	MANUALE QUALITA'	MQ
	FRONTESPIZIO	Rev. 2
		Data: 02/02/2010

MANUALE QUALITÀ

**Secondo la Norma
UNI EN ISO 9001:2008**

Revisione Manuale 2 del 02/02 /2010

Copia N. _____ distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA


DESTINATARIO: _____

FUNZIONE/ENTE/ORGANIZZAZIONE: _____

DATA: _____


2	02/02/10	REVISIONE	RSGQ	DS
Revisione	Data	Causale	Redazione e verifica	Approvazione

"Questo Manuale Qualità è di proprietà della D.D. STATALE 1° CIRCOLO di Cernusco sul Naviglio, ne è vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta da parte del Dirigente Scolastico"


	<h1>MANUALE QUALITA'</h1>	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	<h2>1° Circolo Cernusco sul Naviglio</h2>	Rev. 2
		Pagina 2 di 51

INDICE


SEZ.	TITOLO	PAG.
0	<u>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u>	6
0.1	STORIA DELL'ISTITUTO	6
0.2	RECAPITO	6
0.3	MISSION	7
0.4	STRUTTURA DEGLI SPAZI	7
0.5	ORGANIGRAMMA	9
0.6	RISORSE UMANE E RELAZIONI	10
1	<u>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	11
1.1	GENERALITA'	11
1.2	APPLICAZIONE	12
2	<u>RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	13
	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	13
	DOCUMENTI INTERNI	13
	Carta dei servizi	13
	Piano dell'offerta formativa	14
	Regolamento interno	14
	Patto regolativo	14
3	<u>TERMINI E DEFINIZIONI</u>	15
	TERMINOLOGIA DELLA QUALITA'	15
	SIGLE ED ABBREVIAZIONI	15
	SIMBOLOGIA	16
4	<u>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</u>	17
4.1	REQUISITI GENERALI	17
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	18
4.2.1	GENERALITA'	18

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 3 di 51


4.2.2	MANUALE DELLA QUALITA' <i>Distribuzione e revisione del MQ</i>	19 19
4.2.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	20
4.2.4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	21
5	<u>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</u>	22
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE <i>PIANO DELLE ATTIVITA' DOCENTI</i>	22 22
5.2	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	22
5.3	POLITICA PER LA QUALITA'	23
5.4	PIANIFICAZIONE	23
5.4.1	<i>OBIETTIVI PER LA QUALITA'</i>	23
5.4.2	<i>PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</i>	23
5.5	RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE	24
5.5.1	<i>RESPONSABILITA' ED AUTORITA'</i>	24
5.5.2	<i>RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE</i>	31
5.5.3	<i>COMUNICAZIONE INTERNA</i>	32
5.6	RIESAME DELLA DIREZIONE	32
5.6.1	<i>GENERALITA'</i>	32
5.6.2	<i>ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME</i>	33
5.6.3	<i>ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME</i>	33
6.	<u>GESTIONE DELLE RISORSE</u>	34
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	34
6.2	RISORSE UMANE	34
6.2.1	<i>GENERALITA'</i>	34
6.2.2	<i>COMPETENZA, FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO E CONSAPEVOLEZZA</i>	35
6.3	INFRASTRUTTURE	35

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 4 di 51

6.4	AMBIENTE DI LAVORO	36
7.	<u>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</u>	37
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	37
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	37
7.2.1	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	37
7.2.2	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	37
7.2.3	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	38
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	38
7.3.1	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	38
7.3.2	ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	39
7.3.3	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	40
7.3.4	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	40
7.3.5	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	41
7.3.6	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	41
7.3.7	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	41
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	41
7.4.1	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	41
7.4.2	INFORMAZIONI RELATIVE ALL' APPROVVIGIONAMENTO	42
7.4.3	VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO	42
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	42
7.5.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO	42
7.5.2	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	43
7.5.3	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'	43
7.5.4	PROPRIETA' DEL CLIENTE	44
7.5.5	CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO	44
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	44

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 5 di 51

8	<u>MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO</u>	45
8.1	GENERALITA'	45
8.2	MONITORAGGIO E MISURAZIONE	45
8.2.1	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	45
8.2.2	AUDIT INTERNO	45
8.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	46
8.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL PRODOTTO	48
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME	48
8.4	ANALISI DEI DATI	48
8.5	MIGLIORAMENTO	49
8.5.1	MIGLIORAMENTO CONTINUO	49
8.5.2	AZIONI CORRETTIVE	50
8.5.3	AZIONE PREVENTIVE	51

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 6 di 51

SEZIONE 0. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

0.1 Storia dell'Istituto

Il Primo Circolo di Cernusco sul Naviglio è costituito dalla Scuola dell'Infanzia di Via Dante e dalla Scuola Primaria di Via Manzoni. Nato negli anni '30, per molto tempo ha rappresentato la scuola "elementare" dei Cernuschesi, affiancata successivamente da un altro Circolo.

Rappresenta nell'immaginario collettivo un aspetto del nucleo autentico ed originario della città.

Cernusco è una città tradizionalmente legata alla propria storia ed identità; il livello socio-economico è piuttosto alto, anche se risente della situazione economica nazionale.

