviazioni utilizzate |
| 4.0 | Sistema di gestione per la qualità | Contiene una descrizione generale del Sistema di gestione per la Qualità e della relativa documentazione |
| 5.0 | Responsabilità della direzione | Descrive il macroprocesso relativo alla responsabilità della Direzione, incluse le attività di definizione degli obiettivi e di valutazione dei risultati |

| | | | |
|--|--|---------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | Sez. 4.0 |
| Sistema di gestione per la qualità | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 5 di 9 |

| Sez. | Argomento | Note |
|-------|---|---|
| 6.0 | Gestione delle risorse | Descrive il macroprocesso relativo alla gestione delle risorse; comprende la gestione delle risorse umane sia sotto l'aspetto dello sviluppo delle competenze (formazione) sia della pianificazione, ed include la gestione delle risorse infrastrutturali e degli ambienti di lavoro |
| 7.0 | Realizzazione del prodotto | Descrive la realizzazione del prodotto attraverso i processi di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analisi dei fabbisogni formativi ➤ Progettazione didattica ➤ Approvvigionamento ➤ Erogazione formazione curriculare ➤ Erogazione formazione integrativa ➤ Erogazione formazione individualizzata ➤ Orientamento ➤ Licenza Media |
| 8.0 | Misurazioni, analisi e miglioramento | Descrive il macroprocesso relativo alle misurazioni, analisi e miglioramento e comprende le attività di rilevazione delle non conformità e dei reclami dei clienti, di gestione delle azioni correttive e preventive, di gestione delle verifiche ispettive interne ed infine di rilevazione della soddisfazione dell'utente |
| App.1 | Indice procedure | Elenco delle procedure richiamate dal Manuale |
| App.2 | Schemi di sequenza e interazione dei processi | Schemi generali di identificazione dei processi e delle loro interazioni |

Quando necessario, per dettagliare compiti e responsabilità, le sezioni richiamano PQ (Procedure di Qualità) non incluse direttamente nel manuale.

Nota: Il presente manuale è stampato sulle sole pagine di recto (pagine destre); tutte le pagine di verso sono pertanto da considerarsi lasciate intenzionalmente bianche.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 4.0 | |
| Sistema di gestione per la qualità | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 6 di 9 |

Nel prospetto II seguente è precisato, in funzione di ogni requisito della norma ISO 9001: 2000, in quale sezione e paragrafo del presente manuale tale requisito è trattato e quali sono le PQ applicabili.

Prospetto II

| Rif. ISO 9001: 2000 | | Rif. Manuale | | PQ applicabili |
|---------------------|---|--------------|-----------|---|
| | | Sez. | Paragrafo | |
| PREMESSA | | --- | --- | --- |
| 0. | INTRODUZIONE | 0.0 | --- | --- |
| 0.1 | Generalità | 0.0 | 0.1 | --- |
| 0.2 | Approccio per processi | 0.0 | 0.2 | --- |
| 0.3 | Relazione con la ISO9004 | 0.0 | 0.3 | --- |
| 0.4 | Compatibilità con altri Sistemi di gestione | 0.0 | 0.4 | --- |
| 1. | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 1.0 | --- | --- |
| 1.1 | Generalità | 1.0 | 1.1 | --- |
| 1.2 | Applicazione | 1.0 | 1.2; 1.3 | --- |
| 2. | RIFERIMENTI NORMATIVI | 2.0 | 2.1; 2.2 | --- |
| 3. | TERMINI E DEFINIZIONI | 3.0 | 3.1; 3.2 | --- |
| 4. | SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ | 4.0 | --- | --- |
| 4.1 | Requisiti generali | 4.0 | 4.1 | --- |
| 4.2 | Requisiti relativi alla documentazione | 4.0 | 4.2 | --- |
| 4.2.1 | Generalità | 4.0 | 4.2.1 | --- |
| 4.2.2 | Manuale della qualità | 4.0 | 4.2.2 | --- |
| 4.2.3 | Tenuta sotto controllo dei documenti | 4.0 | 4.2.3 | PQ42-01 |
| 4.2.4 | Tenuta sotto controllo delle registrazioni | 4.0 | 4.2.4 | PQ42-02 |
| 5. | RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE | 5.0 | --- | --- |
| 5.1. | Impegno della direzione | 5.0 | 5.1 | --- |
| 5.2. | Attenzione focalizzata al cliente | 5.0 | 5.2 | PQ42-01, PQ72-01, |
| 5.3. | Politica per la qualità | 5.0 | 5.3 | PQ53-01 , PQ42-01, PQ82-02, PQ85-01 |
| 5.4. | Pianificazione | 5.0 | 5.4 | --- |
| 5.4.1 | Obiettivi per la qualità | 5.0 | 5.4.1 | --- |
| 5.4.2 | Pianificazione del sistema di gestione per la qualità | 5.0 | 5.4.2 | PQ53-01 |
| 5.5 | Responsabilità, autorità e comunicazione | 5.0 | 5.5 | --- |
| 5.5.1 | Responsabilità ed autorità | 5.0 | 5.5.2 | --- |
| 5.5.2 | Rappresentante della direzione | 5.0 | 5.5.3 | --- |
| 5.5.3 | Comunicazione interna | 5.0 | 5.5.4 | --- |
| 5.6 | Riesame da parte della direzione | 5.0 | 5.6 | PQ56-01 |
| 5.6.1 | Generalità | 5.0 | 5.6.1 | --- |
| 5.6.2 | Elementi in ingresso per il riesame | 5.0 | 5.6.2 | --- |
| 5.6.3 | Elementi in uscita dal riesame | 5.0 | 5.6.3 | --- |
| 6. | GESTIONE DELLE RISORSE | 6.0 | --- | --- |
| 6.1 | Messa a disposizione delle risorse | 6.0 | 6.1 | --- |
| 6.2 | Risorse umane | 6.0 | 6.2 | --- |
| 6.2.1 | Generalità | 6.0 | 6.2.1 | PQ62-01 |
| 6.2.2 | Competenza, consapevolezza e addestr. | 6.0 | 6.2.2 | --- |

(Segue)

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 4.0 |
| Sistema di gestione per la qualità | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 7 di 9 |

(Seguito)

| Rif. ISO 9001: 2000 | | Rif. Manuale | | PQ applicabili |
|---------------------|--|--------------|-----------|----------------|
| | | Sez. | Paragrafo | |
| 6.3 | Infrastrutture | 6.0 | 6.3 | --- |
| 6.4 | Ambiente di lavoro | 6.0 | 6.4 | --- |
| 7. | REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO | 7.0 | --- | --- |
| 7.1 | Pianificazione della realizzazione del prodotto | 7.0 | 7.1 | --- |
| 7.2 | Processi relativi al cliente | 7.0 | 7.2 | PQ72-01 |
| 7.2.1 | Determinazione dei requisiti relativi al prodotto | 7.0 | 7.2.1 | PQ72-01 |
| 7.2.2 | Riesame dei requisiti relativi al prodotto | 7.0 | 7.2.2 | PQ72-01 |
| 7.2.3 | Comunicazione con il cliente | 7.0 | 7.2.3 | --- |
| 7.3 | Progettazione e sviluppo | 7.0 | 7.3 | --- |
| 7.3.1 | Pianificazione della progettazione e dello sviluppo | 7.0 | 7.3.1 | PQ73-01 |
| 7.3.2 | Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo | 7.0 | 7.3.2 | ---- |
| 7.3.3 | Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo | 7.0 | 7.3.3 | ---- |
| 7.3.4 | Riesame della progettazione e dello sviluppo | 7.0 | 7.3.4 | PQ73-01 |
| 7.3.5 | Verifica della progettazione e dello sviluppo | 7.0 | 7.3.5 | PQ73-01 |
| 7.3.6 | Validazione della progettazione e dello sviluppo | 7.0 | 7.3.6 | --- |
| 7.3.7 | Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo | 7.0 | 7.3.7 | PQ73-01 |
| 7.4 | Approvvigionamento | 7.0 | 7.4 | --- |
| 7.4.1 | Processo di approvvigionamento | 7.0 | 7.4.1 | PQ74-01 |
| 7.4.2 | Informazioni per l'approvvigionamento | 7.0 | 7.4.2 | PQ74-01 |
| 7.4.3 | Verifica dei prodotti approvvigionati | 7.0 | 7.4.3 | --- |
| 7.5 | Produzione ed erogazione di servizi | 7.0 | 7.5 | --- |
| 7.5.1 | Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi | 7.0 | 7.5.1 | PQ75-01 |
| 7.5.2 | Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi | 7.0 | 7.5.2 | --- |
| 7.5.3 | Identificazione e rintracciabilità | 7.0 | 7.5.3 | --- |
| 7.5.4 | Proprietà del cliente | 7.0 | 7.5.4 | --- |
| 7.5.4 | Conservazione dei prodotti | 7.0 | 7.5.5 | --- |
| 7.6 | Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione | 7.0 | 7.6 | PQ82-01 |
| 8. | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO | 8.0 | --- | --- |
| 8.1 | Generalità | 8.0 | 8.1 | PQ81-01 |
| 8.2 | Monitoraggi e misurazioni | 8.0 | 8.2 | --- |
| 8.2.1 | Soddisfazione del cliente | 8.0 | 8.2 | PQ82-01 |

(Segue)

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 4.0 |
| Sistema di gestione per la qualità | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 8 di 9 |

(Seguito)

| Rif. ISO 9001: 2000 | | Rif. Manuale | | PQ applicabili |
|---------------------|---|--------------|-----------|----------------------------------|
| | | Sez. | Paragrafo | |
| 8.2.2 | Verifiche ispettive interne | 8.0 | 8.2.1 | PQ82-02 |
| 8.2.3 | Monitoraggio e misurazione dei processi | 8.0 | 8.2.3 | PQ81-01, PQ82-03 |
| 8.2.4 | Monitoraggio e misurazione dei prodotti | 8.0 | 8.2.4 | PQ82-03, PQ82-04 |
| 8.3 | Tenuta sotto controllo delle non conformità | 8.0 | 8.3 | PQ83-01, PQ83-02, PQ74-01 |
| 8.4 | Analisi dei dati | 8.0 | 8.4 | --- |
| 8.5 | Miglioramento | 8.0 | 8.5 | --- |
| 8.5.1 | Miglioramento continuo | 8.0 | 8.5.1 | --- |
| 8.5.2 | Azioni correttive | 8.0 | 8.5.2 | PQ85-01 |
| 8.5.3 | Azioni preventive | 8.0 | 8.5.3 | PQ85-01 |

Nota: nella colonna PQ sono state riportate tutte le procedure citate nelle sezioni e paragrafi corrispondenti; le PQ strettamente pertinenti al requisito ISO 9001: 2000 relativo, sono quelle evidenziate in grassetto.

4.2.2.1 Aggiornamento del manuale

Il manuale del sistema di gestione per la qualità deve essere mantenuto adeguatamente aggiornato.

La responsabilità di assicurare l'aggiornamento del manuale è del Responsabile Qualità (RQ).

L'aggiornamento viene effettuato intervenendo su tutte e sole le sezioni revisionate, oltre che sulla Sez. 0.0 che, contenendo sul frontespizio la revisione generale del manuale e al paragrafo 0.1.1 la tabella con lo "stato di aggiornamento del manuale", deve essere aggiornata ogni qualvolta viene modificata una qualsiasi altra sezione.

La responsabilità di accertare che lo stato di aggiornamento del manuale sia conforme alle necessità è del Direttore (DIR), supportato da RQ.

Sul frontespizio di ciascuna sezione, nell'apposito cartiglio, devono essere descritte le revisioni apportate alla sezione e devono essere riportate le firme appropriate nelle caselle "compilato", "verificato", "approvato", in accordo a quanto stabilito dalla procedura:

- PQ42-01: Gestione controllata della documentazione.

La stessa procedura stabilisce i criteri seguiti per mettere a disposizione il manuale a tutti gli interessati e per tenerlo sotto controllo.

Copia del manuale può essere distribuita all'interno o all'esterno della SM di Gorla Maggiore a scopo informativo solo su autorizzazione di DIR e sotto la responsabilità di RQ, previa apposizione sulla prima pagina di ogni sezione della dicitura in rosso: "COPIA NON TENUTA SOTTO CONTROLLO".

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 4.0 | |
| Sistema di gestione per la qualità | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 9 di 9 |

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

La tenuta sotto controllo della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità della SM di Gorla Maggiore è assicurata tramite la procedura:

- PQ42-01: Gestione controllata della documentazione;

e riguarda:

- I documenti di origine interna (Manuale, PQ, IQ, POF, Carta dei Servizi, ecc.);
- I documenti di origine esterna (leggi, decreti, norme, linee guida, pubblicazioni, manuali strumenti, cataloghi)

La tenuta sotto controllo dei documenti è assicurata in modo che:

- a) ciascun documento sia verificato e approvato, secondo precise responsabilità, prima della sua emissione;
- b) i documenti, quando necessario, siano revisionati, riverificati e riapprovati;
- c) i documenti, nel corretto stato di aggiornamento, siano disponibili nei luoghi di lavoro ove si svolgano attività significative per il sistema di gestione per la qualità;
- d) i documenti obsoleti siano prontamente rimossi da tutti i punti ove erano in dotazione;
- e) i documenti obsoleti conservati per motivi legali o di conservazione delle conoscenze siano chiaramente e inequivocabilmente identificati come tali;
- f) siano stabiliti i criteri per la gestione controllata delle modifiche alla documentazione;
- g) vengano preparate, mantenute aggiornate e distribuite liste dei documenti applicabili, con lo stato di revisione di ciascun documento, al fine di offrire un ulteriore mezzo per evitare che vengano utilizzati documenti obsoleti.

La già citata procedura prescrive inoltre che tutti i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

I documenti di origine esterna necessari alla SM di Gorla Maggiore, distribuiti in forma controllata, vengono identificati dai responsabili delle varie funzioni, secondo competenza, e registrati sotto la responsabilità di RQ in apposite liste, che riportano anche lo stato di aggiornamento di ciascun documento.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità (dimostrano l'attività eseguita) sono gestite in modo controllato, sotto la responsabilità dei responsabili di tutte le funzioni, per dimostrare la conformità ai requisiti e l'effettiva operatività del sistema di gestione per la qualità. Data l'importanza di tali registrazioni, da considerarsi anche “documentato strumento” per compiere fondate scelte strategiche, è stata predisposta, messa in campo ed è mantenuta attiva sotto la responsabilità di RQ la procedura:

- PQ42-02: Documenti di registrazione della qualità;

che precisa criteri e responsabilità per l'identificazione, l'archiviazione, la rintracciabilità, la protezione (sia fisica sia rispetto all'accessibilità), la conservazione (inclusi i tempi di conservazione) e la distruzione dei documenti di registrazione della qualità.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 1 di 21 |

INDICE

| | |
|--------------|--|
| 5.1. | IMPEGNO DELLA DIREZIONE |
| 5.2 | ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE |
| 5.3 | POLITICA PER LA QUALITÀ |
| 5.4 | PIANIFICAZIONE |
| 5.4.1 | Obiettivi per la qualità |
| 5.4.2 | Pianificazione del sistema di gestione per la qualità |
| 5.5 | RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE |
| 5.5.1 | Responsabilità ed autorità |
| 5.5.1.1 | Struttura organizzativa |
| 5.5.1.2 | Mansioni |
| 5.5.1.3 | Matrice delle responsabilità |
| 5.5.2 | Rappresentante della direzione |
| 5.5.3 | Comunicazione interna |
| 5.6 | RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE |
| 5.6.1 | Generalità |
| 5.6.2 | Elementi in ingresso per il riesame |
| 5.6.3 | Elementi in uscita dal riesame |

Nota: I paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento

| | | |
|------|---------|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 01 | 10-2005 | Adeguamento legge 53/2003 |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 2 di 21 |

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La direzione della SM di Gorla Maggiore, in accordo alle scelte strategiche della direzione dell'Istituto comprensivo cui appartiene, ha manifestato e manifesta costantemente il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- comunicando a tutti i livelli dell'organizzazione l'importanza del rispetto sia dei requisiti del sistema cliente sia di quelli derivanti da leggi e regolamenti applicabili; tale comunicazione avviene anche attraverso il presente manuale e le procedure;
- stabilendo la politica e gli obiettivi di qualità (vedere paragrafo 5.3);
- conducendo le attività di riesame da parte della direzione (vedere paragrafo 5.6);
- assicurando la disponibilità delle risorse umane, infrastrutturali e relative all'ambiente necessarie (vedere Sez. 6.0).

