

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 1 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

COPIA CONTROLLATA SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DESTINATARIO:
--	---------------

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO
VIA VOLTA 1
24060 VILLONGO

GESTIONE DELLA QUALITA'
UNI-EN ISO 9001

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 2 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

INDICE SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	7
3	TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	8
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	10
4.1	REQUISITI GENERALI	10
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	14
4.3	IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI	15
4.4	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	16
4.5	ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI	19
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	22
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	22
5.2 E 5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ E ATTENZIONE FOCALIZZATA AL UTENTE	22
5.4	PIANIFICAZIONE	23
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	24
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	25
6	GESTIONE DELLE RISORSE.....	27
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	27
6.2	RISORSE UMANE	27
6.3 E 6.4	INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO	28
7	REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE E DELL'ISTRUZIONE	30
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE E DELL'ISTRUZIONE	30
7.2	PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE	30
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	33
7.3.1	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	33
7.3.2	IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN INGRESSO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	34
7.3.3	IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	35
7.3.4	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	36
7.3.5	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	36
7.3.6	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	37
7.3.7	GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	37
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	38
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	42
7.5.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	42
7.5.2	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	43
7.5.3	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	43
7.5.4	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEL PRODOTTO	43
7.5.5	PROPRIETÀ DEL UTENTE	43
7.5.6	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	44
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	44
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	45

Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 3 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

8.1	GENERALITÀ	45
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	45
8.2.1	SODDISFAZIONE DEL UTENTE	45
8.2.2	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (VII)	45
8.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	46
8.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	48
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI (GESTIONE DELLE NC)	49
8.4	ANALISI DEI DATI:	50
8.5	MIGLIORAMENTO	50
9	CONCLUSIONI.....	53

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO		Manuale	
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 4 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Prima edizione

Il presente documento è la revisione 01 del *Manuale della qualità* dell'ISTITUTO COMPRENSIVO DI VILLONGO in prima emissione.

Nota: *tutti i documenti di lavoro in forma non definitiva sono indicati sempre con la revisione 00 e la data; la prima versione ufficiale, che li rende prescrittivi, viene indicata con la revisione 01 e relativa data.*

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è il **Manuale della Qualità dell'ISTITUTO COMPRENSIVO DI VILLONGO**, documento generale e di base che descrive e comunica, all'esterno ed all'interno, il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

Nella redazione del presente documento, e nell'interpretazione della norma di riferimento, sono state tenute anche in considerazione le riflessioni sollecitate dalla Regione Lombardia per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento.

Gli scopi principali del presente Manuale sono:

- presentare *l'Istituto Comprensivo Villongo* nei suoi scopi, nelle sue politiche, nei suoi impegni e nei suoi obiettivi in termini di Qualità;
- formalizzare e dare evidenza degli impegni dell'*Istituto Comprensivo Villongo* in termini di garanzia Qualità, compresi i percorsi e le risorse per raggiungere tali obiettivi;
- dare trasparenza alle attività dell'*Istituto Comprensivo Villongo* con i propri utenti, i propri fornitori e le figure istituzionali;
- descrivere l'organizzazione dell'*Istituto Comprensivo Villongo*, le relazioni e le funzioni delle persone che con essa collaborano;
- formare i collaboratori;
- offrire uno strumento interno all'Istituto per facilitare il lavoro dei collaboratori ed una interpretazione uniforme e precisa delle modalità operative dell'Istituto.

Il presente Manuale, congiuntamente agli altri documenti della Qualità descritti in seguito, costituisce lo sforzo dell'*Istituto Comprensivo Villongo* per interpretare ed applicare il modello di gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000

Per ogni informazione inerente al presente Manuale contattare il Rappresentante della Direzione per la Qualità (RAD) dell'*Istituto Comprensivo Villongo*.

Il presente manuale si applica alle attività di progettazione ed erogazione di attività didattico-formativa ed alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di orientamento nonché di formazione degli adulti. Il presente manuale si applica al Sistema di Gestione per la Qualità delle varie sedi dell'Istituto.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 5 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Nota: **1)** Il presente Manuale è di esclusiva proprietà dell'Istituto Comprensivo Villongo; ne è vietata qualsiasi forma di riproduzione o d'uso senza formale autorizzazione. Copia del presente manuale è pubblicata in formato .PDF sul sito della scuola (www.icvillongo.org) ed aggiornata con cadenza annuale.

2) Data la natura del processo, non trovano applicazione i punti **7.5.2** e **7.6** della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000

ORGANIZZAZIONE: i suoi servizi e la scelta per la Qualità

L'Istituto Comprensivo di Villongo è stato costituito nel settembre 2000 e unifica le scuole statali dei seguenti ordini e gradi:

- scuola dell'infanzia di Foresto Sparso (ex direzione didattica);
- scuola primaria di Villongo, Foresto e Gandosso (ex direzione didattica);
- scuola secondaria di primo grado di Villongo e Foresto (ex presidenza della scuola media).
- Centro Territoriale Permanente per l'educazione degli adulti.

All'Istituto fanno riferimento anche le scuola materne private delle parrocchie di Sant'Alessandro e San Filastro in Villongo che hanno ottenuto la parità scolastica a partire dall'anno scolastico 2000/2001.

L'Istituto Scolastico opera nel contesto territoriale del Basso Sebino (Comunità Montana Basso Sebino e Monte Bronzone) ed ospita alunni che provengono dai comuni di Villongo, Foresto Sparso, Gandosso, Credaro.

- Il comune di Villongo è inserito in un contesto socio culturale caratterizzato da forme di forte urbanizzazione che nell'arco di pochissimi decenni ed in maniera non sempre ordinata hanno fatto di questo paese (prima a vocazione eminentemente agricola) il più popoloso del basso Sebino. Il moltiplicarsi di opportunità occupazionali presso laboratori medio piccoli e presso realtà commerciali ha richiamato nuovi residenti che, sino ad alcuni anni fa, provenivano essenzialmente da paesi limitrofi (il cui sviluppo economico è meno favorito dalla posizione geografica e dalla conformazione del territorio). Negli ultimi anni a questi si sono aggiunti numerosi lavoratori extracomunitari che, poco inseriti nel contesto organizzativo e poco partecipi delle dinamiche socio-culturali del contesto, hanno ulteriormente accentuato la frammentazione del tessuto sociale e rimarcano ancor più lo smarrimento dell'identità culturale e dell'omogeneità dei valori sociali di riferimento. Nel complesso il livello economico della popolazione è buono ed il territorio è dotato di idonee strutture. Con la scolarizzazione di massa è anche aumentato il livello culturale medio degli abitanti, tanto che è in notevole aumento il numero dei genitori provvisti di diploma di scuola superiore, mentre la buona disponibilità di opportunità di lavoro funge da "limite" rispetto all'incremento del numero complessivo delle persone laureate.

Anche i comuni limitrofi, pur con una realtà urbana meno articolata ed estesa, presentano caratteristiche analoghe; il livello economico medio si è progressivamente innalzato, ogni paese si è costruito una sua piccola identità economica (floricoltura, bottonifici e guarnizioni), precedenti

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
<i>Reviewed by:</i> RSQ	<i>Valid for:</i> I.C.VILLONGO		<i>Page:</i> 6 of 53
<i>Approved by:</i> RAD	<i>Date:</i> 31-01-05	<i>Revision:</i> 01	<i>No:</i> AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

fenomeni di migrazione verso l'esterno sono stati sostituiti da forme di immigrazione interna dovuta sia ad opportunità occupazionali che alla maggior convenienza economica nel reperimento dell'abitazione rispetto a centri come Villongo e Sarnico.

A causa della dislocazione meno comoda e praticabile (soprattutto per la viabilità) e per le contenute dimensioni delle singole realtà diminuiscono le opportunità culturali e ricreative, ma, pur con qualche disagio in più, anche prima dei provvedimenti di innalzamento dell'obbligo scolastico era comunque elevato e mediamente superiore alla media provinciale il numero degli alunni che al termine del ciclo di studi obbligatorio cercava opportunità di istruzione superiore nei paesi limitrofi (Sarnico, Iseo, Palazzolo, Seriate, Trescore B. o Bergamo).

- Presso tutte le comunità del territorio sono operanti associazioni culturali, sportive e ricreative a cui l'Istituto Comprensivo offre forme di collaborazione ed integrazione.
- I genitori che iscrivono i figli presso il nostro istituto si sono costituiti in "Comitati" sia a Villongo che a Foresto. A Villongo utilizzano un foglio informativo per comunicare iniziative e approfondimenti.

Rapporto significativo è venuto a crearsi con l'associazione "Vivere insieme" che raggruppa famiglie con bambini portatori di handicap.

- L'ambiente sociale e culturale può dirsi ancora relativamente omogeneo ed il benessere economico abbastanza generalizzato. Le proposte culturali, sportive e artistiche sono notevoli, come pure la presenza di gruppi di volontariato che assolvono le sempre più crescenti esigenze assistenziali.
La modificazione del tradizionale modello familiare, unitamente alla forte influenza dei mass-media, rende sempre più pressante un disagio comportamentale che si riflette anche negli ambienti scolastici, mettendo in evidenza problemi sia di tipo cognitivo che relazionale.

Il perseguimento della certificazione di qualità rappresenterà per tutti gli operatori ed utenti dell'istituto la standardizzazione delle procedure con il conseguente innalzamento del livello qualitativo del servizio educativo, la possibilità di accreditamento presso la Regione Lombardia e la possibilità di concorrere all'assegnazione di fondi strutturali riservati agli enti erogatori di servizi di formazione.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 7 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Di riferimento (prescrittivi ai fini del Sistema di Gestione per la Qualità)

- UNI EN ISO 9001:2000 Sistemi di gestione per la Qualità – requisiti
- Regolamento di Certificazione dell’Organismo di Certificazione

Di guida

- UNI EN ISO 9000:2000 Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la Qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011:2003 Linea guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- D.G.R. N. 13083 DEL 23.05.2003 (Allegato 1) Criteri per l’Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento

Nota: I documenti di guida sono riportati solo nel MAQ; i documenti prescrittivi relativi all’attività dell’*ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO* sono riportati anche nel MOD.4203 al quale si rimanda per l’altra documentazione di origine esterna.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 8 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

3 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Definizioni

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

Sistema Utente: l'allievo-partecipante-genitore. In modo più complesso, il Sistema Utente può ampliarsi fino a comprendere anche Enti locali, Consorzi, Fondazioni e Associazioni, o altro, in qualità di promotori, o ancora, quando intervengono con compiti istituzionali, Enti pubblici erogatori di finanziamenti (si pensi alle politiche per la formazione del co-finanziamento FSE).

Assicurazione della Qualità*: parte della gestione della qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Azione correttiva*: Azione per eliminare le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Azione preventiva*: Azione per eliminare le cause di una non conformità potenziale, o di altre situazioni indesiderabili rilevate

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

Conformità*: soddisfacimento di un requisito.

Controllo della Qualità*: parte della gestione della qualità mirata soddisfare i requisiti per la qualità.

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

Gestione per la qualità*: Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

Non Conformità *: mancato soddisfacimento di un requisito.

Norma: documento, prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto.