Dal punto di vista sociale, la città presenta un tessuto piuttosto ricco; il livello socio-culturale degli abitanti, e quindi dei nostri utenti, è abbastanza elevato. Non si possono però trascurare fenomeni di crescente disagio relazionale/affettivo che si ripercuotono nella realtà scolastica in misura diversa nei vari ordini di scuola, con particolare incidenza nella scuola primaria.

Negli ultimi anni, inoltre, l'insediarsi di cittadini di provenienza extracomunitaria ha posto, per ora soprattutto alle scuole elementari e medie, nuovi problemi di integrazione.

In questo contesto, la scuola, in un'ottica di collaborazione ed integrazione col territorio, svolge un'importante funzione di mediazione tra la realtà locale, l'offerta molto ricca in termini culturali della grande città (Milano) e le nuove realtà culturali che si stanno gradualmente diffondendo.

0.2 Recapito

DIREZIONE DIDATTICA STATALE
1° CIRCOLO Cernusco sul Naviglio (MI)

SCUOLA PRIMARIA

Via Manzoni, 2

Tel. 02-9240390 - 92339209

Fax 02-92339161

e-mail DIREZIONE: direzione.cernusco1@gmail.com

e-mail SEGRETERIA MIEE11200L@ISTRUZIONE.IT


WEBSITE www.retecivica.mi.it/cernuscoprime

SCUOLA DELL'INFANZIA

Via Dante, 45

Tel. 02-9240385

e-mail: sinfanzia.cernusco1@tiscali.it

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 7 di 51

0.3 MISSION

APPRENDERE NEL BENESSERE



L'offerta formativa del Primo Circolo di Cernusco ha come fonte di ispirazione fondamentale i principi espressi dagli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana.

1. UGUAGLIANZA E INTEGRAZIONE

- 1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2. La scuola, nell'ottica della continuità e dell'integrazione, programma, realizza e verifica l'inserimento dei bambini diversamente abili e stranieri.
- 1.3. La valutazione, che ha finalità formative, tiene conto delle potenzialità di ogni alunno e valorizza il processo di apprendimento, misurato sulla base dei livelli di partenza di ciascuno.

2. COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

- 2.1. La scuola, consapevole che le varie agenzie educative debbano integrare il loro intervento al fine di renderlo continuo e coerente, ricerca, stimola e promuove la collaborazione delle famiglie, degli Enti Locali, delle associazioni, degli esperti, ecc.


3. RISPETTO DEL POF E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

- 3.1. Il Collegio dei Docenti garantisce la realizzazione di quanto espresso nel POF, nel rispetto della libertà di insegnamento, non intesa come libero arbitrio bensì come consapevole assunzione di scelte e comportamenti educativi e didattici.
- 3.2. La riqualificazione professionale dei docenti è finalizzata alla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle nuove tecnologie ed è basata sul confronto collegiale con gli altri operatori, sull'attività individuale di ricerca e studio e sulla partecipazione alle iniziative formative promosse dall'Istituzione Scolastica.

0.4 STRUTTURA DEGLI SPAZI

LA SCUOLA PRIMARIA DI VIA MANZONI

La scuola ha due ingressi (via Torriani e via Manzoni), è articolata su due piani ed è circondata da un ampio giardino.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 8 di 51

Ci sono molte aule, la maggior parte delle quali è occupata dalle classi, mentre le restanti ospitano:

- **La sala medica**
- **La direzione**
- **La segreteria**
- **L'aula docenti**
- **Il laboratorio di pittura**
- **L'aula di psicomotricità**
- **Il laboratorio multimediale**
- **La biblioteca/videoteca**
- **L'archivio**
- **Il ripostiglio/magazzino**

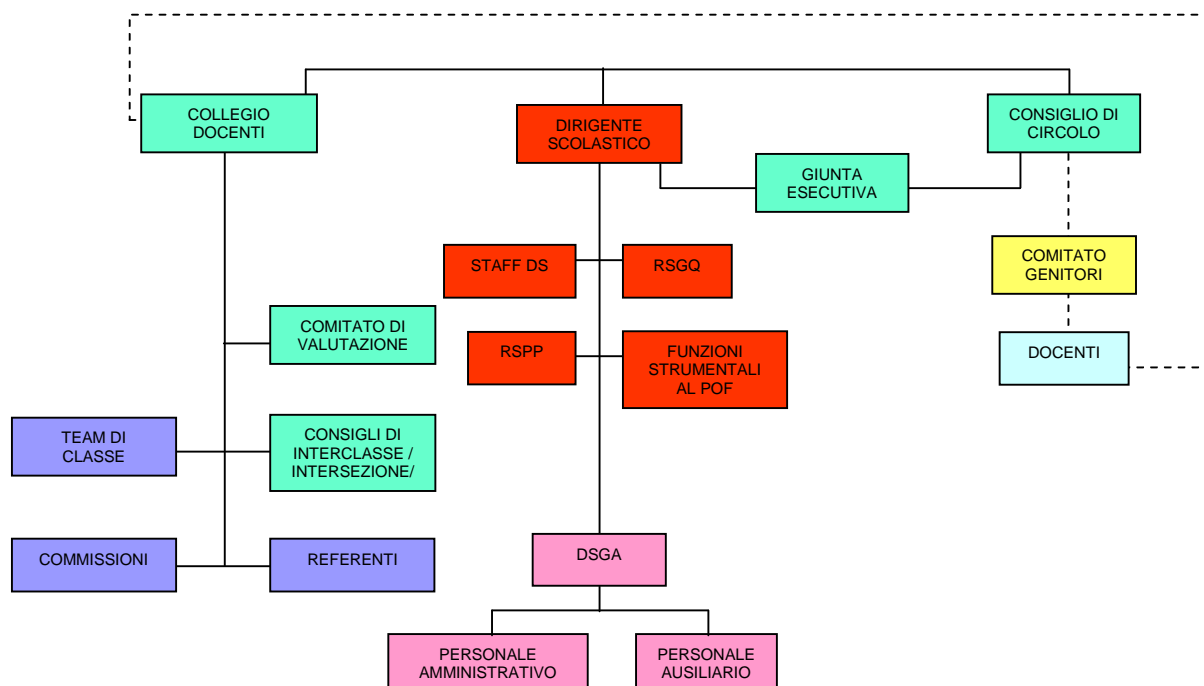
Ci sono inoltre:

- **La palestra**
- **La mensa**
- **Il saloncino**

LA SCUOLA DELL'INFANZIA DI VIA DANTE

La scuola è molto luminosa perché composta da grandi vetrate ed è circondata da un ampio giardino che ha un utilizzo ludico e didattico. Il plesso è composta da:

- **L'ingresso**, utilizzato per:
 - ✓ entrata/Uscita bambini
 - ✓ piccolo spazio per attività motorie
- **Piccola sala medica**
- **La segreteria – biblioteca dei bambini**
- **L'aula multimediale**
- **La cucina – dispensa**
- **La palestra**
- **Il ripostiglio/magazzino**
- **Tre padiglioni.**



0.5 ORGANIGRAMMA

L'organizzazione del Primo Circolo è improntata sul "team working" e la realizzazione di quanto previsto nel POF, secondo gli orientamenti strategici di fondo definiti nella Politica della qualità e in sede di riesame della direzione, tenendo conto delle sollecitazioni esterne e interne e dei bisogni espliciti e impliciti espressi dagli utenti del servizio. La struttura organizzativa è fondata sulla suddivisione dei compiti per aree funzionali e obiettivi e da un'articolazione funzionale del Collegio dei docenti. I responsabili operano sulla base di procedure definite o di progetti formalizzati, illustrati e discussi dagli OOCC competenti e da questi validati se risultano funzionali al raggiungimento degli obiettivi definiti nel POF e coerenti con le linee strategiche di fondo definite. L'attività svolta dai preposti alle varie funzioni è oggetto di periodica revisione nell'ottica della verifica del raggiungimento degli obiettivi e del miglioramento continuo. L'assegnazione delle funzioni è regolata in base alla disponibilità, alle competenze e all'effettiva possibilità di rotazione del personale.

La corrispondenza tra le funzioni e gli incarichi è definita dal Dirigente Scolastico nel decreto di nomina.

L'organigramma attualmente in vigore è il seguente.



MANUALE QUALITA'