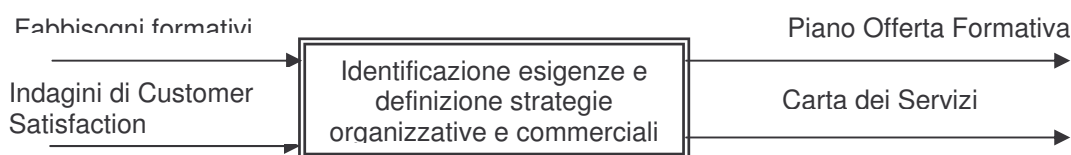
Nell'attuare quanto sopra DIR si avvale della collaborazione di RQ.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Il successo del sistema di gestione per la qualità, ovvero dell'efficace attuazione di tutti i processi necessari e sufficienti a conseguire la soddisfazione del sistema cliente è ovviamente molto influenzato dalla capacità di identificare e trasformare in chiari requisiti le attese e le necessità dello stesso.

La direzione è pertanto impegnata ad assicurare, anche tramite l'opera del proprio rappresentante (vedere paragrafo 5.5.2), l'effettuazione delle attività tendenti a:

- identificare le attese e le necessità del sistema cliente;
- ottenere informazioni chiare e complete per la comprensione dei requisiti del sistema cliente.



Le esigenze così rilevate sono tradotte in requisiti per l'organizzazione, attraverso la definizione e gestione del Piano dell'Offerta Formativa, della Carta dei Servizi e la definizione di Obiettivi per la Qualità; essi sono sottoposti a cura di DIR a un processo tendente ad assicurare che tali esigenze del cliente siano chiaramente e completamente compresi e riesaminati attraverso l'applicazione della procedura:

- PQ72-01: Identificazione, analisi e riesame dei fabbisogni formativi.

La direzione assicura altresì, tramite RQ, la tenuta sotto controllo di tutti i requisiti legali e regolamentari applicabili agli aspetti qualitativi dei propri prodotti, anche nel caso in cui tali requisiti non siano espressi dal sistema cliente (vedere Sez. 7.0 paragrafo 7.2.1.).

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 5.0 |
| Responsabilità della Direzione | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 3 di 21 |

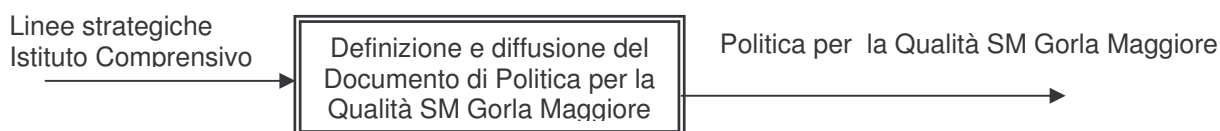
Questo requisito è oggetto della già citata procedura:

- PQ42-01: Gestione controllata della documentazione;

che include modalità e responsabilità per l'identificazione, l'accesso e la divulgazione dei requisiti legali e regolamentari applicabili, da gestirsi quali documentazione di origine esterna.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

DIR definisce, documenta e rende operativi la Politica, gli Obiettivi e il proprio impegno per la qualità, coerentemente con le linee strategiche, avvalendosi della collaborazione di RQ. In particolare DIR si è impegnata ad istituire il sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000, definendo la politica per la qualità, la struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse e gli strumenti necessari; ha inoltre seguito direttamente il progetto qualità in tutte le sue fasi.



DIR ha promosso la redazione e la messa in campo di una specifica procedura per assicurare la elaborazione, verifica, divulgazione, riesame e revisione di un documento di politica della qualità che:

- a) sia coerente con le direttive dell'Istituto Comprensivo di Solbiate Olona, appropriato alle necessità della SM di Gorla Maggiore e del suo mercato;
- b) evidenzi l'impegno della direzione nei confronti del rispetto dei requisiti qualitativi stabiliti e del miglioramento continuo delle prestazioni della SM di Gorla Maggiore;
- c) costituisca un riferimento per stabilire e revisionare gli obiettivi della qualità;
- d) sia diffuso a tutti i livelli della SM di Gorla Maggiore e sia da tutti compreso e rispettato;
- e) sia periodicamente riesaminato e se necessario revisionato, per assicurarne costantemente l'adeguatezza.

La procedura che dettaglia modalità e responsabilità relativamente alla politica e al programma di gestione per la qualità è la:

- PQ53-01: Politica e programma di gestione per la qualità – Elaborazione e gestione.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 4 di 21 |

Oltre ad assicurare l'applicazione di tale procedura, avvalendosi RQ, DIR cura che l'impegno per la qualità sia compreso a tutti i livelli anche tramite:

- il presente manuale che documenta il sistema di gestione per la qualità messo in atto dalla SM di Gorla Maggiore e che è posto a disposizione del personale coinvolto, nel corretto stato di aggiornamento;
- la procedura:
 - PQ42-01: Gestione controllata della documentazione;
- un'azione di formazione e di informazione, gestita da DIR in accordo a quanto precisato alla successiva Sez.6.0.

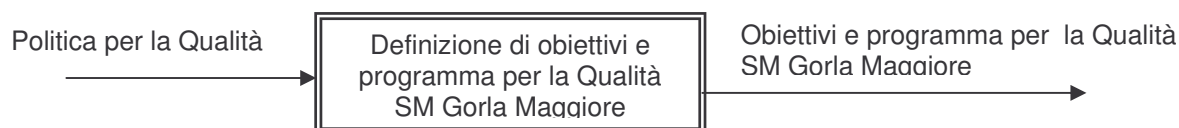
Inoltre DIR assicura che la politica sia perseguita e sostenuta tramite l'azione di verifica dei responsabili, il riesame periodico del sistema (vedere paragrafo 5.6 della presente sezione), le verifiche ispettive interne e le conseguenti azioni di miglioramento, come è documentato dalle procedure:

- PQ42-01: Gestione controllata della documentazione;
- PQ82-02: Verifiche ispettive interne;
- PQ85-01: Azioni correttive e preventive.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

La direzione della SM di Gorla Maggiore è conscia del fatto che gli obiettivi generali di politica per la qualità debbano essere tradotti in obiettivi specifici per ogni funzione e processo significativo.



La direzione, pertanto, stabilisce obiettivi specifici e misurabili per ciascuna funzione significativa della SM di Gorla Maggiore; tali obiettivi, coerenti con la politica della qualità, includono il rispetto dei requisiti dei servizi e dei prodotti e il miglioramento continuo delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

Gli obiettivi sono, quindi, distinguibili in tre categorie principali:

- Obiettivi legati alla implementazione e mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Obiettivi per soddisfare i requisiti di servizio e/o prodotto;
- Obiettivi per il miglioramento continuo.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 5.0 |
| Responsabilità della Direzione | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 5 di 21 |

Gli obiettivi legati all'implementazione e mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità riguardano la definizione, la stesura e l'aggiornamento della documentazione che compone il Sistema Qualità (manuale, procedure, istruzioni operative, moduli e documenti), la presentazione delle procedure e delle istruzioni e l'attivazione delle stesse.

Gli obiettivi per soddisfare i requisiti di servizio e/o prodotto riguardano sia le caratteristiche dei servizi/prodotti sia le prestazioni dei processi percepite dal Cliente finale o dal Cliente interno.

Gli obiettivi per il miglioramento continuo sono stabiliti in occasione del riesame del sistema di gestione e sono gestiti con le modalità esposte al paragrafo 8.5.1 “miglioramento continuo”.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

DIR assicura l'attuazione di quanto precisato al paragrafo 5.4.1 attraverso l'attività di pianificazione del sistema di gestione per la qualità.

La direzione, alla luce della propria “mission” pianifica e documenta anzitutto le necessità legate alle risorse e ai mezzi necessari, alla loro organizzazione, alla chiara definizione e attribuzione di compiti e responsabilità, come precisato al successivo paragrafo 5.5.1.

DIR assicura inoltre, anche attraverso il proprio rappresentante, il coordinamento dei vari responsabili di funzione nella sistematica attuazione delle procedure del sistema di gestione per la qualità elaborate tenendo conto della necessità che:

- siano identificati tutti i processi richiesti dal sistema di gestione per la qualità;
- siano identificate le risorse necessarie e le metodologie di conduzione dei processi, per conseguire i risultati desiderati;
- siano stabilite le attività di verifica e i relativi criteri di accettazione, nonché le registrazioni richieste.

Nel caso di cambiamenti organizzativi DIR assicura che essi siano gestiti in modo che, nel periodo di tempo necessario per introdurre tali cambiamenti, l'efficacia del sistema di gestione per la qualità non venga compromessa.

Data l'importanza dell'attività di pianificazione descritta, la direzione ha stabilito di emettere, attuare e mantenere attiva la procedura:

- PQ53-01: Politica e programma di gestione per la qualità – Elaborazione e gestione.

che precisa come la pianificazione generale della qualità sia assicurata dall'applicazione delle procedure (PQ) elaborate, applicate e mantenute attive, nonché le responsabilità per la predisposizione, l'attuazione e il monitoraggio del programma annuale di “gestione per la qualità”, strumento di miglioramento continuo basato sui dati in uscita dal Riesame da parte della Direzione (vedere paragrafo 5.6).

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 6 di 21 |

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

La direzione della SM di Gorla Maggiore si è dotata di una formale struttura organizzativa che definisce per ogni funzione le responsabilità, i compiti, le deleghe ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

La struttura organizzativa è definita attraverso l'organigramma dell'organizzazione.

La direzione della SM di Gorla Maggiore, in particolare, ha posto l'attenzione alla:

- definizione e verifica dell'organizzazione della SM di Gorla Maggiore, con individuazione delle responsabilità e declaratorie di mansione delle varie funzioni (vedere paragrafo 5.5.1.2);
- scelta e nomina del rappresentante della direzione per la gestione del sistema (vedere paragrafo 5.5.2);
- gestione della comunicazione all'interno della SM di Gorla Maggiore quale presupposto per l'integrazione delle attività relative ai vari processi (vedere paragrafo 5.5.3);
- gestione della documentazione (vedere Sez. 4.0 paragrafi 4.2.2 e 4.2.3);
- tenuta sotto controllo delle registrazioni necessarie a dimostrare la conformità ai requisiti stabiliti e ad elaborare scelte strategiche in base a considerazioni fondate su dati oggettivi (vedere Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4).

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Le seguenti funzioni sono coinvolte nel sistema di gestione per la qualità :

- Direzione (DIR);
- Responsabile Qualità (RQ);
- Sistema Informatico (SSI);
- Segreteria (SG);
- Analisi Fabbisogni Formativi (AFF);
- Progettazione (PRO);
- Coordinamento didattico (DID);
- Coordinatori (CRD);
- Tutor (TU)
- Docenti (DOC);
- *Amministrazione (AMM);*

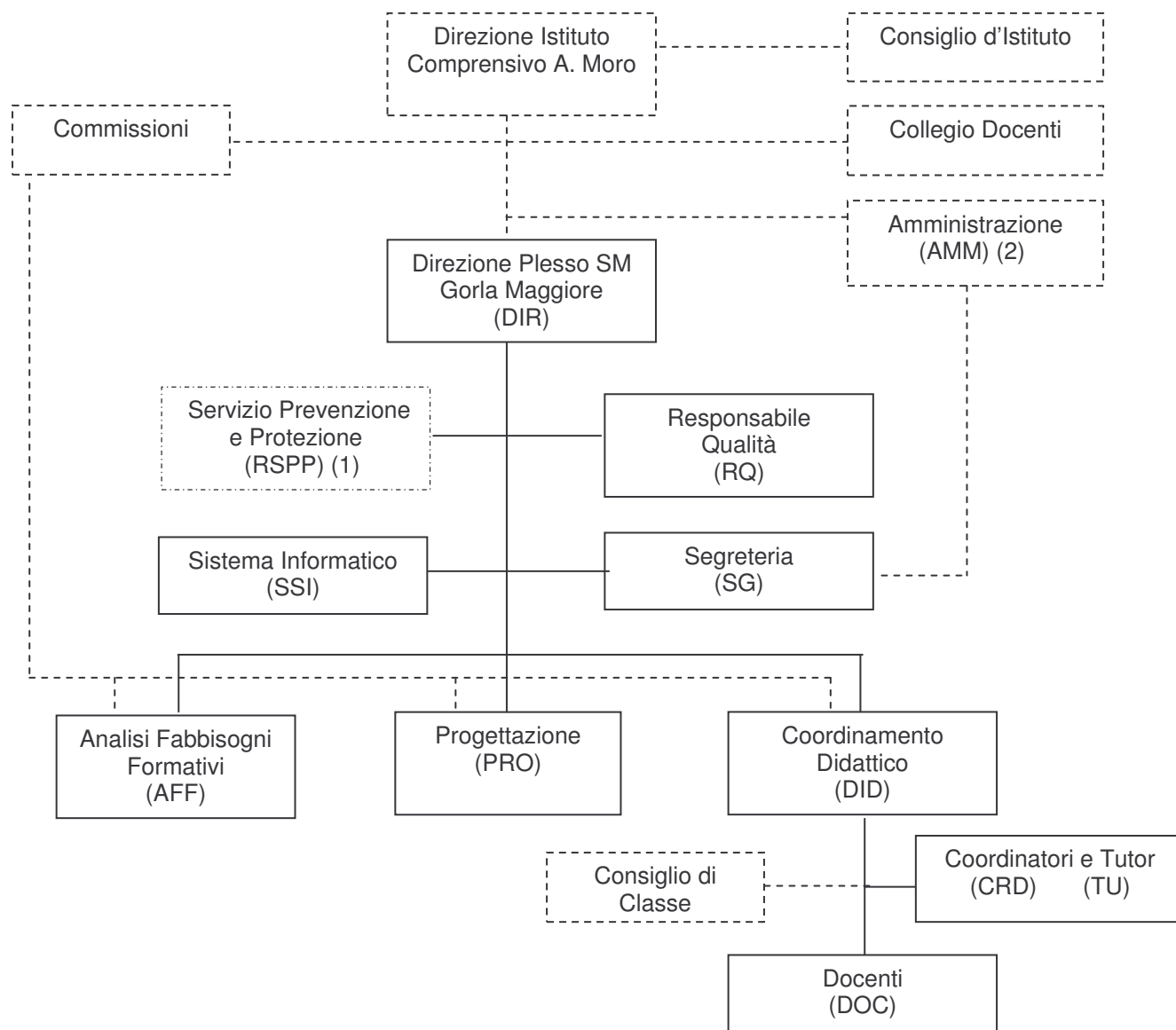
DIR assicura costante attenzione agli aspetti relativi alla definizione delle responsabilità, autorità e rapporti reciproci del personale coinvolto nel sistema di gestione per la qualità.

Sono stati pertanto elaborati e vengono mantenuti aggiornati nel presente manuale i documenti che definiscono:

- struttura organizzativa;
- mansioni delle varie funzioni.

Nota: l'organigramma viene emesso come documento a parte, opportunamente datato e approvato da DIR, al di fuori del presente manuale ma congruentemente con la struttura organizzativa qui descritta.

5.5.1.1 Struttura organizzativa



Note:

- (1) La funzione RSPP è svolta da un incaricato dell'Istituto Comprensivo di Solbiate Olona; a livello locale compiti specifici sono attribuiti a DIR.
- (2) La funzione acquisti è da attribuirsi a DIR per gli acquisti strategici (docenza, apparecchiature) e a SEG per gli acquisti ordinari; la funzione amministrativa del Plesso è delegata ad AMM (Istituto Comprensivo).
- (3) I comitati hanno funzione di integrazione e indirizzo generale su temi specifici; operano a livello di Istituto Comprensivo ed hanno legami funzionali con le specifiche funzioni indicate (legame con linea tratteggiata).

| | | | |
|--|--|----------|-----------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. 8 di 21 |

5.5.1.2 Mansioni

Nel seguito vengono riportati sinteticamente i compiti principali delle funzioni rappresentate nella struttura organizzativa.

5.5.1.2.1 Direttore (DIR)

Laureato, con esperienza qualificata almeno quinquennale, nella direzione gestionale di Istituti Scolastici pubblici.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---|---|--|
| 1. Direzione Istituto 2. Assessorato Cultura Comune | 1. Servizi in staff a DIR 2. AFF 3. PRO 4. DID | 1. AMM 2. Commissioni 3. Collegio docenti 4. Consiglio d'Istituto 5. Organizzazioni sociali 6. Genitori |

5.5.1.2.1.1 Finalità del ruolo

- Garantire, sulla base dei poteri di gestione conferitigli, che la SM di Gorla Maggiore realizzi la propria azione in linea con gli indirizzi generali e programmatici definiti dall'Istituto Comprensivo di appartenenza;
- Assicurare il coordinamento generale delle unità organizzative affinché queste raggiungano gli obiettivi di efficacia, efficienza, qualità del servizio ed economicità di gestione nonché quelli più generali connessi ai livelli di soddisfazione dell'utenza;
- Garantire l'adempimento degli atti di competenza della SM di Gorla Maggiore (delegati dalla Direzione dell'istituto Comprensivo) nei suoi rapporti interni ed esterni;
- Identificare e definire le politiche per la qualità in linea con le strategie dell'Istituto Comprensivo;
- Seguire costantemente i principali fenomeni evolutivi dell'ambiente esterno rilevanti per le strategie della SM, valutarne i trends e predisporre gli adeguati interventi correttivi in termini gestionali e organizzativi.