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

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 9 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

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

Requisito*: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

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

Terzi, terza parte: persona o organismo riconosciuto come indipendente dalle parti coinvolte relativamente all'oggetto in questione.

Verifica*: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Utente: fruitore del percorso di formazione (o genitore se trattasi di minorenne).

Committente: soggetto giuridico esterno all'Istituto che sollecita la realizzazione di corsi.

Abbreviazioni

Sistema di Gestione per la Qualità

ODC: Organismo di Certificazione

MAQ: Manuale Qualità

SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità

VII: Verifica Ispettiva Interna

RGV: Responsabile Gruppo di Verifica

VSQ: Valutatore Sistema Qualità

AVI: Addetto Verifica Ispettiva

AC: Azione Correttiva

AP: Azione Preventiva

AM: Azione di Miglioramento

NC: Non Conformità

PDQ: Politica per la qualità

PRO: Procedura

IST: Istruzione

PIA: piano della qualità

MOD: Modulo

Funzioni di Istituto:

DIR: Dirigente Scolastico

GE: Giunta Esecutiva

CI: Consiglio d'Istituto

CD: Collegio Docenti

CdC: Consiglio di Classe

CdE: Coordinamento Centro Territoriale Permanente E.D.A.

CdI: Consiglio di interclasse scuola primaria

CdIs: Consiglio di intersezione scuola dell'infanzia

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 10 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

RSPP: Responsabile servizio prevenzione e protezione
RAD: Rappresentante della Direzione per la qualità dell'Istituto Comprensivo Villongo
RSQ: Responsabile Sistema Qualità
RAC: Responsabile accreditamento
DCP: Docenti Collaboratori del Preside
FS: Funzione Strumentale
COM: Commissioni
DSGA: Direttore Servizi Generali ed Amministrativi
SAM: Personale di Segreteria Amministrativa
DOC: Personale Docente
ATA: Personale Ausiliario
ACQ: Responsabile Acquisti

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Istituto Comprensivo Villongo col presente manuale intende stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorarne con continuità l'efficacia, in accordo con i requisiti prescritti dalla UNI EN ISO 9001:2000

Nelle tabelle seguenti, quindi, verranno:

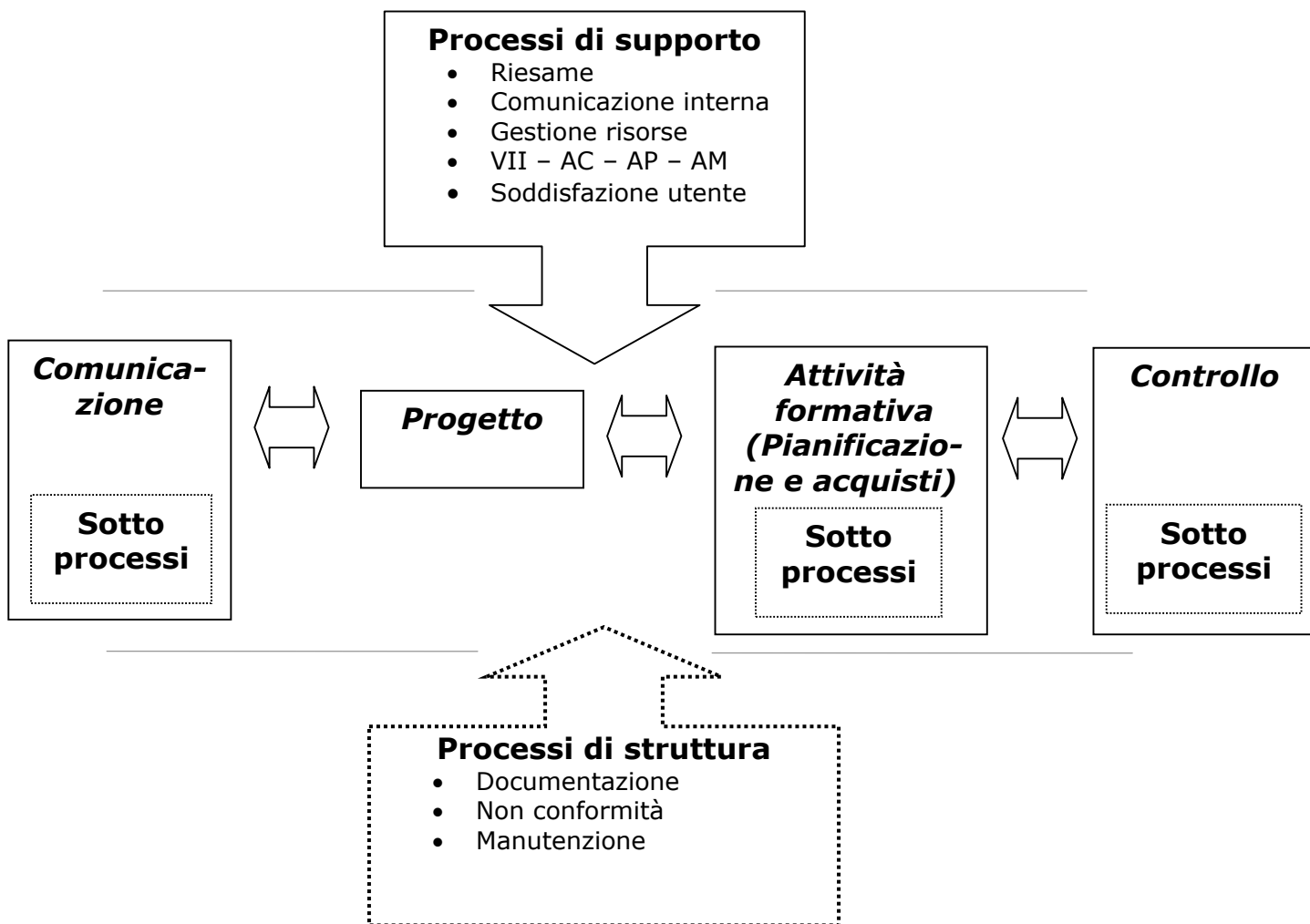
- identificati i processi e stabilite le loro sequenze ed interazioni
- stabiliti i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi, facendo riferimento ai documenti dove tali controlli vengono registrati
- assicurate la disponibilità delle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

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

1. PRO4101: gestione della contabilità e degli adempimenti normativi

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 11 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

2. PRO4102: controllo economico
3. PRO4103: rendicontazione spese
4. PRO4104: gestione amministrativa del personale



ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 14 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

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

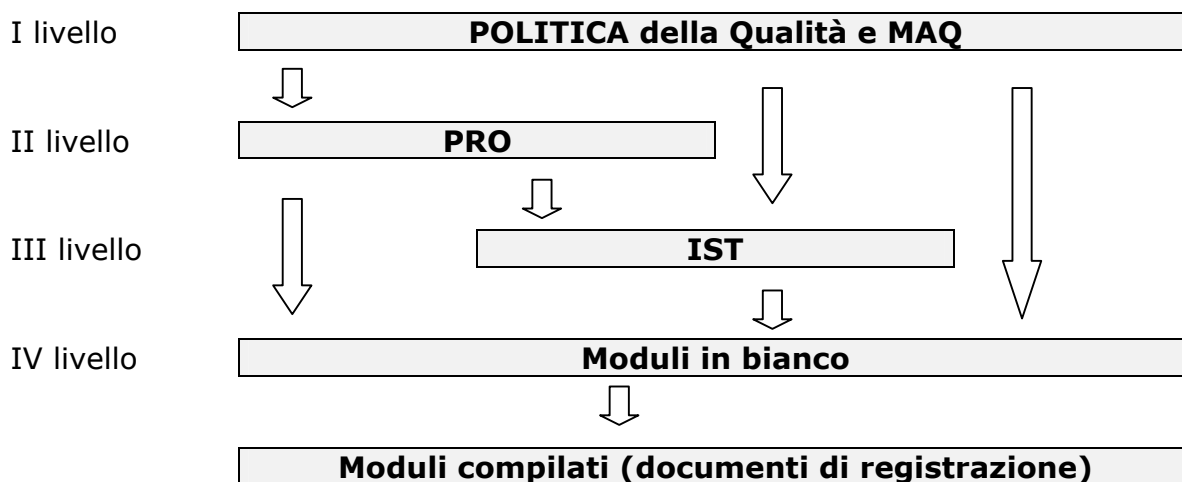
entrambe in forma di documenti controllati.

Ogni processo è analizzato in termini di:

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

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto Comprensivo Villongo è così costituita:



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

Il Manuale della Qualità è il documento di base del SGQ evidenzia la struttura del SGQ e gli indirizzi politici; evidenzia inoltre la struttura della documentazione del sistema e la struttura organizzativa e le responsabilità. È stato progettato per essere *autoportante ed autoesplicativo* rispetto alla norma ISO 9001:2000 (copertura di tutti i requisiti). Il manuale rimanda quando necessario a procedure o ad istruzioni per la descrizione dettagliata delle attività. Per la descrizione della Politica si veda il documento "Politica per la qualità" e oltre.

Documenti di II livello: Procedure (PRO)

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

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 15 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Documenti III livello: Istruzioni di Lavoro (IST)

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

Documenti di IV livello: Moduli in bianco

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

Documenti di registrazione della qualità

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

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

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

4.3 IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI

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

AAA	BBCC	D
------------	-------------	----------

Dove:

AAA	Identificazione tipo di documento
PRO	Procedura
IST	Istruzione di lavoro
MOD	Documento di registrazione
PIA	Piano di Gestione per la qualità
ELE	Elenchi
REG	Registri
BBCC	Numero di identificazione
BB	identifica i sottopunti della norma ISO 9001:00
CC	indica il numero progressivo del documento

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 16 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

- D** Sigla opzionale che differenzia:
- Aree scolastiche
 - Servizi
- Inf** Infanzia
Pri Primaria
Sec Secondaria 1grado
EDA Educazione degli adulti

Il Manuale della qualità riporta solo il codice MAQ senza nessun numero.

I documenti salvati a livello informatico devono contenere il suddetto codice nel nome file e l'estensione del programma con cui sono stati prodotti (ad esempio .doc per MS Word e .xls per MS Excel).

I documenti di I°, di II° e III° livello contengono almeno nella prima pagina le seguenti due tabelle.

COPIA CONTROLLATA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DESTINATARIO
---	--------------

Stato delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione	Verifica	Approvazione
XX	gg.mm.aa	<i>Indicazione della natura della modifica apportata</i>	<i>Nome e funzione</i>	<i>Nome e funzione</i>

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

4.4 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutti i documenti devono seguire il seguente iter di emissione:

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

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

b) Verifica (a cura di RSQ)

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

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 17 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

c) Approvazione (atto ufficiale che avvala ogni documento del SGQ)

L'azione è di competenza di RAD. In questo controllo viene verificata la congruità del documento al Sistema di Gestione per la Qualità, alla UNI EN ISO 9001:2000, alla eventuale Guida applicativa dell'organismo di certificazione, ai documenti di origine esterna e agli obiettivi dell'Istituto Comprensivo Villongo.

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

Tutti i documenti di I, II, III livello del SGQ in copia *master* riportano la firma in originale di verifica, e la firma in originale di approvazione; da tali documenti sono riprodotte le copie per la distribuzione. Le suddette firme sono apposte solo nella prima pagina.