1° Circolo Cernusco sul Naviglio

MQ – SEZ. 0

Data:02/02/2010

Rev. 2

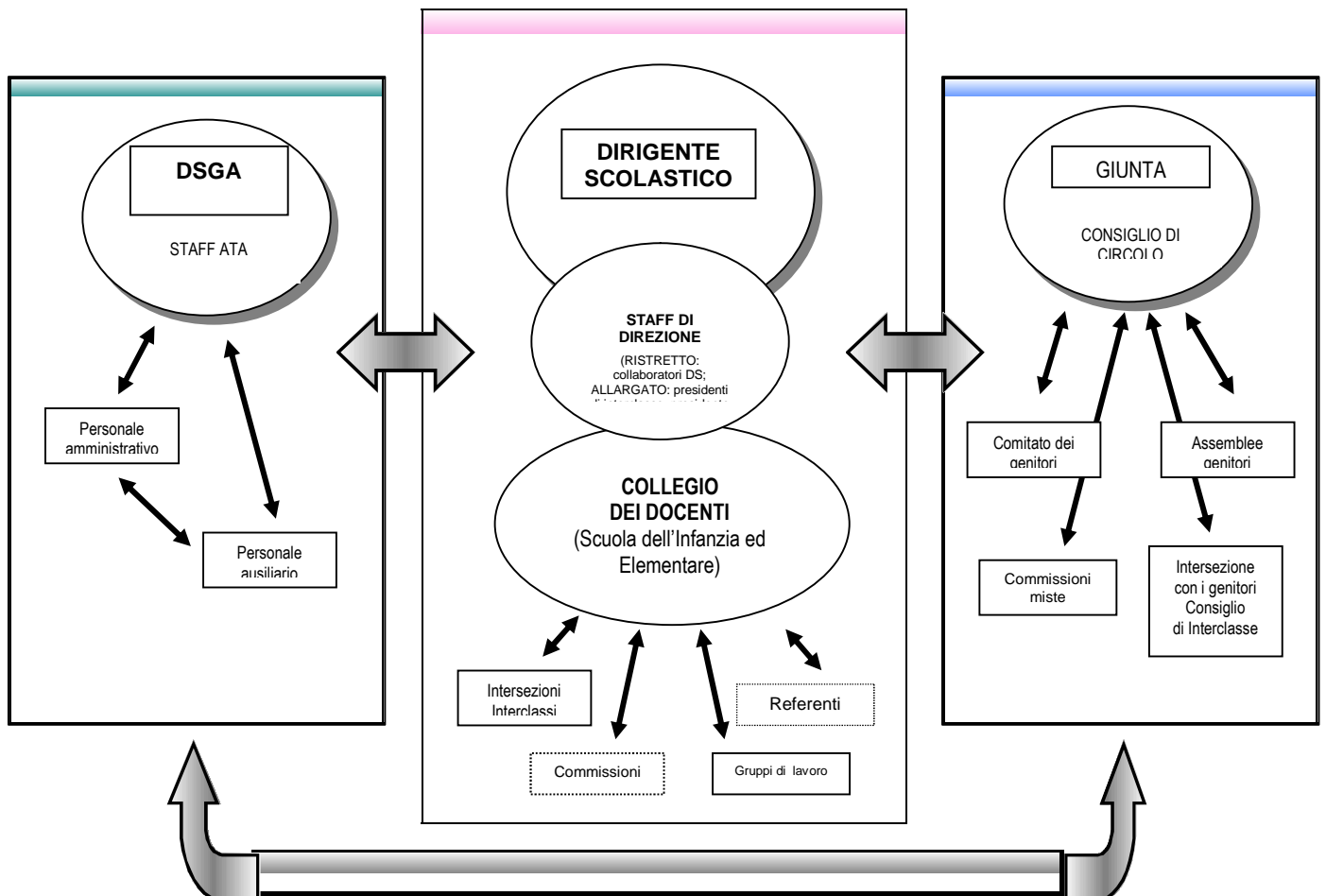
Pagina 10 di 51


LEGENDA ORGANIGRAMMA:

- Dipendenza funzionale
- | Dipendenza gerarchica e funzionale
- - - Relazione non di dipendenza
- Direzione
- Organi collegiali
- Settore amministrativo
- Gruppi di docenti con responsabilità
- Unità organizzative esterne
- Gruppo funzionale senza responsabilità propria

0.6 Risorse umane e relazioni

Nel seguente schema è rappresentato l'”intreccio” delle relazioni tra le varie funzioni presenti all'interno dell'istituto.



	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 11 di 51

SEZIONE 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il Manuale della Qualità (MQ) è stato redatto con l'obiettivo di definire la politica della Qualità del Primo Circolo Didattico di Cernusco sul Naviglio, la struttura del Sistema di gestione della Qualità e i relativi requisiti nel rispetto di tutti i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e della normativa di settore, in un'ottica di miglioramento continuo. Esso raccoglie tutte le attività e le prestazioni offerte dalla scuola, ad eccezione degli aspetti legati alla metodologia, alla pedagogia ed alla didattica dell'insegnamento. Esso intende conseguire gli obiettivi specificati:


- attuare i processi di pianificazione e realizzazione inerenti ai servizi;
- tenere sotto controllo l'adeguatezza dei processi attraverso l'analisi costante della loro rispondenza ai requisiti definiti;
- garantire ai propri clienti che il servizio erogato sia in grado di soddisfare le loro esigenze e aspettative nel rispetto delle normative e leggi applicabili;
- sviluppare e consolidare la tendenza a prevenire i problemi, anziché limitarsi ad intervenire dopo che sono stati rilevati gli effetti negativi.

Il Manuale della Qualità rappresenta la guida per tutti i membri dell'organizzazione secondo le responsabilità specifiche definite nell'ambito del sistema stesso e viene utilizzato:

- come base nei programmi di formazione alla qualità del personale e, in particolare, di quello neoassunto;
- come base documentale rispetto alla quale sono effettuati gli Audit interni;
- come documento informativo del Sistema di Gestione per la Qualità in caso di Audit esterni e rapporti con i clienti e parti interessate;
- come documento dimostrativo della capacità dell'istituto di tenere sotto controllo processi e risultati per fornire servizi rispondenti ai requisiti richiesti dai clienti;
- come strumento di coinvolgimento del personale per garantire la rispondenza fra requisiti specificati e risultati, in un'ottica di continuo miglioramento dei parametri della qualità definiti;
- come registrazione di prassi consolidate e di accordi esistenti tra le Funzioni e i responsabili di processo della Scuola.

Esso include:

- scopo e campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità;
- politica per la qualità;
- struttura organizzativa;
- modalità generali di applicazione dei requisiti espressi dalla norma di riferimento e le relative responsabilità.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 12 di 51

1.2 Applicazione

Il campo di applicazione della certificazione è :


PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI FORMAZIONE E ISTRUZIONE NELLA SCUOLA DELL'INFANZIA E NELLA SCUOLA PRIMARIA.

Tutti i punti della norma di riferimento risultano applicabili senza esclusioni.

La direzione del 1° Circolo Didattico di Cernusco sul Naviglio, in base alla delibera del Collegio Docenti del .../.../2009 e alla delibera n° del Consiglio di Circolo del .../.../2009, approva la riedizione Rev. 0 del Manuale Qualità in cui è descritto il Sistema di Gestione Qualità applicato a tutti i settori e a tutto il personale dell'Istituto.

Data: / /2010

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Francesca Bellettini

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 13 di 51

SEZIONE 2: RIFERIMENTI NORMATIVI

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa ISO, le norme legislative e i regolamenti cogenti per la gestione del Sistema di Qualità e delle attività dell'Istituto, che ha la responsabilità di acquisire e di tenere aggiornate le norme legislative e i regolamenti vigenti sul territorio in cui opera.