5.5.1.2.1.2 Competenze

- coordinare le risorse umane, economiche, organizzative e informative;
- gestire le relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);
- definire le strategie organizzative, finanziarie e commerciali;
- stabilire la politica e gli obiettivi generali per la qualità assicurandone la condivisione da parte di tutte le funzioni della SM di Gorla Maggiore;
- fornire direttive e risorse per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti;
- attuare le periodiche attività di riesame del sistema di gestione per la qualità, promuovendo azioni di miglioramento continuo;

| | | | |
|--|--|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. |
| | | | 9 di 21 |

- definire, avvalendosi dei responsabili di funzione, opportuni indicatori di qualità da utilizzarsi per monitorare l'efficacia e l'efficienza dei processi principali del sistema di gestione per la qualità;
- gestire le risorse umane e garantire un adeguato sistema di valutazione delle prestazioni;
- assicurare un costante sviluppo delle competenze professionali del personale;
- diffondere e promuovere la comunicazione all'interno della SM di Gorla Maggiore;
- assicurare le azioni necessarie per garantire l'applicazione delle prescrizioni di qualità;
- assicurare che venga verificata la soddisfazione del sistema cliente;
- gestire la promozione dell'immagine e delle attività della SM di Gorla Maggiore;
- monitorare la sicurezza dei lavoratori, nel rispetto delle indicazioni di RSPP.

5.5.1.2.1.3 Necessità di formazione

- Conoscenze di base e avanzate di management
- Aggiornamento professionale permanente con particolare riferimento:
 - alle problematiche gestionali
 - alla tutela della salute dei lavoratori
 - allo sviluppo delle nuove tecnologie
- Conoscenze di base e avanzate sui sistemi qualità

5.5.1.2.2 Responsabile Qualità (RQ)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella gestione di progetti di miglioramento della qualità, controllo di qualità interni ed esterni, con conoscenze di base di management e dei sistemi qualità ed esperienza di gestione di personale, capacità di gestire momenti formativi.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---|--|
| 1. Direzione Plesso | 1. tutti gli operatori della SM di Gorla Maggiore | 1. AMM 2. Commissioni 3. Collegio docenti 4. Genitori |

5.5.1.2.2.1 Finalità del ruolo

- Assistere la direzione del plesso nella definizione degli obiettivi per la qualità della SM di Gorla Maggiore;
- Assicurare la definizione delle politiche, procedure e standard di qualità aziendali e la loro applicazione sui processi/prestazioni erogate;
- Garantire la rispondenza delle prestazioni e dei servizi erogati agli standard di qualità definiti;
- Divulgare i principi della qualità a tutto il personale;
- Promuovere il processo di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate dall'organizzazione;
- Garantire l'aggiornamento continuo del sistema qualità ai requisiti delle leggi e delle norme del settore istruzione applicabili.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 5.0 |
| Responsabilità della Direzione | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 10 di 21 |

5.5.1.2.2.2 Competenze

- impostare, avviare e coordinare tutte le attività relative alla corretta attuazione e al monitoraggio del sistema di gestione per la qualità;
- promuovere ed attivare le iniziative legate al "programma di gestione per la qualità" che traduce in obiettivi concreti, misurabili e temporalmente definiti i principi generali della politica della qualità e le azioni emergenti come necessarie a seguito del riesame da parte della Direzione (vedere paragrafo 5.6);
- gestire, tenendole sotto controllo, le attività di preparazione, verifica, aggiornamento, modifica e conservazione della documentazione del sistema di gestione per la qualità;
- pianificare, gestire e documentare le verifiche ispettive interne (monitoraggio della corretta attuazione dei processi e della loro efficacia);
- individuare, in collaborazione con i vari responsabili di funzione, eventuali azioni correttive e preventive e verificare la loro attuazione ed efficacia;
- supportare DIR nell'attività di sensibilizzazione del personale circa le tematiche della qualità;
- esplicitare le esigenze riguardanti la qualità dei servizi e prodotti approvvigionati e accordarsi con i fornitori sulle modalità di prevenzione delle Non Conformità e di verifica del prodotto;
- svolgere attività di monitoraggio interno nel rispetto delle prescrizioni di qualità;
- supportare DIR nel monitoraggio dello stato di soddisfazione del sistema cliente.

5.5.1.2.2.3 Necessità di formazione

- conoscenze di base e avanzate sui sistemi qualità, con particolare riferimento alla formazione sulle norme UNI EN ISO e sulla certificazione;
- aggiornamento professionale permanente;
- conoscenze informatiche.

5.5.1.2.3 Segreteria (SG)

Esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nel supporto gestionale delle attività di erogazione dei servizi e di amministrazione e nello svolgimento delle attività di bidelleria.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---|--|
| 1. Direzione Plesso | 1. tutti gli operatori della SM di Gorla Maggiore | 1. DIR 2. RQ 3. AMM 4. Docenti 5. Allievi 6. Genitori |

5.5.1.2.3.1 Finalità del ruolo

- Contribuire, per quanto di competenza, al raggiungimento degli obiettivi generali dell'organizzazione;

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 11 di 21 |

- Assicurare una ordinata gestione delle risorse infrastrutturali (aule, ausili didattici, ecc.);
- Assicurare le informazioni di base ai potenziali utenti circa le caratteristiche della Scuola Media di Gorla Maggiore, svolgendo anche una funzione di primo orientamento;
- Assicurare le attività di servizi ausiliari e di supporto;
- Raccogliere i dati per la gestione del servizio mensa;
- Supportare DIR nell'ordinata gestione amministrativa del plesso;

5.5.1.2.3.2 Competenze

- supportare la direzione nei rapporti con l'esterno (genitori, allievi, fornitori, enti);
- assicurare la pulizia e igiene dei locali;
- assicurare l'effettuazione delle pratiche generali da ufficio;
- assicurare la registrazione dei protocolli e la gestione di posta e comunicazioni esterne;

5.5.1.2.3.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
- Conoscenza di base sui sistemi qualità
- Conoscenze informatiche

5.5.1.2.4 Sistema Informatico (SSI)

Diplomato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nel supporto gestionale delle attività di erogazione dei servizi e di amministrazione.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---|---|
| 1. Direzione Plesso | 1. tutti gli operatori della SM di Gorla Maggiore | 1. DIR 2. RQ 3. AMM 4. Docenti 5. Allievi |

5.5.1.2.4.1 Finalità del ruolo

- assicurare costantemente, anche attraverso il collegamento a servizi di assistenza esterni, il corretto funzionamento del sistema informatico;

5.5.1.2.4.2 Competenze

- proporre l'aggiornamento del sistema (HD e SW) per mantenerlo al passo con le esigenze;
- garantire la sicurezza dei dati attraverso l'effettuazione di back-up e l'aggiornamento degli antivirus in accordo a quanto stabilito.

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 12 di 21 |

5.5.1.2.4.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
- Conoscenza di base sui sistemi qualità
- Conoscenze informatiche avanzate

5.5.1.2.5 Analisi Fabbisogni Formativi (AFF)

Diplomato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nell'analisi dei fabbisogni formativi e nella gestione dei rapporti con enti e organizzazioni esterne.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---------------------|---|
| 1. Direzione Plesso | 1. docenti | 1. DIR 2. RQ 3. AMM 4. PRO 5. Docenti 6. Allievi 7. Genitori 8. Enti esterni 9. Commissioni |

5.5.1.2.5.1 Finalità del ruolo

- identificare le caratteristiche qualitative e quantitative dei fabbisogni del mercato della istruzione, formazione e orientamento relativamente al territorio considerato;

5.5.1.2.5.2 Competenze

- identificare ed analizzare le caratteristiche dei fabbisogni individuati;
- supportare la predisposizione dell'offerta formativa da attuare per soddisfare i fabbisogni identificati e analizzati (definizione dei dati di ingresso per la progettazione);
- assicurare, documentandosi adeguatamente, che i dati di ingresso per la progettazione comprendano le informazioni concernenti le caratteristiche e i vincoli delle possibili fonti di finanziamento e degli adempimenti relativi.

5.5.1.2.5.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
 - Conoscenza di base sui sistemi qualità
 - Conoscenze informatiche
-

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 5.0 |
| Responsabilità della Direzione | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |

5.5.1.2.6 Progettazione (PRO)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella pianificazione e gestione delle attività di progettazione e sviluppo di metodologie didattiche.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---------------------|---|
| 1. Direzione Plesso | 1. docenti | 1. DIR 2. RQ 3. AMM 4. AFF 5. Docenti 6. Enti esterni 7. Commissioni 8. Funzioni obiettivo |

5.5.1.2.6.1 Finalità del ruolo

- Pianificare e sviluppare le attività di progettazione e sviluppo delle attività, delle metodologie didattiche e dei materiali in funzione dei fabbisogni rilevati.

5.5.1.2.6.2 Competenze

- verificare completezza e chiarezza dei dati in ingresso;
- identificare gli obiettivi specifici del progetto e le eventuali interfacce;
- elaborare, definire e documentare gli obiettivi didattici e l'articolazione di massima del progetto;
- identificare le risorse necessarie (risorse umane, infrastrutturali, di apparecchiature e di servizi);
- produrre la documentazione di definizione della progettazione, assicurando anche che sia stabilito il budget del progetto;
- supportare DIR nell'individuazione dei canali di pubblicizzazione delle attività.

5.5.1.2.6.3 Necessità formative

- Conoscenze di base di management
 - Aggiornamento professionale
 - Conoscenza di base sui sistemi qualità
 - Conoscenze informatiche
-

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 14 di 21 |

5.5.1.2.7 Coordinamento Didattico (DID)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella pianificazione e gestione delle attività di erogazione di istruzione, formazione e orientamento.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---------------------|---------------------------------------|---|
| 1. Direzione Plesso | 1. coordinatori di classe 2. Tutor | 1. DIR 2. RQ 3. AMM 4. AFF 5. PRO 6. Docenti 7. Commissioni |

5.5.1.2.7.1 Finalità del ruolo

- Assicurare la pianificazione e il coordinamento di tutte le attività di erogazione istruzione, formazione e orientamento;

5.5.1.2.7.2 Competenze

- coordinare, in base al progetto approvato, la sua pianificazione di dettaglio con eventuale maggiore definizione dei contenuti;
- assicurare la disponibilità delle risorse umane necessarie;
- assicurare la disponibilità delle risorse materiali nell'ambito della gestione dei budget economici assegnati;
- verificare la conformità delle risorse materiali rese disponibili, prima che siano impiegate nell'attività formativa;
- comunicare ai docenti e ai coordinatori di classe gli standard qualitativi da mantenere nel corso dei servizi e monitorare il loro costante rispetto;
- supportare la direzione nelle attività di pubblicizzazione delle attività didattiche;
- assicurare, in collaborazione con i coordinatori di classe, che l'attività formativa si svolga in condizioni controllate nei modi e nelle sequenze stabilite, prevenendo situazioni di non conformità;
- assicurare l'effettuazione delle attività necessarie e previste in sede di progettazione (orientamento, accoglienza, istruzione ecc.);
- assicurare la verifica che il processo formativo si svolga in modo conforme a quanto progettato, mettendo in campo, quando necessario, opportune Azioni Correttive;
- assicurare la reportistica prevista;
- assicurare l'effettuazione delle attività di valutazioni in itinere e finali previste ed esaminarne l'esito, fornendo eventuali informazioni di ritorno ai coordinatori, ai docenti, alla progettazione e alla Direzione;
- assicurare il monitoraggio e la valutazione del docente.

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 15 di 21 |

5.5.1.2.7.3 Necessità formative

- Conoscenze di base di management
- Aggiornamento professionale
- Conoscenza di base sui sistemi qualità
- Conoscenze informatiche

5.5.1.2.8 Coordinatori (CRD)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella pianificazione e gestione delle attività di erogazione di istruzione, formazione e orientamento.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|----------------------------|---------------------|---|
| 1. Coordinamento Didattico | 1. docenti | 1. DID 2. RQ 3. Docenti 4. Commissioni |

5.5.1.2.8.1 Finalità del ruolo

- Assicurare il coordinamento di tutte le attività di erogazione istruzione, formazione e orientamento a livello di classe;

5.5.1.2.8.2 Competenze

- favorire il processo di apprendimento attraverso un adeguato intervento nella relazione utenti - docente;
- gestire la corretta compilazione da parte di utenti e docenti di tutte le registrazioni/documentazioni previste;
- supportare la verifica di gradimento degli utenti e fornire a DID elementi per la valutazione del docente.

5.5.1.2.8.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
 - Conoscenza di base sui sistemi qualità
-

| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
|--|---------|----------|----------|
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 16 di 21 |

5.5.1.2.9 Tutor (TU)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella pianificazione e gestione delle attività di erogazione di istruzione, formazione e orientamento.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|----------------------------|---------------------|---|
| 2. Coordinamento Didattico | 2. docenti | 5. DID 6. RQ 7. Docenti 8. Commissioni |

5.5.1.2.9.1 Finalità del ruolo

- Curare la crescita sia dal punto di vista educativo che formativo degli alunni e guidarli nel processo di orientamento;

5.5.1.2.9.2 Competenze

- favorire il processo di apprendimento curando in particolare obiettivi e competenze di tipo trasversale;
- gestire la corretta compilazione del portfolio;
- curare i rapporti con alunni e famiglie.

5.5.1.2.9.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
 - Conoscenza di base sui sistemi qualità
-

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 17 di 21 |

5.5.1.2.10 Docenti (DOC)

Laureato con esperienza qualificata, presso strutture Scolastiche pubbliche o private, nella pianificazione e gestione delle attività di erogazione di istruzione, formazione e orientamento.

| Interfaccia a monte | Interfaccia a valle | Rapporto funzionale |
|---|---------------------|--|
| 1. Coordinamento Didattico 2. CRD 3. TU | 1. allievi | 1. DID 2. CRD 3. AMM 4. AFF 5. PRO 6. Docenti 7. Commissioni |

5.5.1.2.10.1 Finalità del ruolo

- Assicurare l'erogazione di tutte le attività di istruzione, formazione e orientamento in accordo alle specifiche di progetto e agli standard qualitativi stabiliti;

5.5.1.2.10.1 Competenze

- assicurare la progettazione, quando applicabile, delle azioni formative;
- assicurare l'erogazione delle attività formative nel rispetto degli standard qualitativi prefissati nonché dei tempi e dei modi stabiliti;
- assicurare la disponibilità delle risorse materiali previste per l'attività didattica;
- garantire, quando richiesto, la partecipazione ai momenti collegiali stabiliti, compresi quelli di orientamento e verifica;
- effettuare le verifiche dell'apprendimento didattico.

5.5.1.2.10.3 Necessità formative

- Aggiornamento professionale
- Conoscenza di base sui sistemi qualità

| | | | |
|--|--|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 18 di 21 |

5.5.1.3 Matrice delle responsabilità

Al fine di consentire con immediatezza l'identificazione delle responsabilità relative ai vari elementi del sistema di gestione per la qualità, nel seguito si riporta la matrice delle responsabilità.

Matrice delle responsabilità

| <i>Funzioni/ Requisiti</i> | <i>DIR</i> | <i>RQ</i> | <i>AMM (1)</i> | <i>SG</i> | <i>RSPP (1)</i> | <i>SSI</i> | <i>AFF</i> | <i>PRO</i> | <i>DID</i> | <i>CRD</i> | <i>TU</i> | <i>DOC</i> |
|---|------------|-----------|--------------------|-----------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 Requisiti generali | R | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 4.2 Requisiti relativi alla documentazione | | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4.2.1 Generalità | R | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 4.2.2 Manuale della qualità | R | R | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
| 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
| 5. RESPONSABILITÀ' DELLA DIREZIONE | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. Impegno della direzione | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.2. Attenzione focalizzata al cliente | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.3. Politica per la qualità' | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.4. Pianificazione | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.4.1 Obiettivi per la qualità | R | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.5.1 Responsabilità ed autorità | R | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.5.2 Rappresentante della Direzione | R | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.5.3 Comunicazione interna | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.6. Riesame da parte della direzione | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.6.1 Generalità | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 6. GESTIONE DELLE RISORSE | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 Messa a disposizione delle risorse | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 6.2 Risorse umane | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6.2.1 Generalità | R | - | R | - | - | - | - | C | R | - | - | - |
| 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento | R | R | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 6.3 infrastrutture | R | - | - | - | R | R | - | - | R | - | - | R |
| 6.4 Ambiente di lavoro | R | - | - | - | R | - | - | - | - | - | - | - |

Legenda: R = Responsabile C = Collabora

(1) La funzione è svolta da un incaricato dell'Istituto Comprensivo; a livello locale compiti specifici sono attribuiti a DIR.