La firma di verifica viene apposta da RSQ, quella di approvazione da RAD.

Per i moduli appare solo la firma di approvazione di RAD sulla prima pagina del documento Master.

d) Il MOD.4201 (Elenco della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità)

Il **MOD4201** è il registro dei documenti prescrittivi in vigore di origine interna, gestito in forma di documento controllato; ad ogni modifica, quindi, viene trasmessa copia a tutto il personale dell'Istituto Comprensivo Villongo.

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

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

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

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

e) Distribuzione

L'Istituto Comprensivo Villongo provvede a che la documentazione relativa al SGQ sia disponibile ai soggetti aventi diritto.

La modalità di distribuzione dei documenti del SGQ può essere:

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

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale	
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 18 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

All'atto di distribuzione di un documento, per entrambe le forme di distribuzione, RAD registra sul modulo *Registro di Distribuzione* (MOD.4202) l'identificazione del documento ed il destinatario. Chi riceve la copia controllata appone una firma di ricevuta sul suddetto modulo (è considerata valida allo stesso fine la firma per ricevuta apposta sulla lettera di trasmissione del documento o la ricevuta di una raccomandata, o documento che dimostri che l'invio è avvenuto tramite e-mail).

All'interno dell'Istituto Comprensivo Villongo non viene fatta una distribuzione dei documenti di sistema, in quanto rimane a disposizione di tutto il personale il raccoglitore **MANUALE QUALITÀ MASTER**.

Viene invece distribuito in forma controllata il modulo **MOD4201**.

L'originale del registro di distribuzione viene archiviato da RAD nel raccoglitore **DOCUMENTI SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**, con allegati i documenti, se presenti, che ne provano la corretta distribuzione.

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

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

Le copie controllate vengono rese disponibili su carta o su CD Rom in forma protetta (files "Acrobat" di sola lettura o protetti da firma digitale del DS).

Per la gestione della documentazione, l'Istituto Comprensivo Villongo si attiene ai seguenti principi:

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

Possano accedere alla documentazione solo:

- il personale interno ed i membri del C.d.I.
- altre persone o enti su espressa autorizzazione del DS.

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

f) Revisione

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO		Page: 19 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

RAD raccoglie tutte le proposte di revisione dei documenti della qualità, valuta la richiesta e nel caso la ritenesse motivata, dà inizio al processo di emissione di nuovo documento.

Ogni revisione di un documento comporta dunque lo stesso iter di un documento nuovo (Redazione, Verifica, Approvazione, Registrazione).

Le parti del documento revisionate sono individuate con una barra a lato del testo modificato. Tale regola può essere derogata, in caso di modifiche di solo editoria o notevoli modifiche sostanziali, con l'utilizzo della tabella, posta all'inizio del documento, che identifichi la natura delle modifiche apportate.

RAD si deve assicurare che ogni modifica sia correttamente compresa.

In ogni caso, al fine di facilitare la comprensione ed avere presente in ogni momento lo stato delle revisioni, sulla prima pagina dei documenti di I II III è stata inserita una maschera che fornisce in dettaglio:

- il numero di revisioni,
- la data in cui queste sono state eseguite,
- il tipo di modifiche apportate,
- il soggetto preposto alla verifica ed approvazione.

4.5 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

Si veda anche la PRO.4201 *Gestione delle registrazioni*.

a) Archiviazione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità

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

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

b) Archiviazione dei documenti di registrazione compilati

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

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

Quando previsto contrattualmente, le registrazioni della Qualità sono rese disponibili, per la consultazione, all'Utente.

c) Archiviazione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità superati

L'originale dei documenti del SGQ superati è conservato da RAD presso l'archivio di sede nel raccogliatore **DOCUMENTI ANNULLATI** e nella cartella informatica

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO		Page: 20 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

denominata **DOCUMENTI ANNULLATI** per almeno 1 anno dalla loro eliminazione o sostituzione con una nuova revisione.

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

Documenti di origine esterna (MOD.4203) Per quanto concerne gli atti normativi che disciplinano l'attività scolastica, si fa riferimento a quanto contenuto nel sito ministeriale "SISSI" e nel protocollo.

L'Istituto è abbonato a riviste di settore.

All'interno dell'Istituto, un collaboratore ha il compito di controllare e stampare quotidianamente dall'Intranet del Ministero della Pubblica Istruzione e dal sito della Direzione Scolastica Regionale la normativa di riferimento.

Per quanto concerne i documenti tecnici di origine esterna, non previsti precedentemente, l'Istituto ha predisposto il MOD4203. Tale modulo riporta anche la collocazione all'interno dell'Istituto Comprensivo Villongo e il responsabile degli aggiornamenti.

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

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

Tutti i collaboratori dell'Istituto Comprensivo Villongo hanno il compito di verificare gli aggiornamenti legislativi utili per lo svolgimento dell'attività, e di farne reciproca segnalazione in qualsiasi momento o durante le riunioni collegiali dell'Istituto Comprensivo Villongo.

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

d) Biblioteca

L'Istituto Comprensivo Villongo mantiene abbonamenti ad alcune riviste e pubblicazioni e una biblioteca magistrale.

La procedura per la gestione **abbonamenti** e **biblioteca** è la seguente:

- a) **Documenti acquistati non su abbonamento:** l'acquisto spetta al DIR, su eventuale suggerimento dei collaboratori (l'ordine di acquisto può essere solo scritto).
- b) **Documenti acquistati su abbonamento:** in sede di rinnovo dell'abbonamento, DIR, di concerto con i propri collaboratori, verifica l'opportunità di rinnovarlo o meno.

La corretta gestione della documentazione è assicurata mediante le Verifiche Ispettive Interne del SGQ.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
<i>Reviewed by:</i> RSQ	<i>Valid for:</i> I.C.VILLONGO	<i>Page:</i> 21 of 53	
<i>Approved by:</i> RAD	<i>Date:</i> 31-01-05	<i>Revision:</i> 01	<i>No:</i> AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

e) Archiviazione SW

L'attività di salvataggio dei dati informatici della segreteria viene effettuata regolarmente. Per maggiori informazioni si veda anche IST.4203 *Back-up*.

f) Corrispondenza

Ogni atto, in entrata od in uscita, deve essere registrato in apposito registro (protocollo).

La posta in ingresso è presa in carico dal Dirigente, o dall'ins. vicario, che dopo averne preso visione indica su ogni documento i destinatari; viene inviata al protocollo dove verrà classificata e archiviata. I documenti di non pertinenza del personale dell'ufficio sono inoltrati, in originale/fotocopia, al destinatario del documento stesso

I procedimenti per la corrispondenza in entrata e in uscita saranno applicati con la stessa modalità ai Fax e alla posta elettronica.

Si vedano per maggiori dettagli l'istruzione *Protocollo* IST.4201 e l'istruzione *Archiviazione* IST.4202.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 22 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La direzione dell'Istituto Comprensivo Villongo si impegna nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia

- a) comunicando al personale dell'Istituto l'importanza di ottemperare ai requisiti dell'utente ed a quelli cogenti applicabili
- b) stabilendo la politica per la qualità
- c) assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità
- d) effettuando i riesami da parte della direzione
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie alla gestione dei processi coinvolti nell'erogazione del servizio

5.2 E 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ E ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENZA

Al fine di comunicare all'interno ed all'esterno dell'Istituto Comprensivo Villongo gli indirizzi da seguire in termini di qualità, il Dirigente Scolastico ha sottoscritto una dichiarazione formale: la *Politica per la qualità* (gestita in modo distinto dal Manuale). Gli obiettivi per la qualità vengono invece indicati nel MOD.5401.

La direzione si assicura che i requisiti dell'utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dello stesso.

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

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 23 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
No: AAA_Manuale (=file)		
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

5.4 PIANIFICAZIONE

Un approccio orientato alla pianificazione è essenziale ai fini della qualità. La pianificazione dell'Istituto Comprensivo Villongo è espressa in procedure (riportate nel MOD.4201) che devono sempre prevedere sia le responsabilità delle attività da eseguire sia la sequenza delle attività. Qualora tali procedure non fossero sufficienti al raggiungimento dei requisiti specificati o non coprissero tutti i servizi, sono predisposti dei *Piani della qualità*.

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

Per raggiungere gli obiettivi ed i requisiti di qualità che periodicamente l'Istituto Comprensivo Villongo si pone (si veda il modulo *Obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità* MOD.5401) e che controlla per verificare il loro raggiungimento (*Verbale di Riesame del sistema* MOD.5601), lo stesso si è dotato di una struttura tecnica e gestionale e di specifiche di servizio: questi fattori permettono una gestione della qualità dei servizi offerti.

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

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

L'Istituto Comprensivo Villongo ha inoltre definito e documentato, in questo manuale, in procedure ed istruzioni, come verranno soddisfatti i requisiti per la qualità, facendo sì che la pianificazione della qualità sia coerente con tutti i requisiti del sistema qualità istituiti.

L'Istituto Comprensivo Villongo nel tentativo di erogare il proprio servizio nel modo più soddisfacente per l'utente, ha identificato regolazioni e comandi di processi, strumenti, risorse e capacità che risultano necessarie per conseguire la qualità richiesta.