• Normativa di riferimento

Le Norme utilizzate dal Primo Circolo per l'impostazione e l'applicazione del suo Sistema di gestione della Qualità e per l'esecuzione delle attività sono le seguenti:

Art. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana

UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la Qualità: Fondamenti e Vocabolario
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la Qualità: Requisiti
UNI EN ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la Qualità: Linea guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI ISO 19011:2003	Linee guida per gli Audit dei Sistemi di gestione per la Qualità e/o ambientale

Normativa vigente Pubblica Amministrazione/ MIUR, CCNL comparto scuola, e tutte le altre norme cogenti e Leggi applicabili


• Documenti Interni

CARTA DEI SERVIZI

Documento prodotto dall'Istituto ai sensi della Direttiva del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.) del 27 gennaio 1994 e del D.C.P.M. del 7 giugno 1995 relativa allo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Scolastici".

Tramite la Carta dei Servizi ciascuna istituzione scolastica:

- enuncia i principi fondamentali ai quali si ispira la sua attività;
- stabilisce le modalità di comunicazione e informazione con i clienti;
- illustra le condizioni ambientali e di sicurezza;
- pubblicizza i metodi di valutazione e di controllo del servizio erogato per verificarne la sua adeguatezza;
- stabilisce le procedure di reclamo a disposizione degli utenti per segnalare le inadeguatezze e disfunzioni del servizio, al fine di migliorarlo.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 14 di 51

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)

Il POF è elaborato in base alle indicazioni di cui all'Art. 3 del Dpr 8/3/99 n. 275 e costituisce il documento fondamentale di ogni istituzione scolastica per definire :

- i propri obiettivi generali e finalità educative;
- la propria identità e specificità culturale;
- le scelte metodologiche e didattiche;
- la progettazione educativa curricolare, extracurricolare e integrativa;
- le modalità organizzative e pedagogico-formative che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

Il POF è coerente con gli obiettivi generali ed educativi delle indicazioni ministeriali e riflette le esigenze di tutte le componenti scolastiche e del contesto culturale, sociale ed economico del territorio. E' elaborato e deliberato dal Collegio dei docenti , adottato dal Consiglio di istituto e rivisto annualmente.

REGOLAMENTO INTERNO


E' il documento elaborato e deliberato dal Consiglio di Circolo in ottemperanza all'art. 6 e all'art. 37 del D.P.R. del 31/05/74 n° 416.

Esso ha carattere vincolante per tutte le componenti che operano nelle scuole del Circolo.

PATTO REGOLATIVO

E' un documento elaborato dal Collegio docenti per condividere regole comuni della scuola, uniformare i comportamenti, regolare l'utilizzo degli spazi e ridefinire le responsabilità.

Tutti i documenti sono accessibili e messi a disposizione di tutti i stakeholders in formato cartaceo negli albi della scuola e in formato elettronico sul sito web del Primo Circolo.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 15 di 51

SEZIONE 3: TERMINI E DEFINIZIONI

Si recepiscono tutte le definizioni fornite dalla UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario.

Terminologia della qualità

TERMINOLOGIA QUALITA' (estratto parziale dalla norma ISO 9000-2005)	
Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
Soddisfazione del cliente	Percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti
Sistema di gestione per la qualità	Sistema di gestione (insieme di elementi correlati o interagenti per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi) per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione.
Politica della qualità	Obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.
Piano della qualità	Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.
Miglioramento continuo	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio
Fornitore	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita. Nota: le risorse possono comprendere personale, disponibilità finanziaria, mezzi, apparecchiature, tecnologie e metodologie.
Prodotto	Risultato di un processo
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo. Nota1 le procedure possono essere documentate, oppure no. (chi fa cosa e come).
Non conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito
Azione preventiva	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenziale indesiderabile
Azione correttiva	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti..

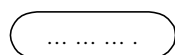
Sigle ed abbreviazioni

SIGLE ED ABBREVIAZIONI	
AA	Assistente Amministrativo
AC	Azione Correttiva
AE	Audit Esterno
AI	Audit interno
AP	Azione Preventiva
C	Collaboratore
CD	Collegio Docenti
CdC	Consiglio di Circolo
CI	Consiglio di Interclasse – Intersezione
CL	Check-List
CV	Collaboratore Vicario
DOC	Documento
DS	Dirigente Scolastico
FC	Flow-chart
FS	Funzione Strumentale al POF

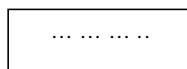
GE	Giunta Esecutiva
GLH	Gruppo lavoro handicap
GQ	Gruppo Qualità
IL	Istruzione di lavoro
ISO	International Organisation for Standardization
ML	Modulo di lavoro
MQ	Manuale della Qualità
MPR	Manuale delle Procedure
P	Processo
POF	Piano dell'offerta formativa
CC	Coordinatore di commissione
PI	Presidente d'interclasse/intersezione
PR	Procedura
R	Responsabile
RLS	Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza
RP	Responsabile processi
RPR	Responsabile Procedura
RSGQ	Responsabile Sistema Gestione Qualità
RSP	Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione
RSU	Rappresentanti Sindacali Unitari
SGQ	Sistema di Gestione Qualità

Simbologia

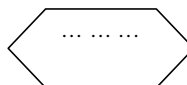
Nei diagrammi di flusso (flow-chart) utilizzati per la descrizione delle singole procedure si fa riferimento ai seguenti simboli:



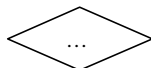
Inizio o fine



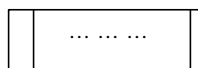
Azione, attività, operazione, compito



Delibera, decisione, controllo




Opzione



Rimando ad un'altra procedura



	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 17 di 51

SEZIONE 4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 Requisiti generali

Il Primo Circolo di Cernusco sul Naviglio ha istituito un Sistema di gestione per la Qualità che prevede un'impostazione a processi ed è costituito dall'insieme di responsabilità, procedure, azioni, strutture e risorse predisposte per realizzare la Politica per la Qualità (punto 5.3 del presente manuale) nel modo più efficace possibile, ottenendo al tempo stesso un continuo miglioramento.