(2) Responsabilità di verifica delle forniture di docenza esterna.

(Segue)

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------|--|--|--|----------|------|---------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | | | | | | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | MANUALE | | | | Sez. 5.0 | | | |
| Responsabilità della Direzione | | | | | | | | | | Rev. | Data | Pag. |
| | | | | | | | | | | 01 | 10-2005 | 19 di 21 |

(Seguito)

| Funzioni/ Requisiti | DIR | RQ | AMM (1) | SG | RSPP (1) | SSI | AFF | PRO | DID | CRD | TU | DOC |
|--|-------|----|------------|----|-------------|-----|-----|-----|-------|-----|----|-----|
| 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto | R | - | - | - | - | - | R | R | R | - | | - |
| 7.2 Processi relativi al cliente | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto | R | - | - | - | - | - | R | R | - | - | | - |
| 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto | R | C | C | - | - | - | C | C | C | - | | - |
| 7.2.3 Comunicazione con il cliente | R | R | R | R | - | - | - | - | R | - | | - |
| 7.3 Progettazione e sviluppo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo | R | C | - | - | - | - | - | C | - | - | | - |
| 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo | C | C | - | - | - | - | R | C | - | - | | - |
| 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo | - | - | - | - | - | - | C | R | R | - | | - |
| 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo | C | C | C | - | - | - | C | C | R | - | | - |
| 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo | R | C | C | - | - | - | C | C | R | - | | - |
| 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo | C | C | C | - | - | - | C | C | R | - | | - |
| 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo | C | C | C | - | - | - | - | C | R | - | | - |
| 7.4 Approvvigionamento | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 7.4.1 Processo di approvvigionamento | R | C | C | - | - | - | - | C | R | - | | - |
| 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento | R | R | R | - | - | - | - | - | R | - | | - |
| 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati | R (2) | - | - | - | - | - | - | - | R (2) | - | | - |
| 7.5 Produzione ed erogazione di servizi | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi | C | C | C | C | - | C | - | - | R | C | C | C |
| 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi | R | C | - | - | - | - | - | - | R | - | | - |
| 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità | - | - | R | C | - | - | - | - | C | R | R | R |
| 7.5.4 Proprietà del cliente | R | - | - | - | - | - | - | - | R | C | C | C |
| 7.5.5 Conservazione dei prodotti | C | C | R | R | - | R | - | - | C | C | C | C |
| 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione | R | R | - | - | - | - | - | - | R | C | C | C |
| 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 Generalità | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 8.2 Monitoraggi e misurazioni | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 8.2.1 Soddisfazione del cliente | R | R | - | - | - | - | - | - | R | R | R | - |
| 8.2.2 Verifiche ispettive interne | C | R | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C |
| 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi | R | R | R | - | - | - | R | R | R | - | | - |
| 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti | R | R | R | - | - | - | - | - | R | R | R | - |
| 8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità | R | R | - | - | - | - | - | - | R | - | | - |
| 8.4 Analisi dei dati | - | R | - | - | - | C | - | - | - | - | | - |
| 8.5 Miglioramento | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 8.5.1 Miglioramento continuo | R | C | - | - | - | - | - | - | - | - | | - |
| 8.5.2 Azioni correttive | R | R | - | - | - | - | - | - | R | - | | - |
| 8.5.3 Azioni preventive | R | R | - | - | - | - | - | - | R | - | | - |

Legenda: R = Responsabile C = Collabora

- (1) La funzione è svolta da un incaricato dell'Istituto Comprensivo; a livello locale compiti specifici sono attribuiti a DIR.
- (2) Responsabilità di verifica delle forniture di docenza esterna.

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 20 di 21 |

5.5.2 Rappresentante della direzione

DIR ha nominato, come proprio rappresentante RQ che ha l'autorità e la responsabilità per garantire che le prescrizioni della norma di riferimento, del presente manuale e delle procedure, siano applicate e mantenute attive, rispondendo in tale veste direttamente a DIR. Il rappresentante della direzione deve inoltre riferire periodicamente alla stessa circa l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità e le possibili aree di miglioramento.

E' infine responsabilità del rappresentante della direzione assicurare la consapevolezza della centralità del sistema cliente da parte di tutti i livelli della SM di Gorla Maggiore.

5.5.3 Comunicazione interna

La direzione della SM di Gorla Maggiore assicura l'attivazione di adeguate comunicazioni tra i diversi livelli e funzioni per quanto riguarda i processi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro efficacia.

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione interna sono i seguenti:

- Riunioni responsabili di processo: sono tenute per la preparazione del rapporto alla direzione e sono utilizzate per coinvolgere il personale nella preparazione della riunione di riesame;
- Riunioni per commissioni: sono tenute per discutere su argomenti specifici e per informare il personale su argomenti inerenti l'organizzazione;
- Comunicazioni interne: sono gli ordini di servizio e le comunicazioni della direzione;

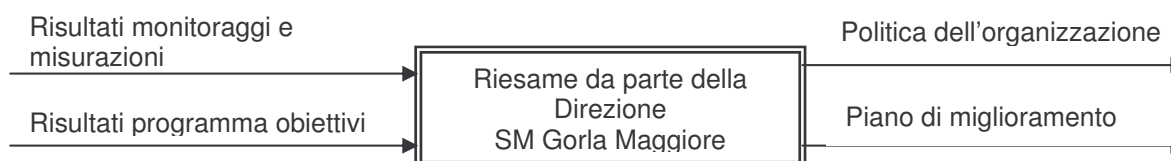
Nel caso di documentazione interna particolarmente importante a giudizio di DIR, la stessa viene fatta pervenire in copia agli interessati da SG.

Oltre alla comunicazione interna a livello di singolo Plesso viene assicurata anche la comunicazione a livello di Istituto Comprensivo; il Consiglio di Istituto, infatti, promuove, nei casi lo ritenga opportuno, informazioni relative a iniziative di singoli Plessi che possono diventare patrimonio conoscitivo di tutto l'Istituto Comprensivo "A. Moro".

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Riesaminare il Sistema di Gestione per la Qualità da parte della direzione significa:

- Verificare, a scadenze periodiche (almeno annuali), l'efficienza e l'efficacia del Sistema Qualità per l'adeguatezza agli obiettivi dell'organizzazione, l'aderenza ai requisiti della normativa e la rispondenza alle richieste dei clienti – utenti;
- Approvare i mutamenti delle politiche dell'organizzazione o le variazioni sostanziali alle procedure.



| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 5.0 | |
| Responsabilità della Direzione | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 21 di 21 |

5.6.1 Generalità

DIR, avvalendosi della collaborazione di RQ, convoca tutti i responsabili delle funzioni coinvolte nel sistema e interviene in prima persona alle riunioni. RQ conserva nel proprio archivio il programma delle riunioni che deve essere predisposto all'inizio di ogni anno e provvede alla convocazione della riunione di riesame con adeguato anticipo.

La procedura che regola il processo di riesame da parte della Direzione è la:

- PQ56-01: Riesame da parte della Direzione;

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

L'attività di riesame consiste nel verificare il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati. La riunione di riesame valuta informazioni significative, derivate dalle registrazioni del sistema di gestione per la qualità, raccolte in apposito report redatto da RQ avvalendosi della collaborazione di tutte le funzioni; in particolare vengono aggregati nel report dati relativi a prestazioni raggiunte e opportunità di miglioramento.

Gli argomenti da riesaminare comprendono:

- andamento attuativo del programma di gestione per la qualità.
- risultati delle verifiche ispettive interne;
- informazioni di ritorno dal sistema cliente;
- situazione della conformità del processo e del prodotto;
- situazione delle azioni preventive e correttive;
- verifica dello stato di avanzamento delle azioni correttive e preventive emerse nel corso delle precedenti riunioni di riesame;
- cambiamenti da introdurre e valutazioni del loro impatto sul sistema di gestione per la qualità;
- le raccomandazioni per il miglioramento;

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Attraverso il riesame DIR assicura conformità nell'adeguatezza ed efficacia del sistema e valuta eventuali necessità di modifiche nell'organizzazione del sistema, nella politica e negli obiettivi di qualità.

A seguito del riesame della direzione vengono decise azioni quali:

- miglioramenti del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- miglioramenti del prodotto in relazione a requisiti del sistema cliente;
- Identificazione di risorse necessarie (vedere Sez. 6.0) e decisioni relative.

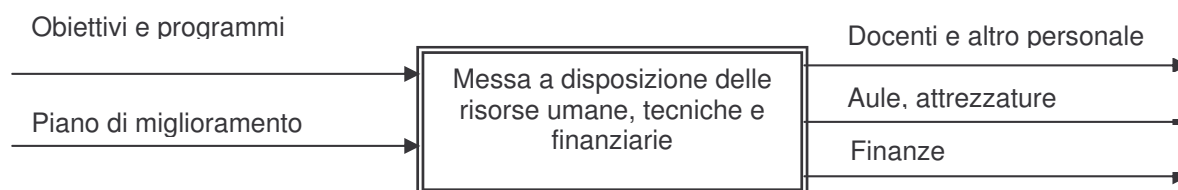
I verbali delle riunioni di riesame sono redatti e conservati da RQ quali registrazioni della qualità, in accordo a quanto prescritto alla Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4.

Sulla base dell'andamento degli indicatori per la qualità e in funzione di particolari azioni di miglioramento, durante la riunione possono essere stabiliti gli obiettivi da raggiungere nel corso del periodo successivo. E' compito di RQ stabilire quali mezzi usare per portare a conoscenza dei dipendenti l'andamento degli indicatori per la qualità.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 6.0 |
| Gestione delle risorse | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 2 di 4 |

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Alla luce dei requisiti generali, dei requisiti del sistema cliente, dei requisiti legali e regolamentari applicabili e degli obiettivi di politica della qualità, raccolti, identificati ed esplicitati in modo documentato nell'ambito del processo delle "responsabilità della direzione" (vedere Sez. 5.0 paragrafi 5.1, 5.2 e 5.3) DIR promuove l'individuazione da parte dei responsabili delle varie funzioni, delle risorse necessarie e sufficienti ad attuare, mantenere attivo e migliorare nel tempo il sistema di gestione per la qualità.



Tali risorse devono essere esplicitate in termini di:

- incarichi al personale;
- competenza, consapevolezza e aggiornamento;
- informazioni interne e sistema delle relazioni con attori locali, nazionali e internazionali (incluse le finanze – Piano diritto allo studio);
- infrastrutture;
- ambiente di lavoro.

Il processo di identificazione, di messa a disposizione e di gestione delle risorse di cui sopra è descritto nel seguito, in funzione di ciascun tipo di risorsa.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

DIR, raccoglie gli elementi informativi relativi a istruzione, aggiornamento ed esperienza del personale coinvolto nelle varie attività per assicurare che, nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, vengano assegnate responsabilità adeguate alle caratteristiche del personale (vedere anche Sez. 5.0 paragrafi 5.5.1 e 5.5.2).

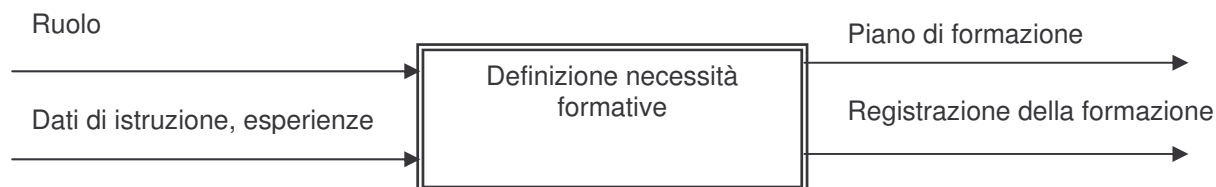
RQ, anche nel corso delle verifiche ispettive interne del sistema, assicura un monitoraggio di questo aspetto e segnala a DIR situazioni eventualmente pregiudizievoli a un'efficace gestione del sistema stesso.

DIR, sulla base dei suggerimenti dei responsabili e in relazione agli specifici ruoli ricoperti dal personale, stabilisce un piano di formazione che comprenda sia formazione specifica legata ai ruoli sia formazione generale per la corretta ed efficace attuazione del sistema di gestione per la qualità.

DIR conserva i documenti di registrazione relativi a istruzione, aggiornamento ed esperienza, quali documenti di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 para. 4.2.4.).

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 6.0 |
| Gestione delle risorse | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 3 di 4 |

DID, avvalendosi della collaborazione di PRO, individua le risorse idonee per assicurare il livello qualitativo richiesto all'attività formativa erogata.



La conduzione delle attività di formazione, del personale della SM di Gorla Maggiore, sia specifica per il ruolo, sia generale, sia all'inserimento è oggetto della procedura:

- PQ62-01: Competenza, consapevolezza e aggiornamento;

che precisa anche i criteri di registrazione delle attività svolte.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

In relazione a quanto esposto al paragrafo 6.2.1 e all'importanza che questo aspetto riveste nella efficace gestione del sistema e quindi nel raggiungimento degli obiettivi di qualità stabiliti, viene tenuto sotto controllo lo stato di aggiornamento e competenza del personale coinvolto nelle varie attività, attraverso l'esame da parte di DIR delle schede che registrano l'iter formativo del personale, custodite e tenute aggiornate da DIR con la collaborazione dei responsabili di tutte le funzioni.

Sono pertanto assicurate le attività relative a:

- a) determinare le necessità di competenza del personale che svolge attività significative ai fini del sistema di gestione per la qualità;
- b) attuare gli interventi di formazione stabiliti;
- c) valutare l'efficacia dell'aggiornamento;
- d) assicurare che ciascuno sia consapevole dell'importanza della propria attività rispetto agli obiettivi di politica della qualità;
- e) assicurare, come già precisato al paragrafo 6.2.1, che vengano conservate adeguate registrazioni di istruzione, formazione, aggiornamento ed esperienza.

Viene inoltre svolta, sotto la responsabilità di RQ e con il supporto dei responsabili delle varie funzioni un'azione di sensibilizzazione, a tutti i livelli della SM di Gorla Maggiore, al fine di sviluppare consapevolezza circa:

- l'importanza di rispettare la politica della qualità e i requisiti del sistema;
- l'impatto delle varie attività sulla qualità in atto o potenziale;
- i benefici derivanti alla SM di Gorla Maggiore e ai singoli dallo svolgimento di sempre migliori prestazioni professionali;
- le conseguenze negative potenziali che potrebbero derivare dal mancato rispetto delle procedure e delle istruzioni di qualità.

| | | | | | |
|--|--|---------|------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 6.0 | |
| Gestione delle risorse | | | Rev. | Data | Pag. |
| | | | 00 | 05-2002 | 4 di 4 |

6.3 INFRASTRUTTURE

DIR assicura, nell'ambito del riesame del sistema di gestione per la qualità, che le infrastrutture necessarie per garantire la conformità del prodotto quali;

- a) spazi di lavoro e attrezzature ad essi associate;
- b) equipaggiamenti, hardware e software;
- c) servizi di supporto;

siano oggetto di valutazione, anche a seguito dei risultati delle verifiche periodiche effettuate, e che, nel caso di carenze siano segnalate a DIR proposte di miglioramento.

In particolare è oggetto di tenuta sotto controllo a cura di SSI l'archiviazione periodica (mensile) dei dati informatici e la loro conservazione su appositi supporti.

Dal punto di vista della sicurezza, in accordo alle direttive dell'Istituto Comprensivo, DIR è tenuto ad adempiere agli obblighi previsti dal D. Lgs. 626/94 per quanto attiene alla sorveglianza e segnalazione, circa le condizioni di salute e sicurezza delle apparecchiature e delle eventuali sostanze in uso presso la SM di Gorla Maggiore, al Servizio di Prevenzione e Protezione (funzione assicurata a livello centrale di Istituto Comprensivo).

Tra gli equipaggiamenti rivestono notevole importanza le apparecchiature informatiche e il software associato, gestite sotto la responsabilità di SSI per quanto attiene al loro mantenimento in efficienza ed eventuali variazioni e/o aggiornamento delle configurazioni.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

DIR identifica e mette a disposizione un ambiente di lavoro idoneo, per quanto attiene fattori fisici e umani, ad assicurare la conformità del prodotto.

Quanto sopra non può trascurare:

- a) metodologie di lavoro;
- b) condizioni ambientali ;
- c) etica del lavoro.