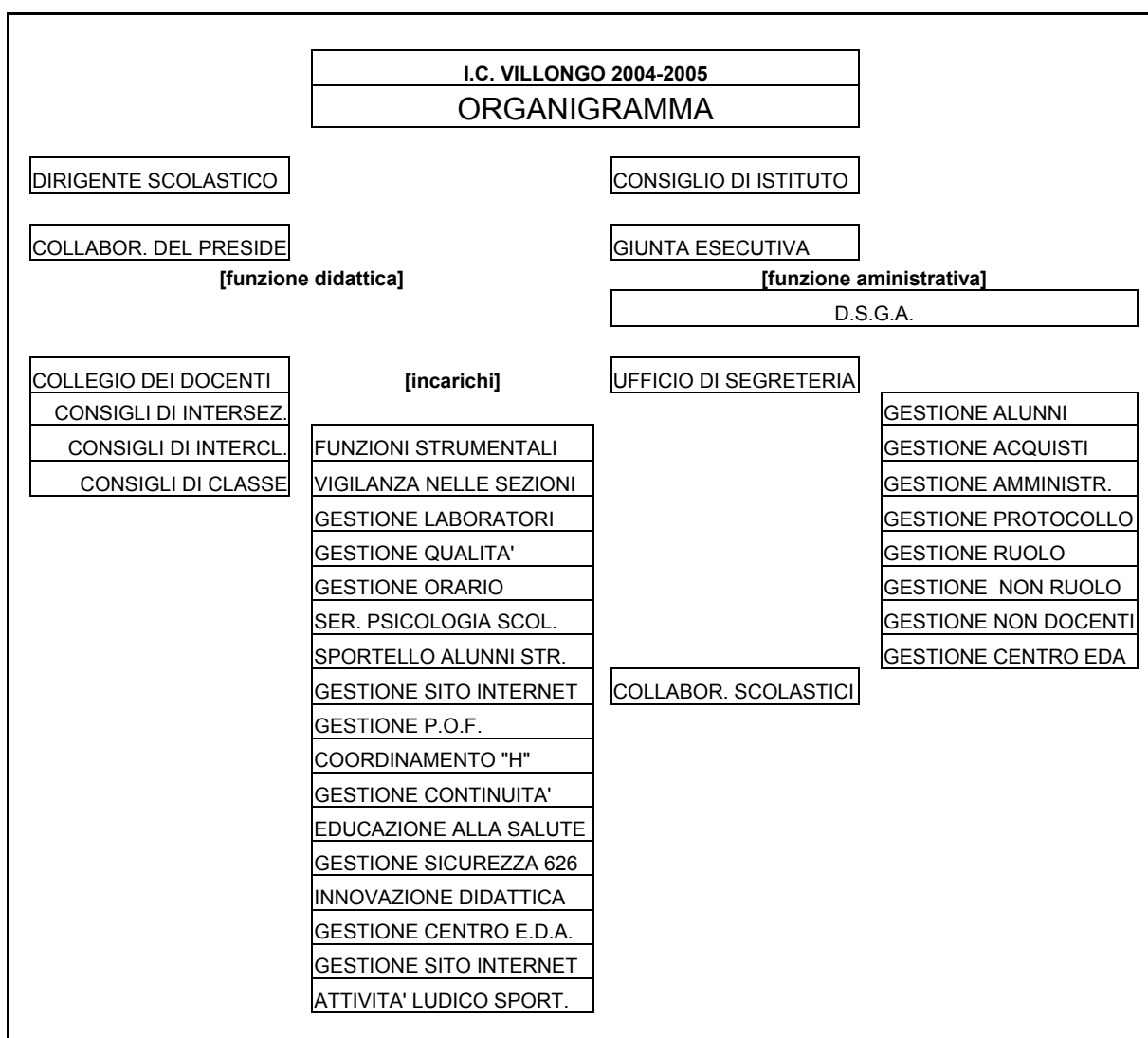
Inoltre, a supporto di questa pianificazione, sono stati identificati e preparati dei documenti dove poter registrare l'attività svolta e i relativi controlli.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 24 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Il *Rappresentante della Direzione* per la qualità è l'Insegnante Vicario, che ha la responsabilità di mantenere attivo il SGQ previsto dal presente MAQ (conformità alla UNI EN ISO 9001:2000).

L'organigramma (nominativo Mod.5502) ed il mansionario sono approvati dagli organi competenti e dal Dirigente Scolastico.



Le funzioni e le responsabilità (comprese l'autonomia e le autorità) sono descritte nel mansionario (MOD. 5501).

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 25 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

COMUNICAZIONI INTERNE

Le comunicazioni rivolte ai collaboratori vengono diffuse con diverse modalità:

- I docenti firmano per ritiro o presa visione di circolari /avvisi consegnati tramite personale ATA.
- In sala docenti è presente un raccoglitore in cui vengono conservate tutte le circolari
- In sala docenti è a disposizione una bacheca in cui vengono esposte le comunicazioni

Tutte le comunicazioni devono essere approvate dal Dirigente Scolastico.

RAD si preoccupa di coordinare il flusso delle informazioni tra i collaboratori.

RAD fornisce inoltre all'organizzazione comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità.

RAD fornisce inoltre all'organizzazione comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità e la gestione degli indici previsti dalla Regione per l'accreditamento.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Almeno annualmente l'Istituto Comprensivo Villongo effettua un riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità. Tale attività avviene in forma di riunione alla quale devono almeno essere presenti: il Dirigente Scolastico, RAD, RSQ, i membri della Commissione Certificazione di Qualità. In tali riunioni possono essere coinvolti altri soggetti su richiesta di uno dei membri ed autorizzazione della Direzione.

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

- a) verifica azione decise nelle precedenti riunioni in merito alla qualità;
- b) verifica della Politica per la qualità;
- c) definizione degli obiettivi per la Qualità [MOD.5401](#) e verifica degli obiettivi precedenti;
- d) analisi delle risorse necessarie per il SGQ;
- e) analisi risultati delle Visite ispettive interne ed esterne;
- f) prestazione dei processi e analisi delle non conformità [MOD.8301](#);
- g) verifica dei profili professionali ([MOD.6203](#)) e dei programmi di addestramento e formazione [MOD.6201](#);
- h) valutazione esigenze e controlli sui fornitori ([MOD.7402](#)), verifica dei fornitori ([MOD.7401](#));
- i) verifica stato di avanzamento delle AC e AP in atto e loro efficacia [MOD.8301](#);
- j) azioni di miglioramento [MOD.8301](#);
- k) analisi reclami [MOD.8302](#);

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
<i>Reviewed by:</i> RSQ	<i>Valid for:</i> I.C.VILLONGO	<i>Page:</i> 26 of 53	
<i>Approved by:</i> RAD	<i>Date:</i> 31-01-05	<i>Revision:</i> 01	<i>No:</i> AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

- l) analisi statistiche;
- m) modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità.

Tali riunioni sono documentate con rapporti, predisposti da RSQ e firmati dal RAD, che è il responsabile del riesame; i rapporti sono portati a conoscenza degli interessati (Responsabili di area e soggetti coinvolti nelle azioni decise) e archiviati a cura di RSQ. Per tale attività si utilizza per la registrazione il modulo *Verbale di Riesame di Sistema MOD.5601*.

I risultati del riesame devono comprendere decisioni ed azioni relative:

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

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 27 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'Istituto Comprensivo Villongo individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

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

L'efficacia delle iniziative attivate sarà verificata tramite questionari riservati all'utenza o relazioni predisposte dai responsabili dei singoli progetti.

6.2 RISORSE UMANE

L'Istituto Comprensivo Villongo considera i suoi collaboratori una risorsa strategica per il suo successo; per questo presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, con una visione di formazione permanente e di crescita professionale, motivazionale e culturale di tutti i collaboratori di ogni livello e mansione.

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

L'Istituto Comprensivo Villongo nell'esercizio della sua attività didattico formativa istituzionale si avvale di docenti interni e personale ATA, la cui qualifica viene definita dalla Pubblica Amministrazione e che vengono assunti attraverso concorsi o graduatorie pubbliche. In tal caso i requisiti minimi (da ritenersi essenziali e non derogabili) sono quelli legislativi. Il Collegio dei docenti definisce i criteri di individuazione, per ciascuno dei profili professionali di cui trattasi, dei collaboratori che ricoprono incarichi aggiuntivi rispetto alla normale attività didattica (ad esempio Funzioni strumentali, funzioni aggiuntive, RSQ, ecc.).

Per quanto riguarda l'esercizio di attività didattico-formative complementari e/o extracurricolari, l'Istituto Comprensivo Villongo si avvale anche della collaborazione di docenti/esperti esterni. DIR identifica, per le funzioni necessarie, i profili professionali dei collaboratori, (servendosi del modulo *Requisiti professionali dei collaboratori* (MOD.6203) e *Profili e controlli fornitori professionisti* (MOD.7402), chiarendo in questo modo le esigenze e gli obiettivi dell'Istituto in termini di professionalità e competenze. Sistemáticamente DIR, in sede di riesame del SGQ, ne verifica l'adeguatezza.

Ogni anno RAD, di concerto con RSQ, pianifica la formazione e l'aggiornamento del personale; questa attività è formalizzata nel *Piano di Formazione* (MOD.6201), che

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 28 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

viene analizzato ed approvato in fase di *Riesame del Sistema*. La pianificazione comprende: l'analisi delle esigenze (in collaborazione con i vari responsabili di funzione, comprende anche l'analisi dei programmi precedenti), gli obiettivi della formazione, i programmi formativi, i metodi di formazione decisi e, dove possibile, i metodi di verifica della formazione.

Quando se ne ravvisi l'esigenza il piano viene controllato ed eventualmente sono apportate delle modifiche sempre secondo le suddette regole.

Il controllo della applicazione di quanto pianificato avviene attraverso le *Verifiche Ispettive Interne* ed il *Riesame del SGQ*.

Per ogni collaboratore esiste un fascicolo nominativo in cui sono raccolti gli attestati, curriculum personali e altri documenti che dimostrino la partecipazione a corsi e seminari, le esperienze di lavoro significative, le valutazioni e gli esami sostenuti, le attività di formazione svolte all'interno ed all'esterno dell'Istituto Comprensivo Villongo, ed i moduli *Registrazione Formazione* MOD.6202 (tali moduli sono compilati solo dove non vi sono altre forme di registrazione o dove è necessario avere registrazioni formali). Al termine di ogni corso viene indagato con apposito questionario (MOD.6202q) il livello di soddisfazione dell'utenza ed i risultati vengono tabulati con la relativa matrice. È compito di ogni collaboratore mantenere aggiornate le evidenze inserite in tali fascicoli.

Tutto il personale soggetto ad aggiornamento deve dare dimostrazione continua, attraverso i comportamenti sul lavoro e durante le verifiche dello stato di applicazione del Sistema, di mantenere e migliorare le conoscenze e i comportamenti acquisiti.

Per i collaboratori in inserimento (nuovi docenti o personale ATA), viene pianificato un periodo di addestramento "d'ingresso" che prevede nel breve periodo lo sviluppo dei seguenti punti:

- principi di base della qualità;
- SGQ dell'Istituto Comprensivo Villongo con le relative procedure;
- aspetti relativi alla sicurezza ed alla privacy.

Tale formazione è fornita dal RAD o da suo delegato.

Ogni collaboratore a tempo determinato, perciò, deve compilare il MOD.6202 *Scheda personale*, a evidenza dell'avvenuta formazione in ingresso.

6.3 E 6.4 INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO

l'Istituto Comprensivo Villongo è conforme alle vigenti normative riguardanti il rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. All'interno dell'Istituto è presente il Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione (MOD. 5502), responsabile di fornire qualsiasi informazione riguardante la sicurezza e della gestione dell'archivio dei documenti richiesti per legge.

Durante

- la pianificazione dei processi

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO		Manuale
<i>Reviewed by:</i> RSQ	<i>Valid for:</i> I.C.VILLONGO	<i>Page:</i> 29 of 53
<i>Approved by:</i> RAD	<i>Date:</i> 31-01-05	<i>Revision:</i> 01
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		
<i>No:</i> AAA_Manuale (=file)		

- le riunioni del Consiglio di Istituto
- le Assemblee
- il Riesame della Direzione

sono valutate periodicamente le strutture e i luoghi di lavoro, le attrezzature e i servizi ausiliari.

Viene richiesta inoltre una regolare manutenzione degli impianti (ascensori, caldaia, estintori, attrezzature fisse presenti in palestra) da parte dell'Ente gestore.

Attrezzature informatiche e d'ufficio:

Queste attrezzature non sono soggette a manutenzione preventiva ma solo in caso di guasto e le attività di manutenzione sono gestite da una società esterna opportunamente qualificata. In caso di guasto il Responsabile delle attrezzature o degli acquisti effettua la segnalazione alla ditta esterna.

Nel caso in cui vengano utilizzate infrastrutture esterne e in tale contesto siano riscontrate delle non conformità, l'Istituto Comprensivo Villongo garantisce una sollecita segnalazione all'Ente responsabile per la soluzione del problema.