L'organizzazione, al fine di mettere in atto il Sistema di Gestione per la qualità, ha:

- identificato e documentato i processi operativi;
- stabilito le sequenze e le interazioni tra i processi;
- individuato per ogni processo indicatori di efficacia ed efficienza;
- individuato gli input, gli output, le attività, le responsabilità ed i documenti per ogni processo;
- individuato i punti di controllo per ogni processo;
- stabilito un sistema di rilevazione dati per verificare l'andamento degli indicatori al fine di perseguire gli obiettivi dell'Istituto e il miglioramento continuo.



E
S
I
G
E
N
Z
E
D
E

MANUALE QUALITA'

1° Circolo Cernusco sul Naviglio

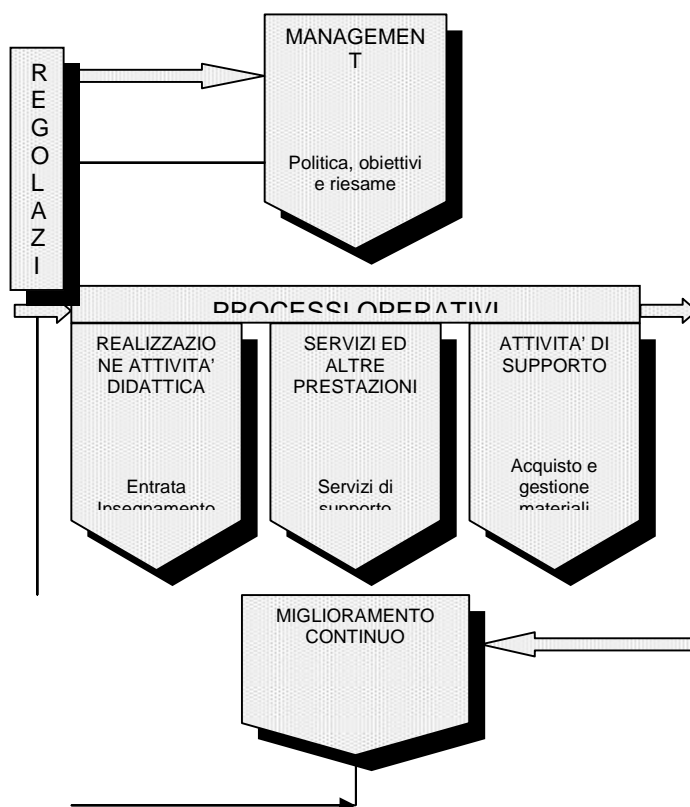
MQ – SEZ. 0

Data:02/02/2010

Rev. 2


Pagina 18 di 51

S
O
D
D
I
S
F
A
Z
I
C



4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 19 di 51

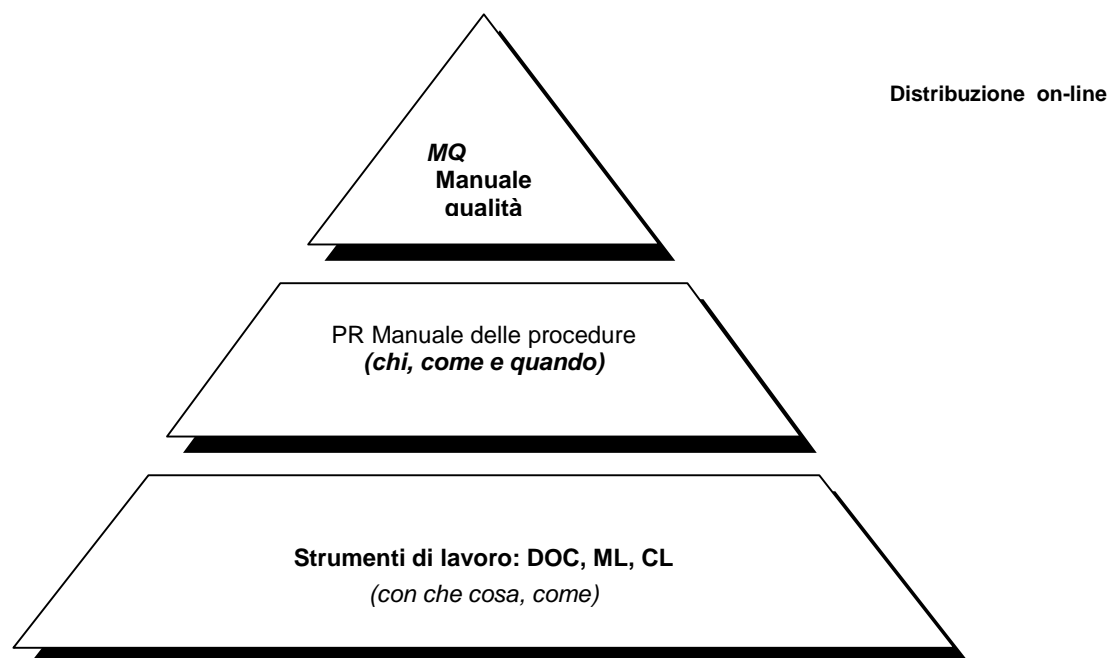
Il gruppo qualità, composto da personale della scuola designato dal CD e dal DS stesso, è incaricato di produrre tutta la documentazione relativa al SGQ.