In particolare la SM di Gorla Maggiore, anche attraverso l'azione di RSPP (funzione assicurata a livello centrale) e di DIR, garantisce un ambiente di lavoro rispettoso delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e degli allievi, attraverso il rispetto di: D.lgs. 626/94 e successive modifiche, normativa prevenzione incendi e normativa antinfortunistica, e dei principi di ergonomia in essi richiamati, come evidenziato dal documento di valutazione dei rischi, dall'avvenuta effettuazione delle nomine prescritte e dai piani di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza stabiliti e attuati.

| | | | |
|--|--|----------|-----------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | |
| | | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. 1 di 12 |

INDICE

| | |
|------------|--|
| 7.1 | PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO |
| 7.2 | PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE |
| 7.2.1 | Determinazione dei requisiti relativi al prodotto |
| 7.2.2 | Riesame dei requisiti relativi al prodotto |
| 7.2.3 | Comunicazione con il cliente |
| 7.3 | PROGETTAZIONE E SVILUPPO |
| 7.3.1 | Pianificazione della progettazione e dello sviluppo |
| 7.3.2 | Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo |
| 7.3.3 | Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo |
| 7.3.4 | Riesame della progettazione e dello sviluppo |
| 7.3.5 | Verifica della progettazione e dello sviluppo |
| 7.3.6 | Validazione della progettazione e dello sviluppo |
| 7.3.7 | Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo |
| 7.4 | APPROVVIGIONAMENTO |
| 7.4.1 | Processo di approvvigionamento |
| 7.4.2 | Informazioni per l'approvvigionamento |
| 7.4.3 | Verifica dei prodotti approvvigionati |
| 7.5 | PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI |
| 7.5.1 | Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi |
| 7.5.2 | Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi |
| 7.5.3 | Identificazione e rintracciabilità |
| 7.5.4 | Proprietà del cliente |
| 7.5.5 | Conservazione dei prodotti |
| 7.6 | TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE |
| 7.6.1 | Pianificazione |
| 7.6.2 | Controllo e aggiornamento |

Nota: i paragrafi non evidenziati in grassetto, non hanno correlazione diretta a punti della norma di riferimento.

| | | |
|------|---------|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 01 | 10-2005 | Adeguamento legge 53/2003 |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 7.0 |
| Realizzazione del prodotto | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 2 di 12 |

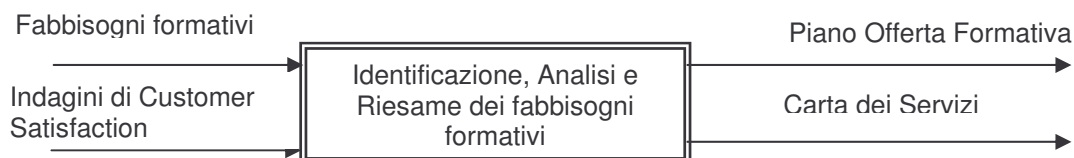
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

DIR, alla luce delle attività di pianificazione del sistema di gestione per la qualità (vedere Sez. 5.0 paragrafo 5.4.2), ha identificato e pianifica i processi e i sotto processi necessari a conseguire la realizzazione del prodotto o servizio in accordo ai requisiti stabiliti. La pianificazione dei processi realizzativi si basa, alla luce delle PQ applicabili, su:

- obiettivi qualitativi;
- necessità di documentazione, risorse e attrezzature;
- attività di verifica, validazione e criteri di accettazione;
- registrazioni necessarie ad offrire evidenza della conformità dei processi e dei prodotti.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Come già precisato, nel caso dell'attività della SM di Gorla Maggiore, più che di "cliente" è opportuno parlare di "sistema cliente" (vedere la relativa definizione alla Sez. 3.0). Le attività di determinazione e di riesame dei requisiti del prodotto sono sostanzialmente svolte nell'ambito delle attività del processo di identificazione, analisi e riesame dei fabbisogni formativi.



Tale processo, già sinteticamente descritto alla Sez. 5.0 paragrafo 5.2 è dettagliatamente regolato dalla procedura:

- PQ72-01: Identificazione, analisi e riesame dei fabbisogni formativi;

la cui applicazione assicura:

- la completezza e chiarezza dei requisiti espressi dal cliente;
- i requisiti derivanti dall'idoneità all'uso, anche se non espressi;
- i requisiti dettati da leggi e regolamenti applicabili;

nei vari casi che possono verificarsi e che sono essenzialmente riconducibili ai seguenti:

- servizi di formazione curriculare: le esigenze che il cliente vuole vedere soddisfatte e che riguardano la istruzione dell'obbligo;
- servizi di formazione integrativa: le esigenze che possono essere soddisfatte le stabilisce la SM di Gorla Maggiore e il cliente può solo accettarle o rifiutarle;
- servizi educativo - individualizzato: le esigenze individuali del cliente sono chiaramente definite e la SM di Gorla Maggiore può solo gestirle;
- servizi di orientamento: le esigenze individuali di indirizzamento nelle scelte post obbligo;
- esame di Licenza Media.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 3 di 12 |

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La SM di Gorla Maggiore assicura l'applicazione della già citata procedura PQ72-01 per una corretta e completa determinazione dei requisiti del prodotto o servizio (leggi e regolamenti applicabili, indagini sul territorio) e la chiara registrazione degli stessi nei vari casi possibili, illustrati al paragrafo 7.2 precedente, sotto la responsabilità di DIR, AFF e PRO.

I requisiti generali dei processi formativi e dei servizi di supporto sono descritti nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) e nella “Carta dei Servizi”.

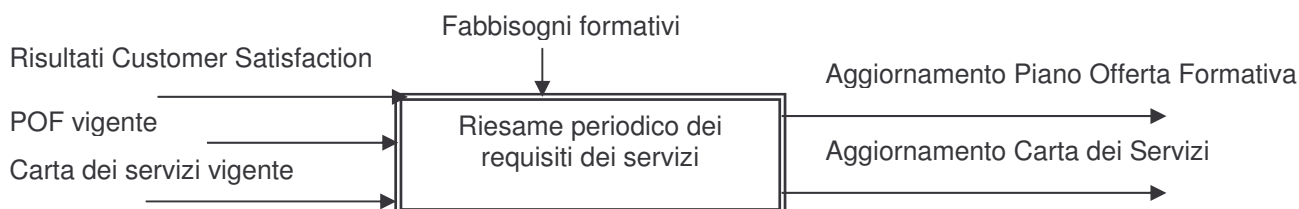
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

La SM di Gorla Maggiore, attraverso il POF e la Carta dei Servizi esplicita i servizi erogati e i relativi livelli qualitativi.

In questo ambito il POF e più particolarmente la Carta dei Servizi rappresentano, quindi, una vera e propria offerta aperta con i cittadini/utenti.

Nella Carta dei servizi sono indicati i criteri generali adottati dalla SM di Gorla Maggiore per gestire le attività; essa viene aggiornata ogniqualvolta intervengono modifiche sostanziali alle attività e ne viene data informazione agli utenti del servizio.

L'attività di riesame consiste nella continua verifica da parte dell'organizzazione del mantenimento dei requisiti dichiarati nel POF e nella Carta dei Servizi.



Le attestazioni dell'avvenuto riesame sono conservate quali documenti di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4).

Nel caso emergesse la necessità di apportare modifiche ai servizi offerti, DIR assicura la condivisione e il riesame della modifica e la comunicazione della modifica a tutte le parti coinvolte in accordo a quanto prescritto dalla procedura:

- PQ73-01 : Attività di progettazione.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 4 di 12 |

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La SM di Gorla Maggiore assicura, attraverso il coordinamento attuato da DIR, l'istituzione di un adeguato canale di comunicazione con i vari attori del sistema cliente, allo scopo di mantenerne la soddisfazione.

In particolare, oltre che tramite la Carta dei Servizi:

- DID, avvalendosi di CRD, assicura la gestione di:
 - a) informazioni sul servizio di sua competenza;
 - b) richieste di chiarimento del cliente sul servizio di sua competenza;
 - c) informazioni di ritorno dal cliente relative al servizio, inclusi i reclami;
 - d) relazioni conclusive e in itinere sull'erogazione del servizio;
 - e) informazioni circa le caratteristiche dei percorsi formativi svolgendo anche una funzione di primo orientamento
- SG assicura ai potenziali utenti informazioni di carattere generale;
- RQ assicura al sistema cliente informazioni sul sistema di gestione per la qualità della SM di Gorla Maggiore (rilevazione della soddisfazione dei clienti – utenti; gestione reclami).

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'attività di progettazione è essenzialmente svolta dalla SM di Gorla Maggiore nel caso di:

- attività formative da impostare ex novo;
- attività formative da modificare in modo significativo;

La progettazione non riguarda invece attività di mera erogazione di attività formativa standard, già “collaudate”, sviluppabili in accordo al piano standard.



Le attività di pianificazione generale della progettazione e dello sviluppo, compresa l'individuazione delle risorse umane cui affidare i relativi incarichi, sono attuate da DIR.

Le attività di definizione dei dati di ingresso per la progettazione sono svolte da AFF; le attività di progettazione preliminare sono svolte da responsabili incaricati sotto la responsabilità di PRO in accordo alla procedura:

- PQ73-01: Attività di progettazione;

La documentazione costituente il piano di progettazione è conservata quale documento di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 para. 4.2.4.)

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 7.0 |
| Realizzazione del prodotto | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 5 di 12 |

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I requisiti che il prodotto o servizio deve rispettare, così come esplicitati e registrati a seguito dell'attività di identificazione e riesame dei requisiti del prodotto (vedere paragrafi 7.2.1 e 7.2.2) devono essere esaminati e considerati quali dati di ingresso.

AFF assicura che i dati di ingresso siano chiari e completi e siano in ogni caso esplicitati:

- requisiti qualitativi e temporali;
- eventuali standard formativi applicabili;
- informazioni derivanti da precedenti esperienze di progettazione e di sviluppo assimilabili;
- requisiti specifici (es: requisiti di ammissione dei partecipanti);

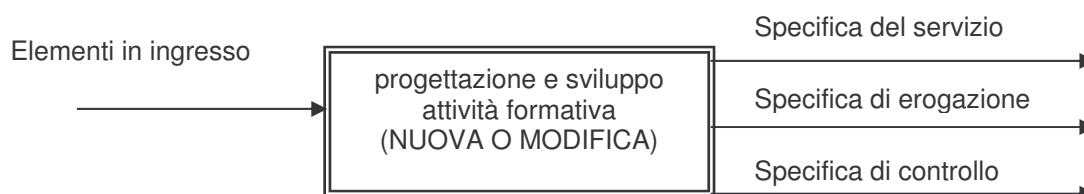
La procedura PQ73-01 già citata al paragrafo 7.3.1. prescrive come esplicitare i dati di ingresso, come verificarne l'adeguatezza e come risolvere eventuali incompletezze, ambiguità o conflittualità di requisiti.

I requisiti di cui sopra, a seconda del tipo di intervento da progettare, sono raccolti in uno o più dei documenti seguenti:

- Risultati dell'analisi dei fabbisogni formativi eventualmente svolta;
- Piano dell'Offerta Formativa (POF);

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

I risultati dell'attività di progettazione vengono formalmente documentati dai responsabili incaricati, verificati dal PRO e conservati da DID.



Più particolarmente i risultati dell'attività di progettazione e di sviluppo vengono documentati attraverso la preparazione ed emissione della documentazione richiesta, ovvero:

- specifiche del servizio;
- specifiche di erogazione;
- specifiche di controllo.

La citata documentazione dev'essere accuratamente verificata prima del definitivo rilascio; l'avvenuta verifica deve essere attestata mediante l'apposizione della firma di DID sulla documentazione.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | | Rev. | Data |
| | | 01 | 10-2005 |
| | | Pag. | 6 di 12 |

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

La SM di Gorla Maggiore, come prescritto dalla già citata procedura:

- PQ73-01: Attività di progettazione;

in corrispondenza delle fasi più significative dell'attività di progettazione e sviluppo, delle azioni formative, effettuate e documentate riesami formali dei risultati della fase, allo scopo di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi qualitativi stabiliti (rispetto dei requisiti del sistema cliente), di identificare eventuali problemi e di proporre l'attuazione di soluzione agli stessi.

Il riesame viene condotto sotto la responsabilità di PRO.

Nel caso venissero decise azioni correttive in seguito al riesame, PRO assicura l'attuazione di quanto previsto dalla Sez. 8.0 del presente manuale e controlla l'attuazione delle azioni stabilite fino all'avvenuta constatazione dell'ottenimento dei risultati positivi voluti.

Nel caso il riesame mettesse in luce problemi di livello complesso la cui soluzione comporti decisioni relative alla modifica dei budget economici, all'organizzazione, a fornitori, alla strumentazione disponibile o ad altri aspetti aventi significativa influenza sui costi, PRO coinvolge DIR.

I moduli contenenti i risultati del riesame vengono conservati quali documenti di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4).

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica dell'attività di progettazione, sviluppo e coordinamento delle attività viene pianificata, attuata e documentata in accordo a quanto stabilito dalla procedura:

- PQ73-01: Attività di progettazione;

La verifica è effettuata per assicurare che i risultati dell'attività di progettazione e di sviluppo soddisfino i dati di ingresso.

In particolare l'attività di verifica comprende:

- esame della correttezza formale della documentazione prodotta (specifiche di servizio, di erogazione e controllo);
- esame della rispondenza dei risultati ottenuti e già riesaminati, con quanto richiesto dal sistema cliente;

e, secondo necessità, attività di:

- confronti con attività simili già realizzate con esito soddisfacente.

I risultati della verifica vengono registrati (vedere Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4).

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 7.0 |
| Realizzazione del prodotto | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 7 di 12 |

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Una volta che la verifica ha dato esito positivo, DIR procede alla validazione.

La validazione ha lo scopo di accertare che il "prodotto" soddisfi gli specifici requisiti stabiliti come dati di ingresso della progettazione.

L'avvenuta validazione è attestata dall'apposizione della firma di DIR sulla documentazione definitiva di progetto e sviluppo e su apposito modulo.

La documentazione approvata viene conservata quale documento di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 para. 4.2.4.)

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche che dovessero rendersi necessarie devono essere opportunamente identificate, documentate, esaminate ed approvate prima della loro attuazione, sotto la responsabilità di DID, in accordo a quanto previsto dalla procedura:

- PQ73-01: Attività di progettazione;

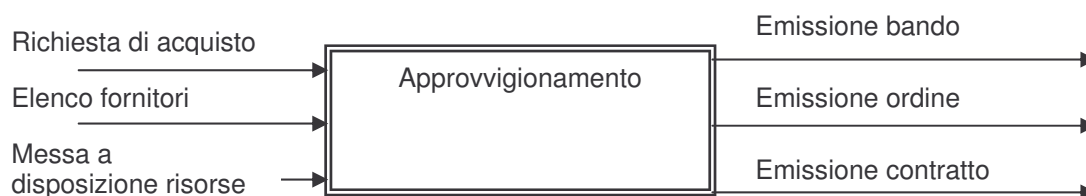
Per ciascuna modifica, prima che essa venga introdotta, vengono valutati sotto la responsabilità del responsabile del progetto gli effetti della modifica relativamente a:

- a) le interazioni tra gli elementi della progettazione e dello sviluppo;
- b) le interazioni tra gli elementi componenti l'attività didattica risultante dalla progettazione e dallo sviluppo;
- c) la necessità di effettuare attività di riverifica o di rivalidazione di tutti o di parte dei risultati dell'attività di progettazione e di sviluppo.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

La SM di Gorla Maggiore assicura che il processo di approvvigionamento di prodotti o servizi, attuato dall'Istituto Comprensivo cui appartiene, sia svolto in modo da assicurare la conformità dei propri servizi a quanto dichiarato.



I prodotti approvvigionati vengono controllati e, quando applicabile, assoggettati a collaudo affinché sia verificata la conformità ai requisiti specificati. I controlli esercitati sul processo di approvvigionamento, variano per tipologia e grado di estensione, in funzione dell'impatto che i prodotti e servizi acquistati hanno sul prodotto o servizio fornito dalla SM di Gorla Maggiore.

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 8 di 12 |

Alla luce di quanto sopra la SM di Gorla Maggiore sceglie e valuta periodicamente i propri fornitori secondo ben precisi criteri, in modo da assicurare che i prodotti e servizi significativi siano acquistati solo da fornitori qualificati.

Un'apposita procedura:

- PQ74-01: Gestione dell'approvvigionamento

è applicata ed è mantenuta attiva, al fine di stabilire i criteri per:

- la scelta iniziale dei fornitori;
- la successiva valutazione periodica per la riqualificazione dei fornitori;
- l'emissione degli ordini di acquisto e controlli al ricevimento;

tale procedura viene applicata sotto la responsabilità di DIR che si avvale della collaborazione di RQ, di AMM (Istituto Comprensivo), di PRO e di DID.

La stessa procedura precisa anche come vengono registrati i risultati della valutazione e le conseguenti azioni relative all'aggiornamento della "Lista Fornitori Qualificati".