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 30 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

7 REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE E DELL'ISTRUZIONE

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE E DELL'ISTRUZIONE

L'Istituto Comprensivo Villongo pianifica e sviluppa quando necessario i processi richiesti per la realizzazione della formazione e dell'istruzione, coerentemente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

Vengono quindi definiti, quando appropriati:

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

Gli elementi di uscita di questa pianificazione vengono documentati con l'istituzione di nuove istruzioni, o procedure, o piani della qualità.

L'Istituto Comprensivo Villongo, in conformità alle prescrizioni regionali, ha predisposto un piano (*Tenuta sotto controllo degli indici PIA.01*) volto a garantire il rispetto dei requisiti relativi alle prestazioni e ai processi di erogazione e ai requisiti relativi ai soggetti eroganti.

7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

RIESAME DEL CONTRATTO E DELLE OFFERTE.

Nel paragrafo che segue viene descritto come l'Istituto Comprensivo Villongo provvede ad eseguire e documentare il riesame dei contratti e delle offerte e come vengano coordinate le conseguenti attività.

Nello svolgimento di questo processo l'Istituto Comprensivo Villongo intende assicurare efficaci interazioni tra gli utenti e le sue risorse interne, con l'obiettivo di assicurare:

- che i requisiti del contratto e offerta siano adeguatamente **definiti e documentati**
- che sia assicurata la capacità dell'Istituto Comprensivo Villongo di soddisfare i requisiti del contratto
- che eventuali scostamenti tra i requisiti riportati nel contratto e quelli riportati nell'offerta utenti siano **risolti**

In sede di riesame del contratto sono presi in considerazione:

- i requisiti specificati dall'utente
- gli eventuali requisiti non specificati dall'utente, ma comunque attesi
- i requisiti cogenti relativi al servizio offerto
- la soddisfazione delle proprie richieste

Il "Sistema Utenti", che viene qui inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti delle azioni formative, è una realtà più o meno complessa a seconda di come si identifica e manifesta. L'istituto committente (Istituto Comprensivo Villongo), l'utilizzatore diretto dei risultati dell'attività formativa (lo studente), sono esempi di figure rappresentative del Sistema Utente, oppure, in modo più complesso, il Sistema

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO		Manuale	
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 31 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Utente può ampliarsi fino a comprendere anche Enti locali o altro, in qualità di promotori, o ancora, quando intervengono con compiti istituzionali, Enti pubblici erogatori di finanziamenti.

L'Istituto Comprensivo Villongo, coerentemente con l'impegno assunto nella Politica per la Qualità, si pone come parte attiva nelle interazioni con la Regione Lombardia al fine di acquisire la piena comprensione degli indici e dei requisiti, individuando nella soddisfazione del utente stesso un obiettivo nell'ambito dell'attività di miglioramento continuo.

Nel momento in cui l'Istituto Comprensivo Villongo deve progettare un'azione formativa che soddisfi i bisogni del Sistema utente deve quindi considerare cruciali due aspetti: individuare come si presenta il "suo" Sistema Utente" (cioè quali figure lo compongono) e capire chiaramente quali siano le esigenze (bisogni) di ogni sua componente. Di seguito con il termine utente si intenderà ogni componente del Sistema Utenti.

7.2.1. TIPOLOGIE DI SERVIZI

L'offerta di formazione dell'Istituto Comprensivo Villongo, verso il Sistema utente, può individuarsi secondo diverse tipologie, che si possono distinguere in:

a. Corsi di istruzione nell'obbligo scolastico

Le caratteristiche fondamentali di questi servizi sono definite dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), anche se, nell'ambito della Autonomia, l'Istituto Comprensivo Villongo ha introdotto elementi di flessibilità organizzativa, didattica e formativa.

- L'istituto, per poter determinare correttamente l'impianto dei propri curricula e strutturare il suo modello organizzativo, ritiene indispensabile effettuare un'analisi del contesto socio-culturale e dei fabbisogni educativi .

È chiaro, quindi, che per questa tipologia di servizi l'utente non può far altro che confrontare le sue esigenze con quanto descritto nel P.O.F., e quindi accettare o non accettare l'offerta formativa.

Per questa tipologia di corsi, l'Istituto Comprensivo Villongo dispone di un documento che specifica le caratteristiche e l'articolazione di ogni azione formativa offerta.

Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa), previsto dal regolamento dell'autonomia scolastica, è redatto annualmente da un'apposita Commissione ed è approvato dal Collegio Docenti. I contenuti minimi del POF sono:

- Dati generali sull'Istituto e sul contesto territoriale in cui si inserisce
- Strutture e servizi dell'Istituto
- Corsi di studio attivati
- Finalità, scelte didattiche, educative e metodologie della scuola
- Piano delle attività didattiche
- Strategie e strumenti di formazione
- Attività aggiuntive/opzionali
- Ampliamento dell'offerta formativa
- Regolamento di Istituto (Allegato) **MOD.7201**

e prossimamente verrà integrato anche con il PATTO FORMATIVO (**MOD.7202** in fase di formalizzazione da parte della commissione p.o.f.)

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO		Page: 32 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Uno stralcio di questo documento, che costituisce una sorta di documento sostitutivo dell'"offerta", viene consegnato alle famiglie dei potenziali futuri alunni prima dell'iscrizione e durante le giornate di open day per l'orientamento, organizzate dall'Istituto.

Ad inizio anno scolastico il Dirigente Scolastico fornisce ai genitori degli allievi informazioni sulle modalità di funzionamento organizzativo dell'Istituto.

b. Corsi di EDUCAZIONE DEGLI ADULTI

Le attività del C.T.P. di educazione degli adulti sono in parte normate dal MIUR (alfabetizzazione e recupero licenza media) in parte progettate e realizzate in autonomia secondo il dettato della dir. 22/2001.

L'iscrizione ai corsi del Centro E.D.A. è effettuata utilizzando il **MOD.7203**.

c. Attività complementari/opzionali

Le attività opzionali sono rivolte esclusivamente agli allievi, allo scopo di ampliare l'offerta formativa della scuola. Tutti i percorsi didattici ulteriori definiti dall'Istituto Comprensivo Villongo sono descritti nel Piano dell'Offerta Formativa. Gli alunni interessati a partecipare a queste attività devono rivolgersi al docente responsabile, che fornirà loro tutte le informazioni di interesse.

Per partecipare a queste attività, i genitori degli alunni devono avanzare un'apposita domanda.

L'iscrizione degli alunni alla scuola è specificata dalla PRO.7201

7.2.2. COMUNICAZIONI CON L'UTENZA

Il principale documento che l'Istituto Comprensivo Villongo utilizza per comunicare con i propri utenti è il POF.

Inoltre, per la promozione dei corsi, vengono predisposte locandine pubblicitarie e brochures, approvate dal Dirigente Scolastico.

L'Istituto Comprensivo Villongo, per permettere una scelta più consapevole dell'indirizzo scolastico, ha messo in atto un processo definito "orientamento". Per ulteriori informazioni, si veda la relativa istruzione IST.7501

Presso l'Istituto, le informazioni relative ai corsi vengono fornite, di persona o telefonicamente, dalla Segreteria, dal Vicario, dalla Direzione, dal responsabile del CTP E.D.A. e dai responsabili dei progetti. Il Dirigente Scolastico è responsabile di aggiornare i propri collaboratori in merito ai corsi erogati e ai servizi offerti.

L'Istituto Comprensivo Villongo, inoltre, comunica i propri servizi attraverso il proprio sito Internet (www.icvillongo.org). I genitori degli alunni ed i corsisti adulti possono comunicare direttamente con gli uffici scolastici per chiedere informazioni o segnalare eventuali problemi.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 33 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

Le comunicazioni del Dirigente Scolastico alle famiglie vengono gestite attraverso:

- circolari o avvisi che vengono dettati o distribuiti in classe,
- avvisi (ai docenti) che presentano, in calce, uno spazio per la firma di presa visione.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI INIZIATIVE A FINANZIAMENTO REGIONALE E F.S.E.

Si noti che prima di proporre all'utenza un nuovo corso di formazione, viene fatta un'analisi dei fabbisogni formativi, cui segue la progettazione del servizio. Tale progettazione per gli alunni in obbligo scolastico ha un livello di flessibilità curricolare del 15% (massimo consentito per i corsi regolati da ordinamenti nazionali).

I corsi del CTP E.D.A. hanno vari livelli di flessibilità locale in rapporto all'autonomia della progettazione consentita dalle ordinarie e vigenti disposizioni.

Per progettazione si intende l'attività sviluppata dall'*Istituto Comprensivo Villongo* per la predisposizione in tutti gli elementi che caratterizzano l'azione formativa o di orientamento, cioè da che cosa è caratterizzata e come è articolata l'azione formativa/di orientamento (specifiche del servizio), come e con quali mezzi viene erogata (specifiche di erogazione) e con quali modalità le disposizioni stabilite dalle prime due specifiche vengono valutate e controllate (specifiche di controllo). È bene precisare che la progettazione è richiesta esclusivamente per azioni formative/di orientamento nuove, innovative o personalizzate, o comunque laddove non si dispone di tutti o di alcuni elementi per poter erogare compiutamente l'azione.

7.3.1 PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

L'Istituto Comprensivo Villongo pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del suo servizio.

La pianificazione della progettazione, ha lo scopo di individuare le fasi, i tempi e le figure responsabili (MOD. 7301).

Il Responsabile di progetto deve:

- definire un piano delle diverse fasi di sviluppo del progetto;
- individuare risorse tecniche, materiali e umane per la realizzazione del progetto;
- indicare, se necessario, i responsabili delle diverse attività;
- aggiornare (eventualmente) il piano man mano che si evolve la progettazione.

Nei progetti che coinvolgono più soggetti, vengono inoltre gestite le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e nello sviluppo per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
Attività corsuali La direzione identifica, sulla base delle competenze e dei carichi di lavoro nel rispetto delle competenze	Responsabile del progetto	

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 34 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

<p>degli Organi dell'Istituto, un Responsabile di Progetto e concorda con questi le risorse più appropriate e i tempi per la realizzazione della fase progettuale. Il Responsabile di Progetto avvia la fase di progettazione esecutiva (MOD. 7301):</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ a seguito della stipula del contratto con l'utente ❖ nel momento in cui valuta esistano le condizioni per la realizzazione dell'attività formativa. 		
<p>Attività di orientamento Viene per prima cosa chiarito quali siano i ruoli delle varie funzioni all'interno del progetto, con chiara identificazione dei momenti di riesame, verifica e validazione. Vengono inoltre stabiliti i tempi di sviluppo.</p>	Responsabile del progetto	

7.3.2 IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN INGRESSO

Tutti gli elementi in ingresso vengono definiti e le relative registrazioni conservate. Tra gli elementi in ingresso si devono, tra gli altri, tenere in considerazione:

- i requisiti funzionali e le prestazionali con particolare riferimento alle prescrizioni date dalla Regione Lombardia a riguardo:
 - a. dei requisiti relativi agli indici di efficienza e di efficacia
 - b. dei requisiti relativi agli indici sulla dotazione logistica
 - c. dei requisiti relativi agli indici di relazione con il territorio

Nella determinazione di quanto sono coinvolte, quando applicabili, le funzioni di competenza;
- **i requisiti cogenti applicabili;**
- **le informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili, ove applicabili.**

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
<p>Attività corsuali Dati e requisiti di base La base di partenza della progettazione di un'azione formativa è rappresentata solitamente dalla raccolta, a cura del responsabile di progetto, di documenti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ risultati dell'analisi dei fabbisogni eventualmente svolta; ▪ progetto di massima ispirato al POF e – per il CTP E.D.A. - concordato con l'utente e documenti di precedenti progetti (rintracciabili nella banca-dati) <p>I requisiti di base così identificati vengono</p>	Responsabile del progetto	<p>Come da MOD.7301</p> <p>MOD.7302</p>

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 35 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

<p>riesaminati per verificarne l'adeguatezza. L'Istituto Comprensivo Villongo in questa fase deve fare attenzione agli obiettivi e ai risultati attesi dall'utente in virtù dell'intervento formativo. Risulta cruciale in questa fase organizzare e ordinare tutta la documentazione relativa ai progetti già sviluppati, e in generale tutte le informazioni relative a precedenti esperienze acquisite, in modo da renderla in seguito facilmente reperibile e consultabile (banca-dati progetti).</p> <p>Il Responsabile del progetto sviluppa la fase di progettazione esecutiva. Gli elementi minimi che l'Istituto Comprensivo Villongo descrive in un progetto formativo, fatte salve le richieste esplicite del potenziale utente, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • finalità del corso (p. es. acquisizione nuove competenze, innovazioni organizzative, addestramento, ecc.); • macro-articolazione didattica e temporale del corso; • destinatari dell'intervento formativo; • metodologie didattiche; • profilo dei docenti 		
--	--	--

7.3.3. IDENTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI IN USCITA

Gli elementi in uscita devono essere forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso.