La documentazione del SGQ comprende:


- Manuale Qualità (MQ), contenente la descrizione di tutti i processi definiti dall'istituto;
- Manuale delle Procedure (MPR), contenente alcune procedure (PR) fondamentali, adottate dall'istituto;
- Moduli di lavoro (ML);
- Check list (CL);
- Documenti con dati (DOC);

La documentazione è legata ai processi ed alle procedure che la generano ed è registrata dal RSGQ sulle matrici dei documenti indicando :

- qualificazione e identificazione (tipologia e numero);
- titolo del documento;
- data di emissione;
- data di revisione;
- distribuzione;
- luogo di archiviazione;



4.2.2 Manuale Qualità

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 20 di 51

Il Manuale della Qualità del Primo Circolo contiene tutte le metodologie, le responsabilità, le attività, le applicazioni che sono state poste in essere per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. I soggetti a cui si rivolge questo documento sono:

- 1• la Direzione dell'Istituto;
- 2• il Personale;
- 3• i Clienti e i fornitori;
- 4• tutte le parti interessate.

Il presente Manuale ha lo scopo di:

- fornire un'adeguata descrizione del SGQ attraverso l'identificazione e la definizione della sequenza e della interazione dei processi/sotto-processi;
- costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del SGQ stesso;
- rappresentare una guida di riferimento per la formazione del personale e, in particolare, di quello neoassunto;
- rappresentare la registrazione di prassi consolidate e di accordi esistenti tra le Funzioni e i responsabili di processo della Scuola;
- costituire il documento base per la certificazione del SGQ da parte degli Organismi di Certificazione;
- costituire la base documentale rispetto alla quale sono effettuati gli Audit interni.

Distribuzione e revisione del Manuale Qualità

A tutto il personale della scuola il Manuale si propone di illustrare le strategie ed i principi ispiratori del sistema, i meccanismi operativi, le metodologie e gli strumenti adottati per il miglioramento sia della qualità del processo formativo che dei processi di supporto, al fine di prevenire ed eliminare le non conformità riscontrate in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Il MQ è organizzato per Sezioni indipendenti e per ogni Sezione sono indicati i punti della norma corrispondenti. Ciascuna sezione può essere sostituita, in seguito a revisione, in maniera indipendente dalle altre. La modifica anche di una sola parte comporta la revisione di tutta la Sezione.

Il MQ fa riferimento, quando necessario, a Procedure, Istruzioni operative e Documenti.


Esso è un documento controllato, identificato dal codice MQ e da un numero di revisione progressivo indicato nell'intestazione di ogni pagina.

Il Responsabile Qualità ha il compito di :

- gestire la preparazione e la revisione del MQ e dei documenti del SGQ, con la collaborazione del Gruppo Qualità;
- distribuire le copie controllate del MQ ai destinatari indicati nella lista di distribuzione e di ritirare quelle superate.

La lista di distribuzione, conservata nel Dossier qualità, contiene i seguenti dati:

- numero di serie della copia del MQ e di revisione;
- nome del destinatario;
- data di consegna del MQ;
- funzione del destinatario o estremi dello stesso se esterno all'istituto.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 21 di 51

Il Dirigente scolastico è responsabile della verifica e approvazione del MQ, delle singole Sezioni e delle sue revisioni.

Il frontespizio del MQ reca la firma del Dirigente scolastico e del Responsabile Sistema Gestione Qualità.

Le copie del MQ possono essere emesse in due forme:

- **in forma controllata:** riporta un numero di registrazione, e l'indicazione del soggetto o ente a cui viene consegnato;
- **in forma non controllata:** è considerata copia informativa e non è supportata dall'indice di revisione.

Le copie non controllate del MQ non sono soggette all'aggiornamento e recano sul frontespizio la dicitura Copia distribuita in forma non controllata .

L'indice del MQ viene aggiornato apponendovi la data in corrispondenza della relativa revisione.

Qualsiasi modifica del Manuale segue lo stesso iter di preparazione, verifica, approvazione e distribuzione del documento originale.


Su ogni pagina del MQ è riportato il numero di revisione della Sezione a cui appartiene.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Questo paragrafo intende definire e documentare le responsabilità ed i criteri di gestione e controllo della documentazione utilizzata dal SGQ.