Le registrazioni relative alla valutazione dei fornitori sono conservate quali documenti di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 paragrafo .4.2.4.).

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Gli ordini di acquisto devono essere preparati, approvati e gestiti in accordo alla procedura:

- PQ74-01: Gestione dell'approvvigionamento

in modo da definire inequivocabilmente l'oggetto della fornitura (compresi tempi e modalità di consegna, costi, termini e modalità di pagamento). Le responsabilità relative alla definizione di eventuali contratti con i docenti esterni è dell'Istituto Comprensivo, di AMM per la definizione delle clausole amministrative e la gestione dei contratti stessi, di RQ per l'inclusione negli ordini di eventuali clausole qualitative.

Gli ordini di acquisto di beni e servizi sono verificati e firmati dal Dirigente Scolastico (Istituto Comprensivo), che accerta la completezza e adeguatezza dell'ordine.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

La SM di Gorla Maggiore ha stabilito le prescrizioni relative alla verifica del prodotto acquistato (vedere Sez. 8.0 paragrafo 8.2.4).

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 7.0 |
| Realizzazione del prodotto | | | Rev. | Data |
| | | | 01 | 10-2005 |
| | | | Pag. | 9 di 12 |

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

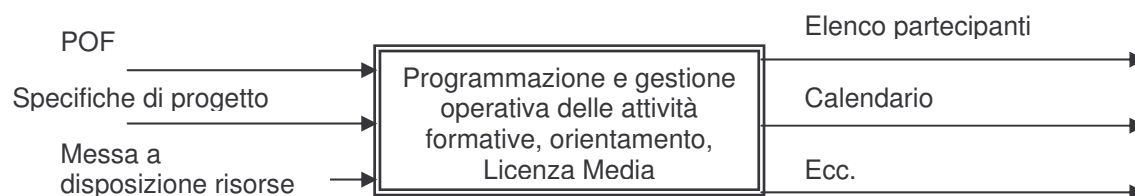
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

La SM di Gorla Maggiore pianifica ed effettua le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate come descritto nella procedura:

- PQ75-01: Coordinamento dei processi di erogazione della formazione.

La SM di Gorla Maggiore, al fine di assicurare il coordinamento dei processi di erogazione della formazione assicura, sotto la responsabilità di DID, che vengano svolte le attività di:

- programmazione e gestione operativa delle attività;
- controllo dell'erogazione.



La programmazione e la gestione operativa delle attività comprende:

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- redazione del calendario dell'attività formativa con codice identificativo del corso, date, orari, programma, durata e sedi (se diverse per i moduli formativi previsti);
- individuazione dei ruoli formativi (docente, codocente) relativamente ai collaboratori esterni;
- individuazione e assegnazione da parte di DIR degli incarichi di docenza e coordinamento al personale interno e assegnazione da parte di DIR degli incarichi ai collaboratori esterni;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature necessarie o, se contrattualmente fornite dal cliente verifica, della idoneità e della disponibilità delle stesse;
- predisposizione da parte del coordinatore del materiale didattico in copie sufficienti per il numero dei partecipanti;
- organizzazione dei servizi di supporto esterni (di mensa, di trasporto) attraverso l'emissione degli ordini come previsto dal cap. 4.

Il controllo dell'erogazione che prevede:

- coordinamento tra i diversi ruoli formativi previsti;
- accoglimento da parte del coordinatore dei partecipanti e presentazione della SM di Gorla Maggiore e dei servizi di supporto (indicazione dell'aula in cui si svolgerà il corso, tempi e modi dei servizi di ristorazione, di trasporto e di collegamento con l'esterno);
- verifica dello svolgimento dell'attività formativa e della sua efficacia secondo quanto stabilito in fase di progettazione.

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 10 di 12 |

Di seguito sono indicati i processi principali individuati nella sezione 4. del presente Manuale:

Erogazione di formazione curriculare obbligatoria, integrativa, facoltativa ed educativo-individualizzata

L'erogazione di formazione avviene in accordo alle disposizioni legislative applicabili e comunque in condizioni controllate che garantiscono:

- la corretta identificazione degli utenti;
- la calendarizzazione delle attività;
- la individuazione e selezione delle risorse umane qualificato e addestrato;
- la standardizzazione delle prestazioni tramite l'applicazione di istruzioni operative;
- l'utilizzo di strumentazione controllata;
- l'effettuazione di opportune verifiche e/o controlli atti a garantire la conformità delle prestazioni erogate;
- l'effettuazione di opportune registrazioni.

Per le attività di formazione sono definiti specifici indicatori di qualità.

Erogazione di orientamento individuale

L'erogazione di orientamento individuale avviene in accordo alle disposizioni legislative applicabili e comunque in condizioni controllate che garantiscono:

- la corretta identificazione dei partecipanti e delle loro specificità;
- la calendarizzazione delle attività;
- la selezione delle adeguate risorse umane;
- la erogazione delle prestazioni di orientamento;
- l'utilizzo di strumentazione controllata;
- l'effettuazione di opportune verifiche e/o controlli atti a garantire la conformità delle prestazioni erogate;
- l'effettuazione di opportune registrazioni.

Per le attività di orientamento individuale sono definiti specifici indicatori di qualità.

Esame di Licenza Media

L'Esame di Licenza Media avviene in accordo alle disposizioni legislative applicabili e comunque in condizioni controllate che garantiscono:

- la corretta identificazione dei partecipanti;
 - la calendarizzazione delle attività;
 - la erogazione delle prestazioni tramite l'applicazione di istruzioni operative;
 - l'utilizzo di strumentazione controllata;
 - l'utilizzo di personale qualificato;
 - l'effettuazione di opportune registrazioni.
-

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 11 di 12 |

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Non è richiesta attività di validazione dei processi in quanto tutti gli output dei processi di produzione della SM di Gorla Maggiore sono verificabili a posteriori attraverso adeguate operazioni di verifica e monitoraggio.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

I prodotti o servizi della SM di Gorla Maggiore sono identificati secondo un preciso titolo o codice assegnato e gestito da DID e CRD al quale sono correlate anche le evidenze relative all'effettuazione delle previste attività di misurazione e verifica.

La rintracciabilità (dato un prodotto sapere chi ne ha usufruito; e viceversa dato un cliente sapere che prodotti ha utilizzato) viene assicurata attraverso la correlazione a tale codice ed è gestita da AMM (Istituto Comprensivo).

7.5.4 Proprietà del cliente

Per proprietà del cliente si intende sia il materiale da lui fornito a supporto delle attività che la SM di Gorla Maggiore deve effettuare, compresi eventuali documenti o materiali didattici, conservata dalla SM di Gorla Maggiore.

La SM di Gorla Maggiore assicura la gestione della proprietà del cliente in modo da garantire le necessarie attività di verifica (che devono essere effettuate prima di registrare il ricevimento del prodotto consegnato dal cliente), nonché la successiva identificazione del prodotto con il codice di pertinenza e l'ordinata gestione (archiviazione) e conservazione dello stesso.

Qualsiasi caso di smarrimento, danneggiamento o di inadeguatezza all'uso del prodotto viene registrato e notificato al cliente, sotto la responsabilità di DIR.

Tali eventuali notifiche vengono conservate quali registrazioni della qualità (vedere Sez.4.0 para. 4.2.4.).

DIR ha altresì la responsabilità di assicurare il rispetto delle eventuali clausole applicabili, relative all'uso del prodotto di proprietà del cliente.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

La SM di Gorla Maggiore assicura la conservazione dei prodotti in locali ed aree idonei alla loro conservazione in condizioni ottimali. I prodotti sono conservati tramite una loro identificazione (codice) e una loro ordinata archiviazione cartacea o su supporto informatico, in accordo a precisi criteri scritti.

La conservazione e salvaguardia degli archivi informatici è basata sull'utilizzo di efficaci antivirus, costantemente tenuti aggiornati da SSI e su un back up periodico di tutti i files su supporti che vengono conservati in luogo diverso dagli uffici della SM di Gorla Maggiore.

La raccolta del materiale relativo al prodotto che dev'essere oggetto di archiviazione è assicurata da SG per quanto attiene il materiale didattico e da AMM per il materiale amministrativo e generale.

SG verifica costantemente lo stato di conservazione, di protezione e di identificazione dei prodotti immagazzinati, così come la presenza di condizioni ambientali idonee al loro

| | | | |
|--|---------|----------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 7.0 | |
| Realizzazione del prodotto | Rev. | Data | Pag. |
| | 01 | 10-2005 | 12 di 12 |

mantenimento. Almeno una volta all'anno, in occasione dell'inventario, viene eseguito un controllo documentato dei prodotti e dei materiali giacenti.

In casi che prevedono la spedizione di materiale didattico al cliente, ciò viene fatto sotto la responsabilità di DID in accordo a modalità idonee ad impedire smarrimenti o deterioramenti; DOC è tenuto in ogni caso ad accertare l'avvenuta ricezione del materiale da parte del cliente.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Dato il campo di attività della SM di Gorla Maggiore non vengono utilizzati dispositivi di misurazione e di monitoraggio in senso stretto; la SM di Gorla Maggiore si è tuttavia dotata di un sistema di misurazione della conformità del prodotto alle attese del cliente attraverso specifici questionari che integrano, in modo più correlato allo specifico prodotto, le informazioni sullo stato generale di soddisfazione dei clienti derivanti dall'applicazione della procedura:

- PQ82-01: Monitoraggio della soddisfazione del cliente;

I questionari di tipo generale vengono predisposti, mantenuti aggiornati e gestiti da RQ, che si avvale di AFF, e approvati da DIR; i questionari e i test specifici vengono predisposti, mantenuti aggiornati e gestiti da DID e approvati da DIR.

RQ è comunque responsabile di conservare e mantenere aggiornato l'elenco di tutti i test e questionari disponibili (vedere paragrafo 7.6.2).

I risultati globali dei questionari e dei test vengono analizzati e valutati nell'ambito del riesame da parte della direzione (vedere Sez. 5.0 para. 5.6.).

7.6.1 Pianificazione

Al fine di assicurare che i questionari e i test siano disponibili ed approvati per l'uso nel momento in cui devono essere utilizzati, occorre procedere alla pianificazione della loro stesura. Tale pianificazione è responsabilità di RQ per i questionari generali e di DID per i questionari specifici.

7.6.2 Controllo e aggiornamento

Al fine di tenere sotto controllo e mantenere aggiornati i questionari e i test gli stessi devono essere oggetto di un elenco, gestito da RQ, che riporti:

- titolo del questionario
- indice e data di revisione
- applicabilità (generale o specifica di un corso di formazione).

DID è tenuto a comunicare a RQ, per l'inclusione nell'elenco, i dati relativi agli eventuali questionari e test predisposti nell'ambito dei corsi.

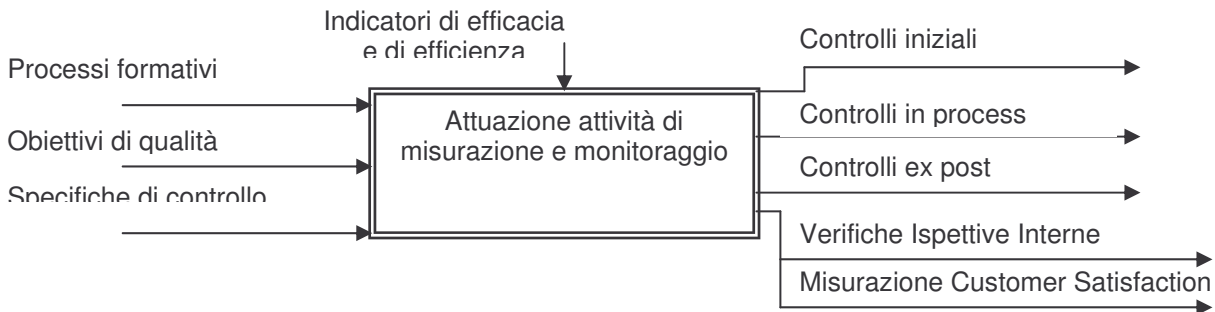
La valutazione circa l'efficacia dei questionari e dei test e, quindi, circa l'eventuale necessità di una loro revisione, viene generalmente fatta nell'ambito dell'attività di riesame del sistema da parte della direzione (vedere Sez. 5.0 para. 5.6.). In caso ne ravvisassero la necessità, RQ o DID possono operare varianti ai questionari in qualsiasi momento, previa approvazione di DIR.

| | | | |
|--|---------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 8.0 | |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | Rev. | Data | Pag. |
| | 00 | 05-2002 | 2 di 9 |

8.1 GENERALITÀ

La direzione della SM di Gorla Maggiore, avvalendosi di RQ, provvede a identificare, pianificare e attuare le attività di misurazione e monitoraggio necessarie ad assicurare;

- la conformità dei processi e dei prodotti agli obiettivi stabiliti;
- la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.



Tali attività si avvalgono, come necessario, di tecniche statistiche elementari (calcolo di medie e percentuali; istogrammi, diagrammi di pareto o a torta ecc.) adeguate a evidenziare l'andamento degli indicatori di qualità identificati e specificati nella procedura:

- PQ81-01: Indicatori di efficacia e di efficienza.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

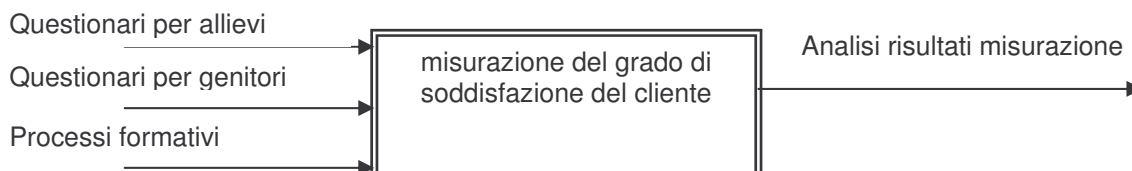
DIR, assicura l'effettuazione di attività di misurazione e di monitoraggio capaci di evidenziare:

- la soddisfazione dei clienti;
- lo stato di attuazione e di efficacia del sistema di gestione per la qualità rispetto al conseguimento degli obiettivi di qualità stabiliti;
- l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- la conformità del prodotto;

come descritto nei paragrafi 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 seguenti.

8.2.1 Soddisfazione del "sistema cliente"

La SM di Gorla Maggiore assicura che il grado di soddisfazione del cliente e la sua "fedeltà" siano adeguatamente rilevati e analizzati tramite l'opera di DID che assicura l'erogazione ai partecipanti ai corsi di un apposito questionario e provvede poi con la collaborazione di DOC e CRD a esaminare, aggregare e diffondere i dati a RQ e a DIR alla conclusione di ogni specifico corso.



| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 8.0 |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 3 di 9 |

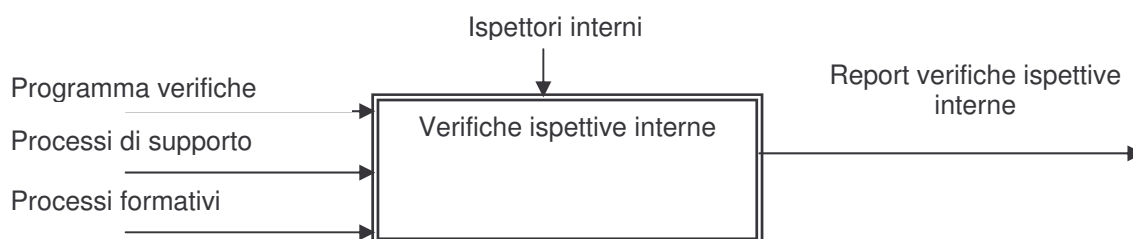
Le attività sopra descritte che, come detto, forniscono elementi significativi per il “riesame da parte della direzione” (vedere Sez. 5.0 paragrafo 5.6), sono effettuate in accordo alla procedura:

- PQ82-01: Monitoraggio della soddisfazione del cliente.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

La SM di Gorla Maggiore effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per accertare che:

- la documentazione del sistema di gestione per la qualità sia adeguata alla norma di riferimento ed alla situazione applicativa del momento;
- le procedure in campo siano aggiornate, rispettate ed applicate;
- il sistema di gestione per la qualità sia efficacemente attuato e mantenuto attivo.



In particolare RQ ha la responsabilità di assicurare l’applicazione della procedura:

- PQ82-02: Verifiche ispettive interne;

che prescrive di:

- provvedere alla selezione, formazione e designazione degli ispettori interni, secondo criteri stabiliti;
- tenere aggiornata la lista degli ispettori interni;
- predisporre e gestire il programma delle verifiche ispettive interne in modo da garantire che tutte le procedure siano sottoposte a verifica almeno una volta all’anno da parte di ispettori qualificati e indipendenti rispetto alla funzione ispezionata, in conformità alla già citata procedura;
- assicurare che la frequenza delle verifiche sia correlata alla criticità della funzione ispezionata e ai risultati delle verifiche ispettive precedenti;
- tenere sotto controllo la gestione delle azioni correttive emerse nel corso delle verifiche ispettive ed il programma delle verifiche di follow-up.