Gli elementi in uscita devono

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

Gli elementi in uscita della progettazione vengono aggiornati, come appropriato, con il progredire della progettazione e dello sviluppo.

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
Attività corsuali Vengono poi decise le caratteristiche del servizio, le	Responsabile del	Come da

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 36 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

modalità di erogazione, i criteri di controllo con i relativi limiti di accettabilità. Tali risultati, sotto forma di documenti, rappresentano i riferimenti vincolanti che la successiva fase di erogazione dell'azione formativa dovrà rispettare.	progetto	MOD.7301 MOD.7302 MOD.7503
---	----------	----------------------------------

Le diverse fasi che compongono la progettazione di un'azione formativa/attività possono in realtà richiamare informazioni ed elementi già disponibili su progetti esistenti (bandati progetti); in questi casi l'Istituto Comprensivo Villongo riporta nei documenti di progettazione il riferimento a tali progetti esistenti (o anche allegando copia del progetto esistente), inserendo quindi solo i nuovi elementi di progetto. Tutta la documentazione prodotta durante le attività di progettazione deve essere verificata, firmata dal capo progetto e indicare la data dell'ultima revisione.

7.3.4. RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

In fasi opportune vengono effettuati riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, in accordo con quanto pianificato al punto 7.3.1, per

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

A tali riesami partecipano tutti i rappresentanti delle funzioni coinvolte.

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
Attività corsuali A conclusione della fase di elaborazione del progetto ed eventualmente in altri momenti individuati in sede di pianificazione della progettazione, il Responsabile del Progetto sottopone il progetto al riesame. Il riesame ha l'obiettivo di verificare la conformità del progetto alle specifiche individuate. I risultati di tale verifica sono registrati come indicato sull'apposito modulo che accompagna il progetto nelle varie fasi di riesame. Durante l'attività di riesame viene coinvolta anche la funzione Amministrazione per approvare la previsione dei costi.	Responsabile del progetto	Come da MOD.7301 MOD.7302

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Periodicamente vengono effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato, per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
Attività corsuali		

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 37 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

Il controllo, eseguito a cura del responsabile di progetto e della Direzione, ha ad oggetto la verifica della correttezza formale e di contenuto, dei documenti emessi (specifiche di servizio, di erogazione e controllo). Usualmente la verifica viene effettuata al termine dell'elaborazione del progetto, prima che inizi la fase di validazione.	Responsabile progetto e Direzione	Come da MOD.7301
--	-----------------------------------	------------------

I risultati dell'attività di verifica della progettazione e delle eventuali azioni necessarie sono registrati sull'apposito modulo che accompagna il progetto.

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Per assicurare che il prodotto risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per quella prevista, viene effettuata la validazione della progettazione.

La validazione può essere prevista in sede progettuale attraverso un corso simulato o forma equivalente oppure risultare eseguita durante la prima erogazione del corso che viene validato in sede di verifica dei responsabili di Commissione, Funzioni strumentali, Consigli di classe o incontri del corpo docente coinvolto (se non sono presenti NC il corso si reputa validato).

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
<p>Attività corsuali</p> <p>Il corso progettato viene quindi erogato, e monitorato durante/al termine del suo sviluppo. I parametri sui quali basare la validazione vengono definiti dal responsabile progetto in sede di definizione dei requisiti iniziali e devono essere coerenti con gli indicatori di Qualità fissati dalla Direzione (si veda POF).</p> <p>La validazione ha l'obiettivo di verificare la conformità del progetto alle specifiche definite e quindi di convalidarla in seguito all'erogazione effettiva del servizio formativo.</p> <p>Tale validazione è eseguita dal Dirigente Scolastico, in collaborazione con il Responsabile di Progetto, che rileva eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi di qualità dell'Istituto Comprensivo Villongo ed evidenzia i margini di miglioramento.</p>	Responsabile del progetto e Direzione	Come da MOD.7301 MOD.7302 e da Piano attività

I risultati dell'attività di validazione della progettazione e delle eventuali azioni necessarie sono registrati sull'apposito modulo che accompagna il progetto.

7.3.7 GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Qualsiasi variazione apportata ad un progetto (cioè alle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo) già dichiarato dal responsabile di progetto come concluso o approvato definitivamente, viene denominata modifica alla progettazione.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 38 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Le modifiche alla progettazione sono identificate e le relative registrazioni conservate. Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate, come opportuno, ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo comprende la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti componenti e sulle parti già consegnate. Le registrazioni di tali modifiche sono annotate sui documenti della progettazione, e conservate.

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	CONTROLLI
<p>Attività corsuali</p> <p>Le modifiche possono provenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ su segnalazione dell'utente in seguito a richieste di miglioramento dell'intervento formativo; ▪ in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'intervento formativo; ▪ su segnalazione dei partecipanti al corso per specifiche esigenze (ad esempio di approfondimento di un argomento). <p>Il responsabile del progetto, deve fare un'analisi di fattibilità delle modifiche, possibilmente esaminando le stesse di concerto con le figure coinvolte nella fase specifica che richiede la modifica.</p> <p>In questa fase deve essere coinvolta anche la funzione amministrativa, in modo da valutare che le modifiche previste non condizionino l'analisi revisionale dei costi oltre i limiti stabiliti.</p> <p>Nel caso sia fattibile e si decida di procedere, le modifiche costituiscono nuovi dati di ingresso (dati di base) per il responsabile di progetto, e devono essere annotate o comunque registrate sulla documentazione relativa al progetto in modifica. Il cambiamento introdotto dalla modifica deve essere evidenziato (es. indicatori di revisione, sottolineature, etc.).</p>	Responsabile del progetto	Come da MOD.7301 MOD.7302

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

L'Istituto Comprensivo Villongo ritiene importante sia la scelta di fornitori (e la loro continua valutazione nel tempo) sia l'emissione di documenti di acquisto chiari e oggettivi.

Le fasi di approvvigionamento sono svolte in accordo ai correlati elementi in uscita dal processo di progettazione.

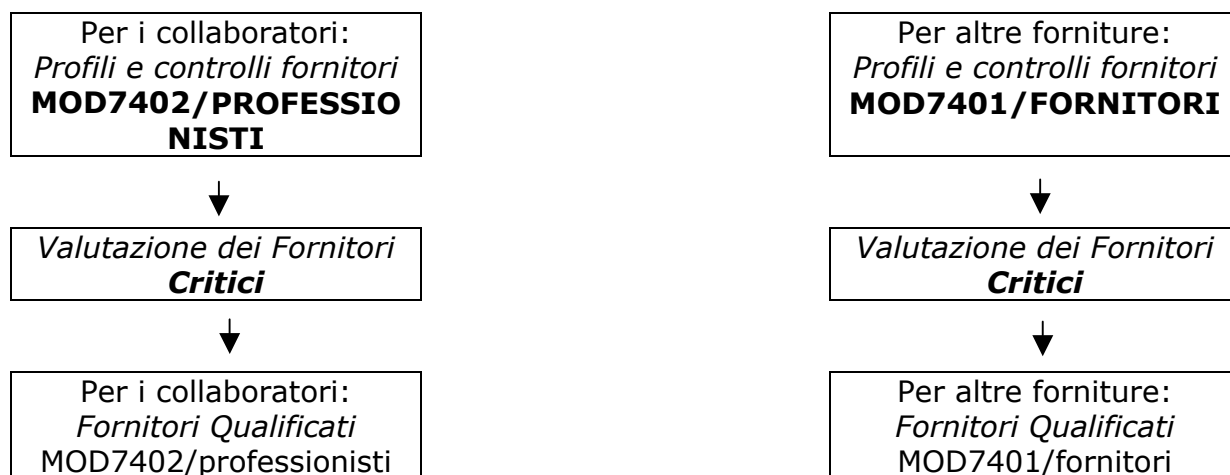
ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 1 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

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

PROCESSO DI VALUTAZIONE E QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

Per tutti i fornitori, in relazione alle esigenze dell'Istituto Comprensivo Villongo, dei prodotti o servizi forniti e delle garanzie di qualità offerte dai fornitori, viene pianificata una serie di requisiti necessari per la qualificazione (tale attività prevede la definizione del tipo e dell'estensione dei controlli sui prodotti e sul fornitore) (**PRO.7401**). In tale sede sono inoltre pianificate le verifiche di controllo da eseguire sul prodotto ed eventualmente sul fornitore. Tale attività è effettuata, per i docenti e collaboratori, sul modello *Profili e controlli fornitori* MOD.7402/**PROFESSIONISTI** e sul modello *Profili e controlli fornitori* MOD.7401/**FORNITORI** per tutte le altre categorie di approvvigionamento.

Il processo di definizione dei criteri di selezione dei collaboratori/fornitori viene approvato dalla **GE** prima di avviare l'emissione di ordini di fornitura di servizio e/o di acquisto di materiali nei suoi confronti.



Quando un professionista o fornitore viene valutato positivamente, entra nell'elenco dei **Qualificati** (PROFESSIONISTI per i collaboratori, e DITTE per tutte le altre categorie di approvvigionamento); i contratti di fornitura devono essere stipulati quindi solo con fornitori compresi nell'elenco *Fornitori Qualificati* MOD.7401 o MOD.7402

I controlli avvengono secondo quanto pianificato e le eventuali non conformità sono gestite attraverso il modulo MOD8301. Di ogni non conformità viene prontamente avvisato il RAD.

La suddetta valutazione, inoltre, viene rivista ed aggiornata almeno una volta all'anno, in sede di Riesame della Direzione, ed ogni altra volta in cui sia necessaria una riflessione seria sulla fornitura.