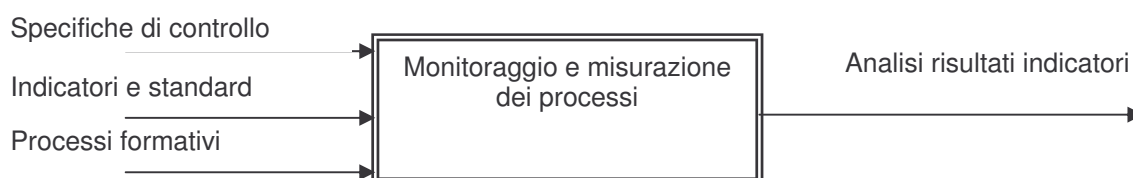
La documentazione relativa alle verifiche ispettive è archiviata e conservata a cura di RQ, che ne garantisce la rintracciabilità. Le relazioni delle verifiche ispettive interne sono viste da RQ ed inviate in copia ai responsabili dei processi oggetto di verifica; inoltre le azioni correttive di maggior rilievo e i risultati legati alla verifica della loro attuazione ed efficacia sono posti all’ordine del giorno delle riunioni di riesame da parte della Direzione del sistema di gestione per la qualità, come indicato alla sezione 5.0 paragrafo 5.6 del presente Manuale Qualità.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 8.0 |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 4 di 9 |

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

La SM di Gorla Maggiore adotta adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del Sistema Qualità per dimostrare la capacità dei processi stessi di ottenere i risultati pianificati.

Vengono definiti per tutti i processi obiettivi, e quando applicabile, indicatori di qualità per confermare la continua capacità di ogni singolo processo di ottemperare alle finalità stabilite definendo, oltre agli indicatori di qualità che derivano da impegni contrattuali o previsti dal POF o dalla Carta dei Servizi, molti altri indicatori che misurano l'efficacia e talvolta l'efficienza dei processi.



Le attività di misurazione e di monitoraggio degli indicatori, e le modalità di attestazione dell'esito positivo delle stesse, sono precisate nella procedura:

- PQ81-01: Indicatori di efficacia e di efficienza

e nella procedura:

- PQ82-03: Monitoraggio in process delle attività di erogazione della formazione.

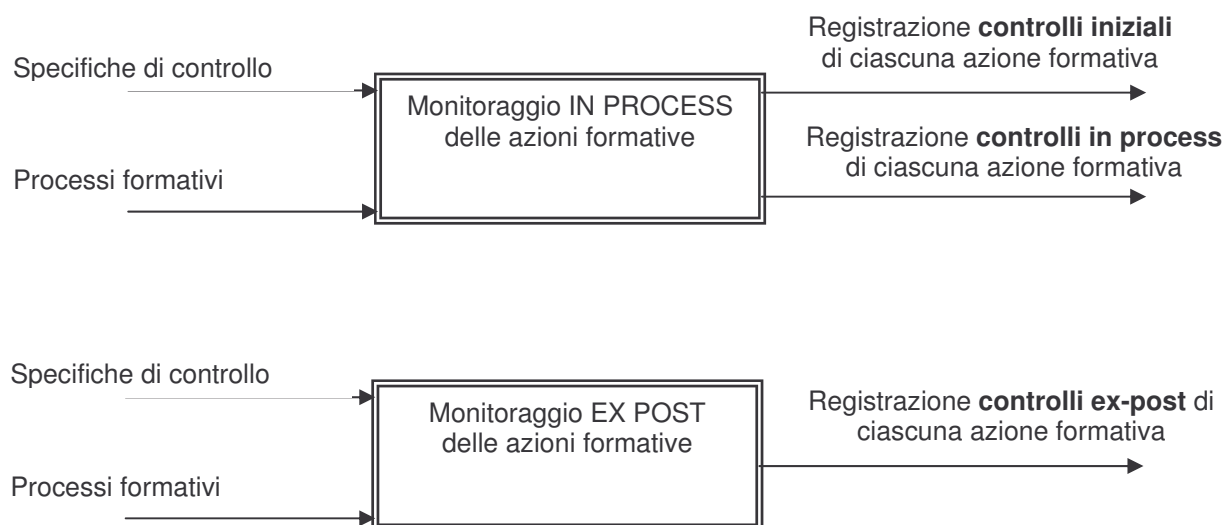
I risultati degli indicatori di qualità vengono confrontati con i risultati delle indagini di customer satisfaction per assicurare la congruità e quindi la bontà del metodo adottato per la misurazione dei processi. Nel caso in cui i risultati pianificati non vengano raggiunti, la SM di Gorla Maggiore adotta correzioni e intraprende azioni correttive per assicurare il ripristino della conformità dei propri prodotti e servizi.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 8.0 |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 5 di 9 |

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

La SM di Gorla Maggiore effettua misurazioni e monitoraggio delle caratteristiche del prodotto in diverse fasi . Tali fasi, essenzialmente consistono in:

- misurazioni e monitoraggio in process delle attività di erogazione della formazione, (PQ82-03: Monitoraggio in process delle attività di erogazione della formazione);
- misurazioni e monitoraggio delle caratteristiche dell'attività formativa una volta che essa si è conclusa (controlli ex – post).



Per quanto riguarda i controlli sulle attività di docenza esterna DID, avvalendosi di DOC, esegue e registra il controllo sull'erogazione attraverso l'esame dell'attività e della documentazione prodotta dal docente.

I risultati di questi controlli sono utilizzati in fase di rinnovo della qualifica del fornitore (vedere anche Sez. 7.0 paragrafo 7.4.1).

RQ è responsabile delle attività di misurazione e di monitoraggio qualitativo ex – post, in accordo alla procedura:

- PQ82-04: Monitoraggio ex – post delle attività di erogazione della formazione.

I controlli di tipo amministrativo vengono effettuati sotto la responsabilità di AMM a cura dell'Istituto Comprensivo.

La responsabilità dell'approvazione delle metodologie da utilizzare per l'attività di misurazione e di monitoraggio della formazione è di DIR.

Le registrazioni delle misurazioni e dei monitoraggi sono conservate quali documenti di registrazione della qualità (vedere Sez. 4.0 paragrafo 4.2.4.).

| | | | |
|--|---------|----------|--------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 8.0 | |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | Rev. | Data | Pag. |
| | 00 | 05-2002 | 6 di 9 |

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

La SM di Gorla Maggiore, attraverso una costante attuazione della procedura:

- PQ74-01: Gestione dell'approvvigionamento;

tende ad assicurare l'approvvigionamento di materiali “strategici” e di docenza da fornitori aventi un elevato grado di affidabilità.

Nonostante quanto sopra può accadere che vengano comunque rilevate non conformità di di forniture esterne, di prodotti della SM di Gorla Maggiore o del sistema di gestione per la qualità.

La SM di Gorla Maggiore ha pertanto predisposto ed applica, sotto la responsabilità di RQ, la procedura:

- PQ83-01: Non conformità – Prescrizioni di gestione.

Tale procedura, che vede coinvolte essenzialmente le responsabilità di DIR, RQ e DID, in particolare, precisa responsabilità e modalità per:

- rilevazione e segnalazione della non conformità
- identificazione, segnalazione e segregazione del prodotto non conforme;
- registrazione e documentazione della non conformità;
- valutazione delle non conformità (analisi e individuazione delle cause);
- trattamento delle non conformità:
 - esplicitazione delle misure prese e delle attività di riverifica necessarie in caso di modifica dell'attività formativa;
 - notifica, alle funzioni interessate, delle non conformità, con suggerimento delle azioni preventive da attuare per evitare il ripetersi di non conformità analoghe;
 - azioni relative all'individuazione di non conformità rilevate mediante misurazioni e monitoraggio ex – post dell'attività formativa;
- archiviazione delle non conformità;
- elaborazione statistica delle non conformità.

Rilevazione e segnalazione della non conformità

Per Non Conformità s'intende: prodotto o servizio che abbia una o più caratteristiche che non soddisfano gli standard dichiarati e definiti, ad esempio nella Carta dei Servizi, nelle Procedure nelle istruzioni per l'uso di materiali rilasciati da fornitori e possono riguardare oltre le prestazioni del prodotto altre caratteristiche tecniche quali l'omogeneità dei lotti ed il rispetto dei tempi di consegna.

Le non conformità possono essere rilevate durante qualsiasi fase del processo produttivo, che inizia dal ricevimento del cliente – utente/materiale e termina con il monitoraggio ex – post dell'attività formativa.

Le principali Non Conformità riscontrabili nella normale attività scolastica sono rilevabili:

- sulla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- durante le verifiche ispettive interne;
- sugli strumenti di misurazione e monitoraggio;

| | | | |
|--|---------|----------|---------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale “A. Volta” di Gorla Maggiore | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | MANUALE | Sez. 8.0 | |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | Rev. | Data |
| | | 00 | 05-2002 |
| | | Pag. | 7 di 9 |

- sul materiale acquistato;
- sui reclami o disservizi segnalati direttamente dal cliente – utente;
- dal personale delle aree gestite dal Sistema Qualità che possono avere ripercussione sui processi della SM di Gorla Maggiore.

Identificazione, segnalazione e segregazione del prodotto non conforme

I prodotti non conformi, rilevati durante le fasi del processo produttivo, vengono identificati mediante registrazione sull'apposito modulo e isolati in apposite aree al fine di evitarne l'accidentale utilizzo, in attesa della risoluzione della Non Conformità.

Allo stesso modo, quando è riscontrata una Non Conformità relativa al servizio, il personale si attiva per risolvere in maniera adeguata e più rapida possibile il disservizio riscontrato per ridurre al minimo i disservizi agli utenti; quindi provvede a documentare la non conformità sull'apposito modulo o registro.

I prodotti/servizi rilevati non conformi nel corso delle attività di processo vengono adeguatamente identificati tramite appositi cartello che rendono evidente lo stato di Non Conformità.

Registrazione e documentazione della non conformità

I prodotti/servizi non conformi vengono registrati utilizzando gli appositi moduli. Tutta la modulistica predisposta per la rilevazione delle non conformità è gestita in accordo alla procedura PQ83-01.

Valutazione della non conformità

La non conformità rilevata è analizzata attentamente da RQ, con la collaborazione del personale che, in funzione delle caratteristiche del prodotto/attività oggetto della non conformità, ed in base alle proprie competenze, provvede alla valutazione tecnica della non conformità riscontrata con lo scopo fondamentale di prendere decisioni operative appropriate sul prodotto/attività, per risolvere la non conformità stessa. L'esito della valutazione viene documentato.

Trattamento della non conformità

Il Responsabile interessato, in base alla criticità ed alle possibili conseguenze che la non conformità potrebbe arrecare al personale e/o agli effetti che potrebbe avere sul risultato del processo formativo, identifica il trattamento da attuare per risolvere la non conformità eventualmente coinvolgendo RQ.

Archiviazione delle non conformità

Tutta la modulistica utilizzata per la registrazione delle non conformità viene raccolta ed archiviata da RQ che provvede, con frequenza semestrale, alla elaborazione di tutte le non conformità rilevate e a distribuire tale elaborazione a DIR.

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 8.0 |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 8 di 9 |

Tale documentazione relativa alla rilevazione delle non conformità è considerata documento di registrazione della qualità e pertanto, gestita in accordo alla sezione 4.2.4 del Manuale della Qualità.

Reclami dei Clienti - utenti

Tutto il personale che riceve un reclamo da parte dell'utenza in forma scritta o verbale indirizza il reclamo a RQ, che registra ed indirizza il reclamo stesso ai responsabili di competenza.

I reclami vengono trattati in accordo alla procedura:

- PQ83-02: Gestione dei Reclami

I reclami dei clienti vengono periodicamente analizzati statisticamente con l'obiettivo di identificare azioni correttive di miglioramento. RQ effettua un'elaborazione dei reclami e individua piani di miglioramento, in accordo con il responsabile interessato, da proporre nel Riesame della Direzione.

8.4 ANALISI DEI DATI

La SM di Gorla Maggiore raccoglie e analizza i dati necessari a valutare l'idoneità e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità adottato e per assicurare l'identificazione di azioni di miglioramento.

Tali dati, raccolti nell'ambito delle attività di misurazione e di monitoraggio, vengono opportunamente aggregati ed esaminati, sotto la responsabilità di RQ e con il supporto di SSI; i risultati di questa attività vengono esplicitati in report statistici che mettono in luce:

- a) la soddisfazione/insoddisfazione del cliente;
- b) lo stato di conformità ai requisiti del cliente;
- c) le tendenze delle principali caratteristiche dei processi e dell'attività formativa;
- d) l'idoneità dei fornitori di materiali "strategici e di docenza".

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

La SM di Gorla Maggiore assicura che vengano pianificati e condotti, sotto la responsabilità di DIR con la collaborazione di RQ, i processi necessari per assicurare il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità utilizzando la Politica per la Qualità.

In particolare RQ, su mandato di DIR, pianifica e documenta le azioni di miglioramento relative sia alle regole del Sistema di Gestione per la Qualità che alla loro applicazione allo scopo di conseguire migliore efficienza dei processi di realizzazione del prodotto e di erogazione del servizio e miglioramento della qualità dei prodotti e servizi.

Le azioni di miglioramento si realizzano attraverso le seguenti fasi:

- individuazione/documentazione dell'azione e dei risultati attesi;

| | | | | |
|--|--|---------|------|----------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Sez. 8.0 |
| Misurazioni, analisi e miglioramento | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 9 di 9 |

- individuazione e messa a disposizione delle risorse necessarie;
- pianificazione dell'azione di miglioramento;
- attuazione dell'azione di miglioramento;
- verifica dell'azione di miglioramento;
- chiusura e archiviazione dell'azione di miglioramento.

In occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità vengono discusse le azioni intraprese e i risultati ottenuti.

8.5.2 Azioni correttive

La SM di Gorla Maggiore adotta azioni correttive per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. A tal fine ha messo in campo, applica e mantiene attiva, sotto la responsabilità di RQ, la procedura:

- PQ85-01: Azioni correttive e preventive;

Tale procedura richiede che l'entità dell'azione correttiva sia adeguata agli impatti generati dalle non conformità individuate e precisa i requisiti per:

- a) identificare le non conformità ;
- b) determinare le cause delle non conformità;
- c) valutare le necessarie azioni per evitare il ripetersi di non conformità;
- d) stabilire e attuare le azioni correttive necessarie;
- e) registrare i risultati delle azioni intraprese;
- f) riesaminare le azioni correttive attuate.

8.5.3 Azioni preventive

La SM di Gorla Maggiore individua le azioni per eliminare le cause di non conformità potenziali prima che esse si manifestino mediante l'applicazione, sotto la responsabilità di RQ, della procedura

- PQ85-01: Azioni correttive e preventive;

Tale procedura stabilisce che l'entità delle azioni preventive intraprese sia adeguata agli impatti delle potenziali non conformità e precisa i requisiti per:

- a) identificare le potenziali non conformità e le loro cause;
 - b) stabilire e assicurare l'attuazione delle azioni preventive necessarie;
 - c) registrare i risultati delle azioni intraprese;
 - d) riesaminare le azioni preventive attuate.
-

| | | | | |
|--|--|---------|------|-------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Appendice 1 |
| Indice procedure | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 1 di 2 |

| | | |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

| | | | | |
|--|--|---------|------|-------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Appendice 1 |
| Indice procedure | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 2 di 2 |

INDICE

| Codice | Titolo |
|---------------|---|
| PQ42-01 | Gestione controllata della documentazione |
| PQ42-02 | Documenti di registrazione della qualità |
| PQ53-01 | Politica e programma di gestione per la qualità – Elaborazione e gestione |
| PQ56-01 | Riesame da parte della Direzione |
| PQ62-01 | Competenza, consapevolezza e aggiornamento |
| PQ72-01 | Identificazione, analisi e riesame dei fabbisogni formativi |
| PQ73-01 | Attività di progettazione |
| PQ74-01 | Gestione dell'approvvigionamento |
| PQ75-01 | Coordinamento dei processi di erogazione della formazione |
| PQ81-01 | Indicatori di efficacia e di efficienza |
| PQ82-01 | Monitoraggio della soddisfazione del cliente |
| PQ82-02 | Verifiche ispettive interne |
| PQ82-03 | Monitoraggio in process delle attività di erogazione della formazione |
| PQ82-04 | Monitoraggio ex – post delle attività di erogazione della formazione |
| PQ83-01 | Non conformità – Prescrizioni di gestione |
| PQ83-02 | Gestione dei Reclami |
| PQ85-01 | Azioni correttive e preventive |

| | | | | |
|--|--|---------|------|-------------|
| Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore | | | | |
| SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | MANUALE | | Appendice 2 |
| Sequenza e interazione dei processi | | | Rev. | Data |
| | | | 00 | 05-2002 |
| | | | Pag. | 1 di 6 |

| | | |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 05-2002 | Prima emissione |
| Rev. | Data | Descrizione |

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Compilato: | Verificato: | Approvato: |
|------------|-------------|------------|

Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEQUENZA E INTERAZIONE DEI PROCESSI

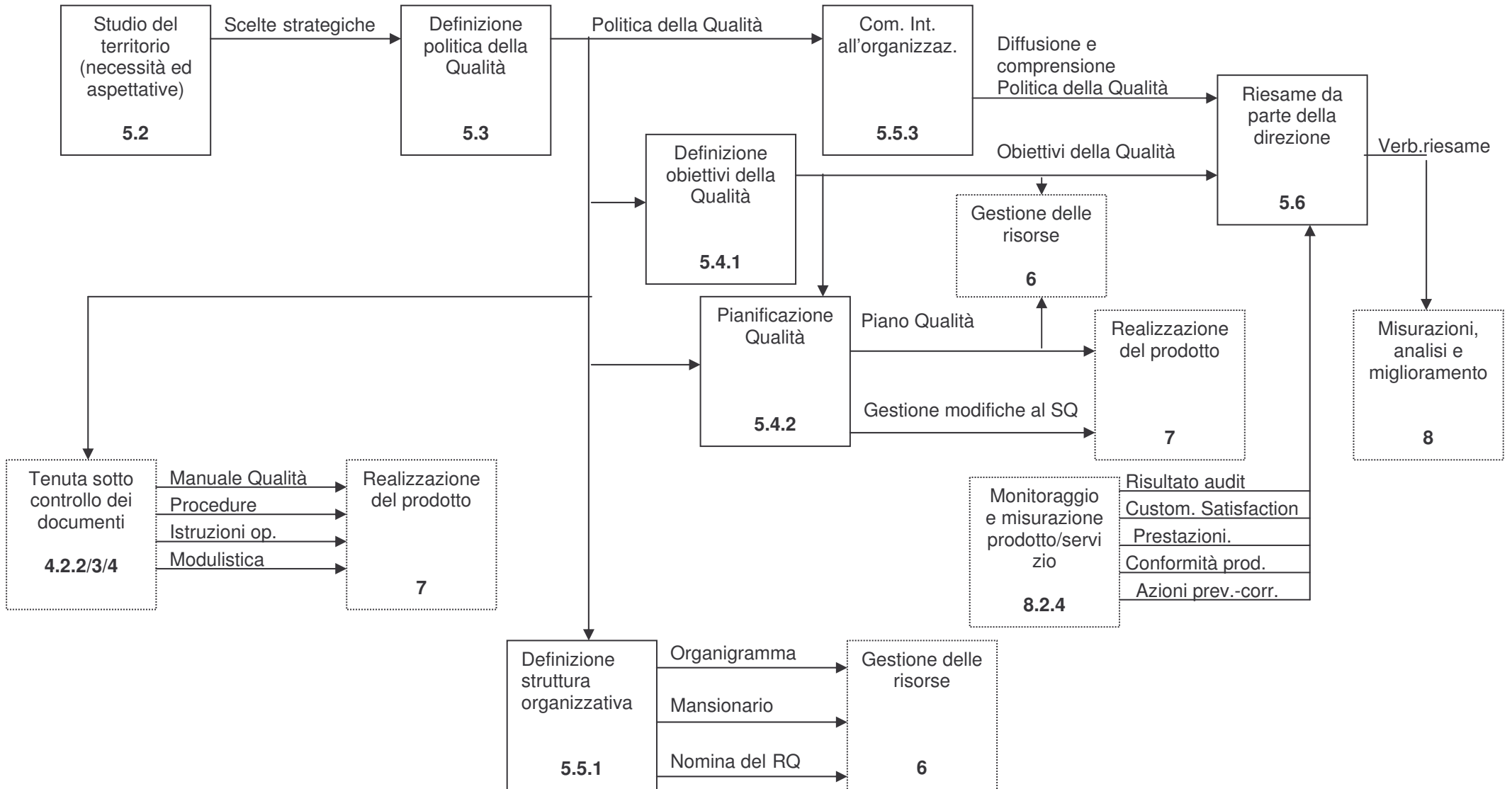
Appendice 2 al MQ

5 Responsabilità della direzione

Rev.
00

Data
05-2002

Pag.
2 di 6



Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEQUENZA E INTERAZIONE DEI PROCESSI

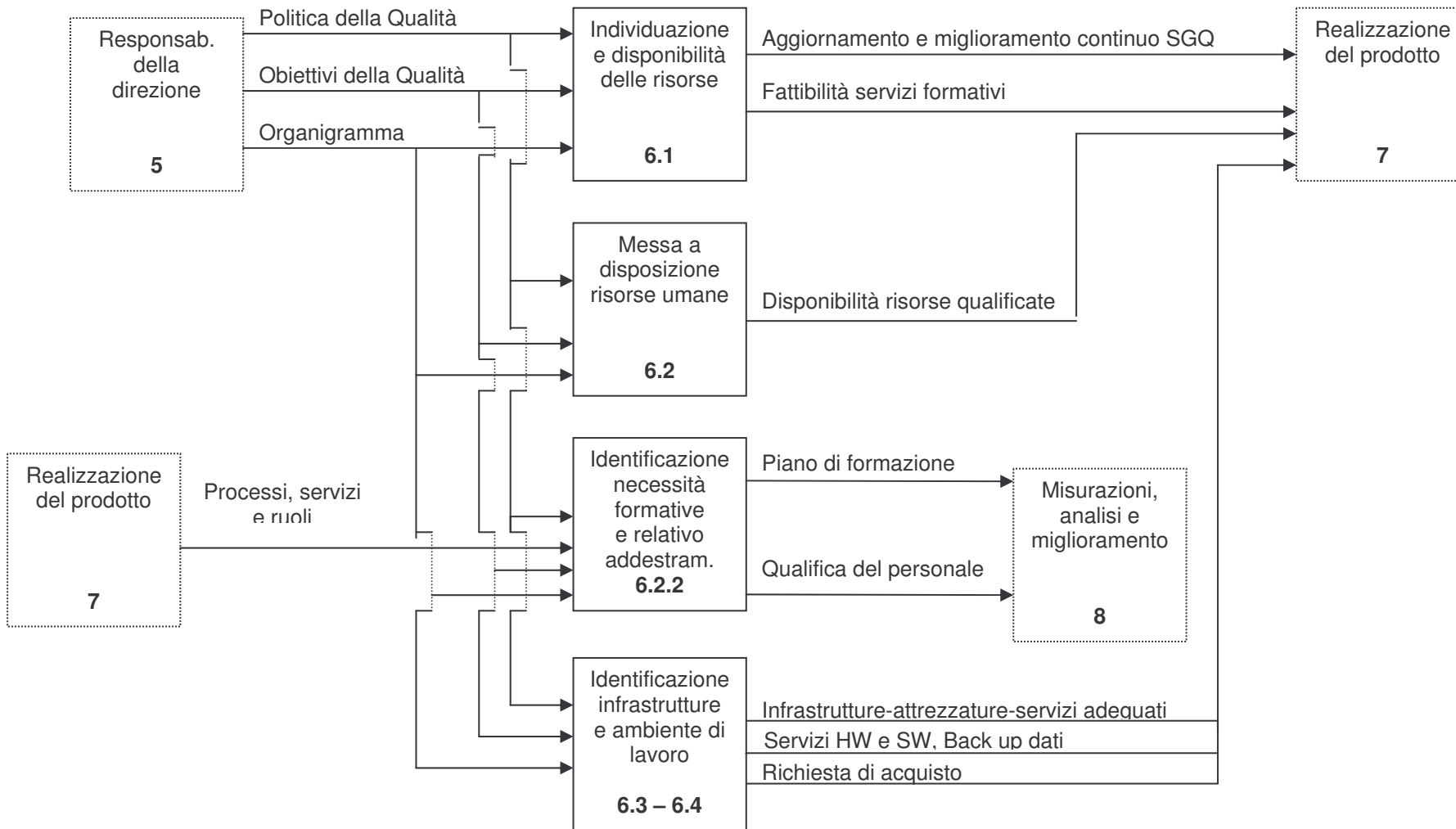
Appendice 2 al MQ

6 Gestione delle risorse

Rev.
00

Data
05-2002

Pag.
3 di 6



Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEQUENZA E INTERAZIONE DEI PROCESSI

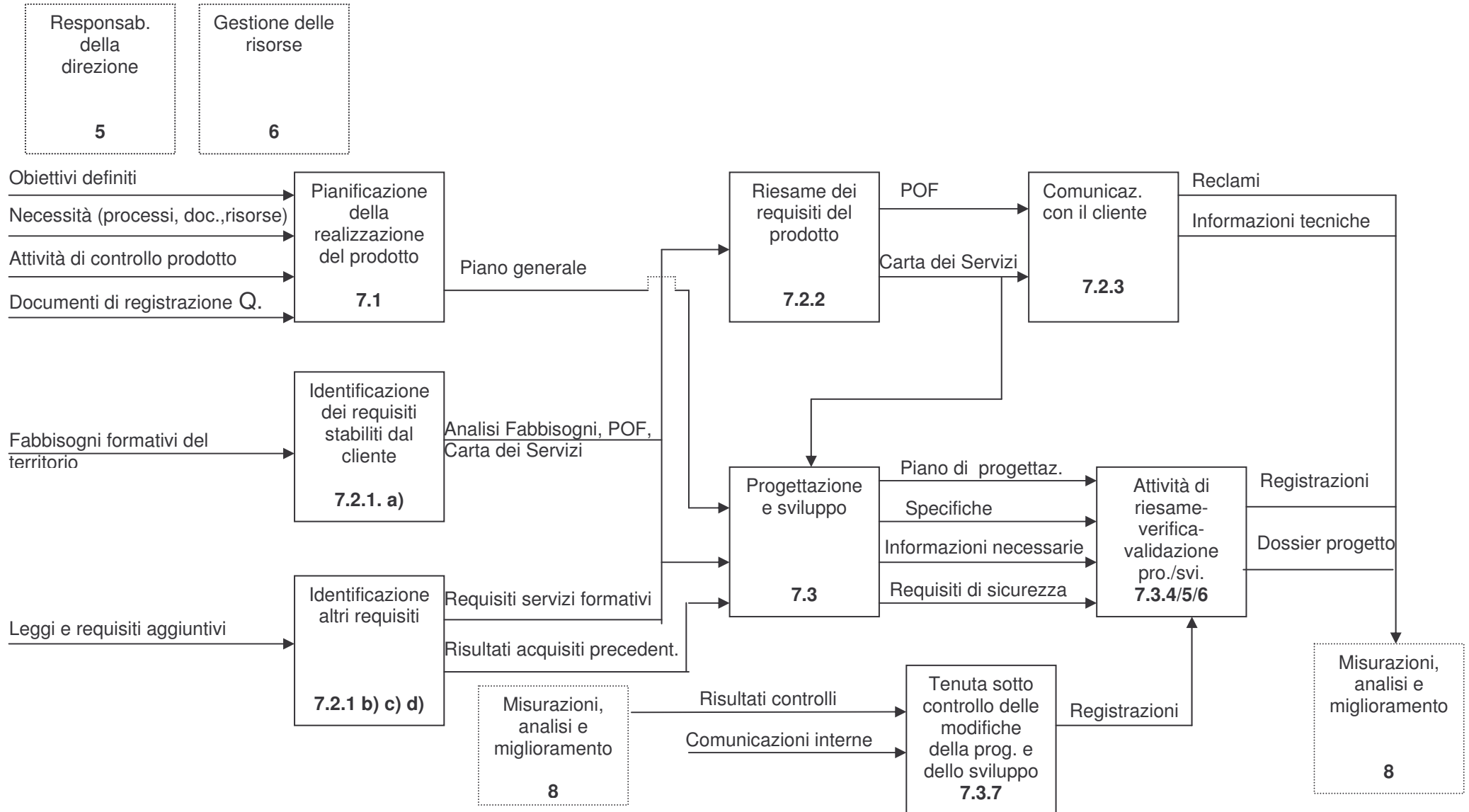
Appendice 2 al MQ

7 Realizzazione del prodotto – 1^ parte

Rev.
00

Data
05-2002

Pag.
4 di 6



Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEQUENZA E INTERAZIONE DEI PROCESSI

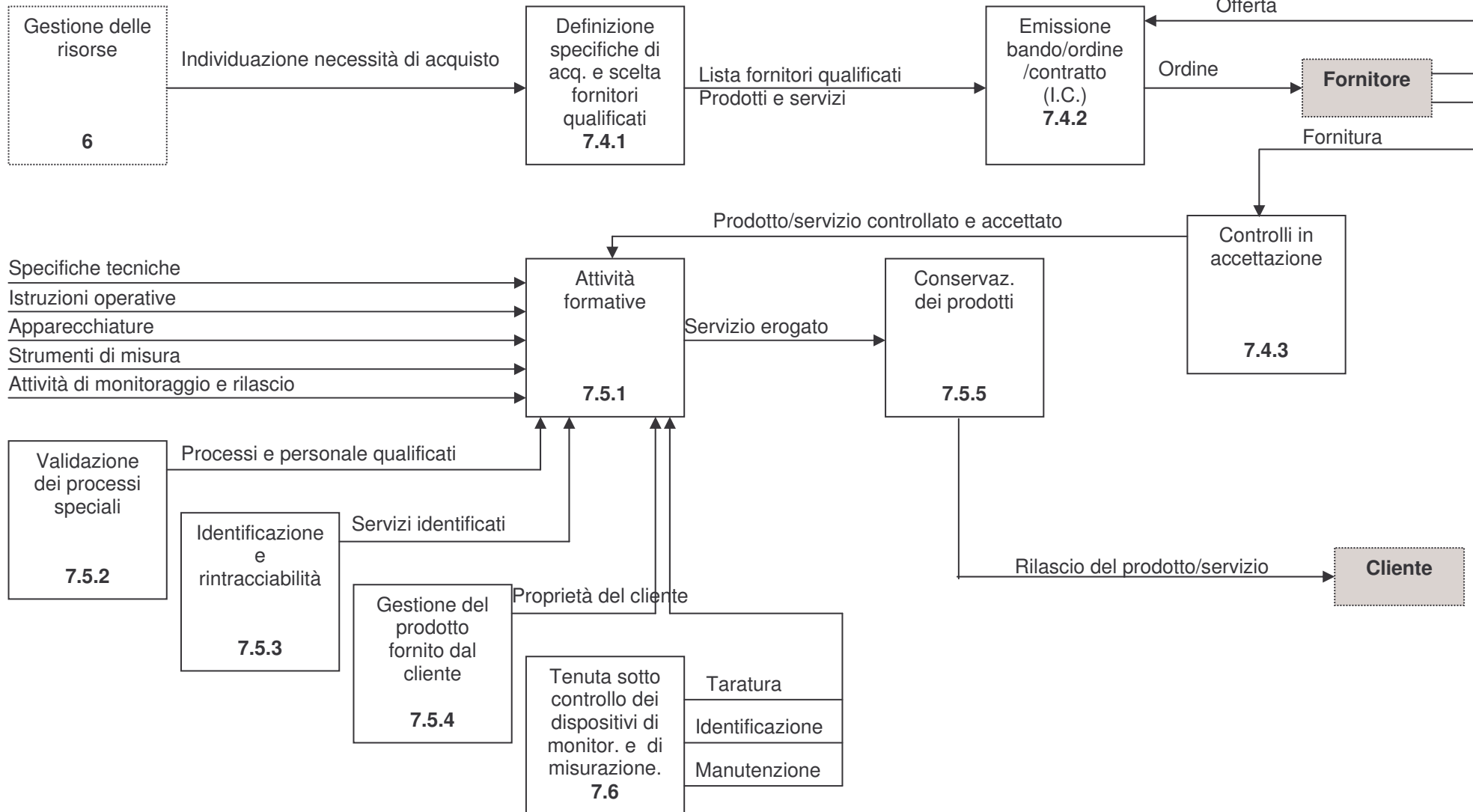
Appendice 2 al MQ

7 Realizzazione del prodotto – 2^a parte

Rev.
00

Data
05-2002

Pag.
5 di 6



Scuola Secondaria di primo grado Statale "A. Volta" di Gorla Maggiore

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEQUENZA E INTERAZIONE DEI PROCESSI

Appendice 2 al MQ

8 Misurazioni, analisi e miglioramento

Rev.
00

Data
05-2002

Pag.
6 di 6