Nel caso in cui gli errori di fornitura fossero però particolarmente gravi, o l'offerta del

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 40 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

fornitore fosse palesemente fuori mercato, si procede immediatamente ad una verifica in sede di Riunione periodica per identificare se esistano sul mercato fornitori più adeguati.

COLLABORAZIONI E ACQUISTI

Sono dati di acquisto tutte le informazioni che il fornitore deve conoscere per poter identificare con precisione le esigenze che il suo prodotto/servizio dovrà soddisfare. Queste esigenze possono essere di tipo tecnico (caratteristiche, prestazioni, marcature di identificazione, imballi, eccetera) o di tipo commerciale (resa, termini di consegna, suddivisioni in lotti, pesi o ingombri massimi dei singoli colli, orari di accettazione, eccetera).

A) Collaboratori-professionisti esterni

1. Il Dirigente contatta il potenziale collaboratore, individuato o attraverso l'analisi dei curricula o all'interno del MOD.7402 a disposizione dell'Istituto.
2. Col collaboratore viene concordato un pagamento.
3. Il Dirigente stabilisce l'assegnazione dell'incarico e procede alla stipula di un contratto di prestazione professionale.
4. In caso di esito positivo della valutazione, i professionisti scelti entrano nell'elenco professionisti MOD.7402.

B) Acquisti materiali

In base all'importo si procede all'acquisto di beni in maniera differente:

A) Acquisti di valore inferiore a € 2000:

Il Dirigente Scolastico, dopo aver consultato con il responsabile ACQ l'elenco dei fornitori MOD 7401, contatta il fornitore per la richiesta del preventivo. Se il preventivo risponde alle aspettative dell' *Istituto Comprensivo Villongo*, il responsabile ACQ predisporre l'ordine materiale.

B) Acquisti di valore superiore a € 2000:

L' ACQ dopo aver definito le caratteristiche dei beni o dei servizi da acquistare, individua un minimo di 3 Aziende specializzate presenti sul territorio, cui invia una richiesta di preventivo.

La GE esamina il fornitore in base alla valutazione del rapporto qualità/prezzo, utilizzando un prospetto comparativo dei preventivi.

L'esame comparativo viene passato al CI che delibera l'affidamento dell'incarico o l'acquisto dei beni.

In seguito alla predisposizione della delibera d'acquisto, l'ACQ predisporre l'ordine materiale.

Gli acquisti relativi ad arredi e alla manutenzione degli edifici vengono gestiti direttamente dalle Amministrazioni Comunali di competenza per le varie sedi (Villongo, Foresto Sparso, Gandosso).

VERIFICA DEL SERVIZIO E DEL PRODOTTO ACQUISTATO

A) Collaboratori

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale	
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 41 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Secondo quanto pianificato (MOD.7402) il Dirigente Scolastico esegue delle verifiche sui risultati consuntivi delle prestazioni professionali dei collaboratori coinvolti in un progetto, utilizzando anche la relazione appositamente redatta dal Responsabile del progetto.

B) Acquisti materiali

A) Acquisti di valore inferiore a € 2000:

Chi riceve la merce firma il documento di trasporto e lo consegna ad ACQ. In seguito, il responsabile dell'acquisto ACQ appone sul documento un timbro di regolarità della fornitura, dichiarando in questo modo che il materiale consegnato corrisponde a quanto effettivamente ordinato. Il materiale viene quindi registrato in Inventario o sul "Registro di facile consumo".

B) Acquisti di valore superiore a € 2000:

Chi riceve la merce firma il documento di trasporto e lo consegna ad ACQ. In seguito, un'apposita Commissione Tecnica nominata dal Dirigente predispone il verbale di collaudo (MOD6301), dichiarando in questo modo che il materiale consegnato corrisponde a quanto effettivamente ordinato.

Il materiale viene quindi registrato in Inventario o sul "Registro di facile consumo".

In caso di non conformità viene compilato il modulo MOD8301 da parte del ACQ.

Nel caso in cui l'Istituto Comprensivo Villongo dovesse effettuare verifiche presso un suo fornitore di un prodotto o servizio da acquistare, nel contratto o nei documenti di acquisto verranno specificate le modalità per la verifica e per il rilascio del prodotto o servizio.

Se previsto contrattualmente l'Istituto Comprensivo Villongo riconoscerà al utente o ad un suo rappresentante il diritto di accertare presso un suo fornitore o presso l'Istituto stesso la conformità del servizio/prodotto acquistato ai requisiti specificati. (Tale verifica non viene utilizzata dall'Istituto Comprensivo Villongo come verifica del suo fornitore. Se svolta dal utente non solleva inoltre l'Istituto dal fornire prodotti conformi e non esclude un eventuale rifiuto del servizio da parte del utente).

Archiviazione ed Identificazione

La documentazione di acquisto viene inoltre così archiviata:

- Copia del documento ricevuto o inviato in fascicoli "Contratti" e "Fatture" distinti per progetti.
- Nel caso di attrezzature, esisterà poi una cartella che comprenderà tutta la documentazione relativa all'attrezzatura.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 42 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

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

L'Istituto Comprensivo Villongo ha pianificato e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono, quando applicabili:

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

Per l'erogazione di ogni servizio l'Istituto Comprensivo Villongo segue le procedure e le istruzioni del SQ.

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

Il controllo del processo è dunque garantito dall'esistenza di istruzioni che ogni collaboratore è tenuto ad osservare durante lo svolgimento della sua attività.

Infatti, tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività definibili come critiche per la qualità dell'azione formativa erogata.

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

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

Ulteriori verifiche sulla formazione erogata, (quando ormai non è più possibile intervenire sul corso già concluso) consentono, invece, all'Istituto Comprensivo Villongo di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale rivisitazione dell'azione formativa.

L'andamento degli indici è sottoposto a monitoraggio seguendo una modalità di raccolta dati i cui consuntivi sono sottoposti ad analisi; in genere l'attività è condotta durante il riesame del sistema di gestione per la qualità.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 43 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

La raccolta dati, quando richiesto dalla particolare natura degli indici, prosegue anche dopo la conclusione del servizio.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Non si ritiene il requisito applicabile, data la natura del processo produttivo dell'Istituto.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEL PRODOTTO

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

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

L'Istituto Comprensivo Villongo applica criteri di identificazione delle pratiche e dei servizi per tutta la fase di erogazione, dall'inizio alla fine delle attività attraverso codici identificativi dei documenti.

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

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

Si rimanda inoltre alle istruzioni *Protocollo* IST.4201 e *Archiviazione* IST.4202.

7.5.4 MATERIALE PRODOTTO DALL'UTENTE

Il materiale prodotto è conservato secondo le modalità sotto descritte.

Documentazione amministrativa fornita dai partecipanti

La Segreteria, qualora la durata dell'intervento formativo lo imponga, predispone una cartella per ogni partecipante. La cartella è identificata con il nome del corso e del partecipante e contiene tutta la documentazione consegnata dallo stesso. Le cartelle dei partecipanti sono conservate nel raccoglitore del corso.

Materiale elaborato dai partecipanti (verifiche, test, giudizi, schede di valutazione, elaborati, tesine, report, lavori di gruppo e individuali, manufatti, esercitazioni ed esami)

Tali materiali prodotti dai discenti durante il corso, cioè i test e i testi degli esami scritti,

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 44 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

vengono archiviati per singolo corso o per classe dal docente a conclusione dell'anno scolastico.

PRIVACY

Si fa riferimento alle disposizioni legislative in materia di privacy (Legge 675/96, Legge 518/92, **D.Lgs.196/2003**) ed al D.P.S. redatto e depositato presso la direzione.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Materiale didattico:

Il materiale didattico è costituito da dispense, lucidi, eventuali prove di valutazione. Tale materiale, fornito dai docenti o elaborato dai professionisti dell'Istituto Comprensivo Villongo, viene verificato in termini di adeguatezza (coerenza con le specifiche dell'attività e leggibilità) dalla Direzione. Se la verifica ha esito negativo, la Direzione contatta chi ha elaborato il materiale per definire le modifiche da apportare.

Attrezzature didattiche

Le attrezzature didattiche sono costituite da lavagne luminose, lavagna a fogli mobili, lavagne a muro, videoproiettori, televisore, videoregistratore, personal computers, ecc.

Materiale elaborato dai partecipanti

La documentazione di supporto allo svolgimento dell'attività d'aula viene presa in consegna dalla Segreteria e archiviata. Si rimanda inoltre all'istruzione *Archiviazione* IST.4202

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

L'Istituto Comprensivo Villongo attualmente non si serve, per dimostrare la conformità dei suoi servizi ai requisiti specificati, di apparecchiature per prova, misurazione e collaudo che necessitino di una gestione in conformità a quanto specificato in 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2000.

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

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 45 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

L'Istituto Comprensivo Villongo pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

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

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL UTENTE

L'Istituto Comprensivo Villongo valuta periodicamente la soddisfazione dei propri utenti (genitori o corsisti adulti) con questionari; i risultati di tali rilevazioni sono portati all'attenzione degli organi collegiali e di RAD in sede di riesame del Sistema e valutazione dei singoli corsi.

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

Per valutare la soddisfazione del utente Regione Lombardia, l'Istituto Comprensivo Villongo si basa sull'esito positivo della richiesta di approvazione dei corsi presentati.

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (VII)

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

La pianificazione viene predisposta da RAD (*Programma Verifiche Ispettive Interne MOD.8201*) e prevede che almeno una volta l'anno siano verificate tutte le aree e tutti i punti del Sistema di Gestione per la Qualità; il RAD è responsabile della corretta applicazione del programma.

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

I risultati delle verifiche sono registrati (*Verbale di Verifica Ispettiva Interna MOD.8202*) e portati a conoscenza dei responsabili delle aree verificate. I responsabili delle aree verificate intraprendono tempestive azioni correttive relativamente alle carenze evidenziate. Tale attività viene gestita sul modulo *Non Conformità emersa in Verifica Ispettiva MOD.8203*

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

I resoconti delle Verifiche Ispettive Interne sono analizzati dalla direzione durante le riunioni di *Riesame del Sistema*.

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 46 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

Le Verifiche Ispettive sono eseguite eventualmente con l'utilizzo di liste di riscontro, al fine di garantire l'obiettività e la sistematicità delle valutazioni, oppure seguendo le istruzioni di processo. Le osservazioni sono registrate sul *Notebook* MOD.8204

Inoltre, per verificare la conformità ai requisiti regionali previsti per l'accreditamento, l'auditor utilizza una lista di riscontro, da allegare al Verbale di Verifica ispettiva Interna (*Lista di riscontro requisiti regionali* MOD.8206).

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

Spetta a RAD scegliere la persona che dovrà eseguire la VII (auditor); questa persona, interna od esterna all'istituto, deve aver frequentato con successo un corso per valutatore interno e deve avere almeno due anni di esperienza nel campo dei sistemi qualità.

Il RAD inoltre può optare per una composizione del gruppo di VII più ampia, all'interno di esse viene comunque sempre scelto un responsabile di verifica.

L'auditor deve sforzarsi sempre di essere imparziale, dando il giusto peso alle opinioni ed alle osservazioni degli interlocutori e svolgendo nello stesso tempo con massima fermezza ed obiettività la propria attività ispettiva. Deve inoltre operare con la massima attenzione e correttezza.

Si veda per maggiori dettagli la PRO.8201.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'Istituto Comprensivo Villongo ha adottato adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del sistema di gestione per la qualità. I metodi decisi sono riportati nelle istruzioni di dettaglio di ogni singolo servizio o processo o riassunti nella tabella prevista dal modulo *Indicatori di Processi* MOD.8205.

Questi metodi sono finalizzati a dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati ed a tenere sotto controllo con continuità l'andamento degli indici regionali. Qualora tali risultati non siano raggiunti, vengono adottate le opportune correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei risultati.

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

GLI INDICATORI DI EFFICACIA

Livello qualità azioni formative

Indica la percentuale di corsi **opzionali o gestiti dal centro E.D.A** risultati positivi sul totale dei corsi svolti dall'Istituto Comprensivo Villongo fuori dall'ambito dell'obbligo scolastico:

$$\frac{\text{N° di corsi che hanno avuto esito positivo}}{\text{N° corsi svolti complessivamente}} \times 100$$

In questo caso per il conteggio dei N° di corsi che sono risultati positivi deve essere

ISTITUTO COMPRENSIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 47 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

effettuato utilizzato l'apposito catalogo (**MOD7503**)

Livello di soddisfazione complessiva per le attività formative svolte (Customer Satisfaction)

Il livello viene rilevato e aggiornato progressivamente

- 1) ad ogni fine anno scolastico per gli alunni in uscita da scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado
- 2) ad ogni fine corso per le iniziative di tipo opzionale e per i corsi del centro E.D.A.,

ed assicura un monitoraggio del gradimento complessivo di tutta l'attività formativa erogata da Organizzazione

I dati vengono desunti dalle risposte ai questionari di "Customer Satisfaction" **MOD7508e2** e **MOD7508F2** ed opportunamente elaborati sulla base delle apposite matrici **MOD7508e1** e **MOD7508F1**. In ogni caso si ritiene Non Conforme e quindi bisognoso di A.C. ogni indicatore inferiore alla media del 7,00/10,00

Livello di attuazione dei corsi opzionali e del centro E.D.A.

Indica la percentuale di ore di formazione effettivamente erogate rispetto a quante preventivate

$$\frac{\text{Ore allievi rendicontate} \times 100}{\text{Ore allievi approvate}}$$

Livello di successo complessivo dei corsi opzionali e del centro E.D.A.

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

$$\frac{\text{N° allievi che conseguono l'attestato finale} \times 100}{\text{N° allievi frequentanti dopo la seconda metà del corso}}$$

Livello di abbandono dei corsi opzionali e del centro E.D.A.

Indica la percentuale di allievi iscritti al corso che si ritirano prima del raggiungimento del numero minimo di ore di frequenza previsto (stabilito in sede di progettazione o, in caso di finanziamento pubblico, dalle norme)

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

Nel considerare il dato fornito da questo indice può essere necessario scorporare quanti corsisti hanno smesso di frequentare perché hanno trovato un valido impiego, quanti per motivi diversi e quanti per insoddisfazione rispetto alla proposta formativa.

allievi formati

ISTITUTO COMPrensIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 48 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

GLI INDICATORI DI EFFICIENZA

Per quanto non siano direttamente attinenti alla qualità e all'efficacia dell'erogazione dell'azione formativa, vengono di seguito definiti indicatori importanti per la completezza di un sistema di Accredimento ai fini dell'erogazione di contributi pubblici alla formazione.

Dotazione finanziaria (analitica per fonti di finanziamento e relative percentuali)

Utilizzi su progetto: $\frac{\text{entrate}}{\text{impegni}} \times 100$

(per singoli progetti)

Entrate x aggregati: $\frac{\text{aggregati}}{\text{accertamenti}} \times 100$

(per singoli aggregati)

Impegni x aggregati: $\frac{\text{aggregati}}{\text{impegni}} \times 100$

(per singoli aggregati)

Costo pro capite alunno: $\frac{\text{totale impegni}}{\text{totale alunni}}$

METODOLOGIA DI RILEVAMENTO

Tutti gli indicatori citati sono definibili dall'Istituto Comprensivo Villongo attraverso un calcolo, operazione che viene effettuata direttamente dal Dirigente Scolastico e dalla DSGA ed entra a far parte della relazione allegata al conto consuntivo di ogni anno finanziario.

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Il RAD è responsabile dei controlli realizzati dall'Istituto Comprensivo Villongo.

Le prove ed i controlli vengono svolti allo scopo di dimostrare che l'erogazione del servizio è stato effettuato nel rispetto delle norme e delle esigenze del utente.

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

La misurazione dei processi di formazione avviene:

- per ogni singola attività, attraverso l'analisi dei report finali. Tale analisi è volta a valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi individuati in sede di progettazione;

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 49 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

- annualmente, per l'insieme delle attività, attraverso l'analisi statistica dei dati raccolti per la Customer Satisfaction. Le informazioni così raccolte, vengono sottoposte alla Direzione in occasione del Riesame del Sistema Qualità per valutare l'efficacia dei vari processi istitutoli.

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

Le procedure e le istruzioni dei singoli servizi riportano tutte le attività di controllo e i limiti di accettazione dei servizi erogati. Si rimanda pertanto alle suddette istruzioni.

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

Tutto il personale ha l'obbligo di segnalare e documentare al Dirigente Scolastico qualsiasi NC riscontrata durante l'attività sia operativa sia di controllo. Tutti i collaboratori dell'Istituto Comprensivo Villongo devono essere consapevoli che le NC sono un utile strumento per il miglioramento, infatti quando analizzate permettono di individuare le cause e prevedere così opportune azioni correttive.

Le NC rilevate sono registrate sul modulo *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento* **MOD8301**. Tale modulo prevede i seguenti aspetti: descrizione del problema (NC), correzione (azioni e responsabilità), comunicazioni, verifiche di conformità dopo la correzione, esito della correzione.

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

- non conformità che emergono all'inizio o durante l'erogazione della formazione (ad esempio relative alla non idoneità delle attrezzature didattiche, delle aule, della documentazione di supporto all'attività formativa, oppure relative alla mancanza di gradimento da parte dei partecipanti, o alla mancanza di coerenza tra obiettivi di apprendimento e prerequisiti di accesso ad un corso, non rispetto dei valori limite stabiliti per gli indicatori dalla Regione Lombardia ecc.);
- non conformità che emergono dai normali controlli eseguiti alla fine dell'erogazione della formazione o al più tardi durante i normali controlli eseguiti dopo l'erogazione (ad esempio relative all'insufficienza del livello di apprendimento finale rispetto a quanto previsto, valutazione complessiva dell'attività svolta inferiore ai limiti qualitativi predefiniti, insufficiente applicabilità dell'apprendimento nelle situazioni operative di lavoro, etc.);
- non conformità che emergono da reclami del utente

Il Responsabile dell'attività non conforme è responsabile per la correzione decisa e la verifica della sua efficacia.

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

Terminata la correzione il servizio viene sottoposto a verifica, e l'esito viene registrato.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 50 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

In caso di esito negativo della correzione, viene aperta una nuova NC.

Il Dirigente Scolastico è responsabile ultimo della corretta gestione delle NC rilevate e della attuazione dei trattamenti decisi (firma sul **MOD8301**).

8.4 ANALISI DEI DATI:

L'utilizzo di tecniche di rilevamento ed analisi dei dati di natura statistica è estremamente importante per una corretta e consapevole garanzia della prestazione e dei servizi nel tempo. Le informazioni delle statistiche devono essere tempestive ed utilizzate anche nelle decisioni operative.

Sono considerate necessità strategiche per il continuo miglioramento le rilevazioni previste al capitolo del manuale 8.2.3 e, se significative, le seguenti rilevazioni:

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

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

Ogni anno viene inoltre fatta un'analisi sugli utenti e sui corsi realizzati, predisposto dalla Segreteria ed Approvato dalla Direzione.

Questi dati sono presentati in sede di bilancio consuntivo all'attenzione dell'Assemblea Consortile, del Consiglio di Amministrazione ed in sede di Riesame della Direzione.

Durante tali riunioni sono inoltre decise eventuali altre necessità statistiche che devono essere indagate e le relative modalità di esecuzione; nelle riunioni successive sarà controllata l'applicazione di quanto deciso.

8.5 MIGLIORAMENTO

Il miglioramento continuo dei servizi offerti agli utenti e del suo SGQ è uno degli obiettivi primari dell'Istituto Comprensivo Villongo.

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

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

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

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 51 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

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

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

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

a) Azioni correttive

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

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

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

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

Si noti che si può dar corso ad una AC:

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

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

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

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

b) Azioni preventive

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO			Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 52 of 53	
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01	No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ			

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

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

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

c) Azioni di miglioramento

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

RECLAMI

L'Istituto Comprensivo Villongo considera i reclami indicatori importanti del livello di soddisfazione dei propri utenti, cogliendo in essi il loro aspetto positivo, infatti permettono di capire meglio cosa il utente considera qualità. Sono da considerare reclami tutte le manifestazioni di insoddisfazione (in qualsiasi forma espresse) che arrivino dagli utenti o da potenziali utenti anche in sede di trattativa.

Tutto il personale deve segnalare al Dirigente Scolastico o RSQ qualsiasi reclamo da parte del utente sia scritto sia verbale.

Ogni reclamo è registrato nel *Registro Reclami* **MOD8302** a cura del Dirigente Scolastico o di RSQ; il Dirigente Scolastico è responsabile della gestione dei reclami. Allegati al registro sono riportati gli eventuali documenti collegati.

Tutti i reclami sono analizzati e valutati allo scopo di accertarne la fondatezza. Nel caso in cui tali reclami fossero ritenuti fondati da parte del Dirigente Scolastico, si trasformano in non conformità, gestiti conseguentemente con il **MOD8301**. Sul *Registro Reclami* rimane il riferimento al numero della non conformità che viene aperta. I reclami a livello aggregato sono presentati in fase di Riesame del sistema per una loro analisi.

ISTITUTO COMPRESIVO VILLONGO		Manuale
Reviewed by: RSQ	Valid for: I.C.VILLONGO	Page: 53 of 53
Approved by: RAD	Date: 31-01-05	Revision: 01
		No: AAA_Manuale (=file)
MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ		

9 CONCLUSIONI

La qualità è un obiettivo primario per l'Istituto Comprensivo Villongo e può essere raggiunto solo con l'impegno ed il contributo di tutti.

Agli utenti devono essere offerti i servizi che desiderano e che considerano di Qualità, cercando sempre di superare le loro aspettative. Tale obiettivo deve essere raggiunto coinvolgendo l'utente in un'ottica di partecipazione; bisogna portare l'utente nell'Istituto e nel servizio al fine di renderlo consapevole e coinvolgerlo nella definizione della prestazione.

Soddisfare l'utente è uno degli impegni più difficili, soprattutto considerando che deve essere fatto in modo efficiente ed efficace, per cui servono *miglioramento continuo* ed *innovazione*.

Tutti i collaboratori *dell'Istituto* Comprensivo Villongo, indipendentemente dalle responsabilità e dal ruolo, devono lavorare affinché il lavoro sia sinergico e ognuno possa portare il proprio contributo.