Si distinguono i seguenti gruppi di documenti:

- **Documenti del Sistema di gestione per la Qualità.**
Sono i documenti emessi nell'ambito dell'organizzazione, che contengono indicazioni più o meno dettagliate in merito allo svolgimento di attività tecniche o gestionali che hanno influenza sulla qualità. (Es. Manuale della qualità, procedure, verbali, ecc.)
- **Documenti di provenienza esterna,** quali: norme cogenti, circolari ministeriali, e altre norme applicabili, il cui aggiornamento è assicurato dal collegamento internet con il Ministero e con il Provveditorato; tutte le norme sono protocollate ed archiviate dalla Segreteria, previo visto della DS; documenti provenienti da fornitori (certificati di conformità, schede di sicurezza): tali documenti sono archiviati in ufficio dalla DSGA
- **Documentazione amministrativa**
Durante il corso dell'anno solare l'archiviazione di tutti i documenti amministrativi protocollati avviene attraverso l'inserimento nelle apposite cartelle del titolare conservato in segreteria.
Le cartelle sono contrassegnate da lettere e numeri tratti dal repertorio del titolare.
Al termine di ogni anno tutte le cartelle vengono raccolte in un unico raccoglitore contrassegnato dall'anno di riferimento e depositato in archivio. In particolare la posta ordinaria in entrata viene ricevuta in busta chiusa dal DSGA e/o dal DS mentre la posta via internet, intranet e fax viene scaricata e stampata dall'addetto di segreteria. Tutta la posta viene timbrata, protocollata e archiviata dall'addetto di segreteria e vistata dal DS.
- **Documentazione didattica**
Al termine di ogni anno scolastico i registri degli insegnanti, i registri di classe, le programmazioni didattiche e tutti i materiali prodotti dalle commissioni, i progetti, i verbali degli incontri di team/ambito, intersezioni/interclassi, Staff di Direzione, dei Collegi, del Consiglio di Circolo vengono archiviati in appositi raccoglitori, conservati in

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 22 di 51

segreteria/direzione. Nel corso dell'anno scolastico, il DS in determinate situazioni critiche esamina i documenti dei docenti e appone data e firma nell'ultima pagina di ciascun documento controllato. Qualora la documentazione fosse carente, il DS convoca il/i docenti interessato/i per la richiesta di chiarimenti in merito alla mancata compilazione, invita gli interessati a completarle. Il DS al termine dell'anno scolastico firma ed esamina i documenti consegnati. Se ritiene che la modalità di compilazione dei documenti sia adeguata, dispone che tutto il materiale sia archiviato. Analogamente all'esame in itinere procede nel caso di documentazione incompleta.

L'Istituto ha predisposto un' apposita procedura a cui si rimanda per ulteriori dettagli.


4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità sono i documenti che forniscono l'evidenza dell'avvenuto svolgimento delle attività aventi influenza sulla qualità. Esse sono utilizzate dall'organizzazione per dimostrare la conformità dei propri prodotti a requisiti specificati e per dimostrare l'adeguatezza e la conformità del Sistema Qualità. L'Istituto ha definito un'apposita procedura per identificare, registrare, archiviare, conservare ed eventualmente eliminare i documenti di registrazione della Qualità.

SEZIONE 5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della direzione

La Direzione del Primo Circolo didattico garantisce e dimostra il suo coinvolgimento in prima persona e la sua presenza come esempio continuo nello sviluppo e nella messa in

	<h1 style="margin: 0;">MANUALE QUALITA'</h1>	MQ – SEZ. 0
		Data: 02/02/2010
	<h2 style="margin: 0;">1° Circolo Cernusco sul Naviglio</h2>	Rev. 2
		Pagina 23 di 51

atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia. A questo scopo si impegna a:

- comunicare a tutti i livelli dell'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili;
- stabilire la politica per la qualità;
- definire gli obiettivi per la qualità;
- diffondere all'interno dell'istituto la politica della qualità e gli obiettivi;
- monitorare il livello di soddisfazione dei clienti;
- effettuare periodicamente riesami del SGQ;
- formare il personale al SGQ.

Piano delle attività docenti

Il DS, considerate le linee generali del POF, le delibere relative del CD, dopo essersi confrontato con lo staff dirigenziale, stende il piano delle attività che comprende:

- le ore funzionali all'attività di insegnamento
- le ore aggiuntive sia funzionali che di insegnamento
- le commissioni, i referenti, le FS ed i collaboratori del DS
- la ripartizione del fondo d'istituto
- il calendario degli incontri di staff

Il piano delle attività, deliberato in tutte le sue parti, è comunicato tramite circolare ai docenti.

5.2 Orientamento al cliente

Tutte le attività svolte dall'Istituto sono pianificate per la realizzazione delle aspettative dei clienti interni ed esterni all'organizzazione.

Questo si attua attraverso:


- l'individuazione delle esigenze e delle aspettative del cliente;
- la traduzione di queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi;
- il coinvolgimento e la soddisfazione del personale interno ed esterno.

Il controllo viene effettuato sistematicamente basandosi non solo sulla rilevazione delle non conformità che coinvolgono direttamente il cliente, ma anche su un monitoraggio dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente.

Tutta la documentazione raccolta in questo senso è oggetto di periodico riesame da parte della direzione.

5.3. Politica per la Qualità

La Direzione ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la qualità dell'Istituto. Ogni anno la Direzione, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della Politica della Qualità sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 24 di 51

La Politica della qualità, ed i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti interessate.

Il Responsabile Qualità e tutte le persone che assumono incarichi di responsabilità, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la politica della qualità a tutti i livelli dell'Organizzazione.

5.4 Pianificazioni

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

In occasione del periodico riesame della direzione, la stessa definisce gli obiettivi nel rispetto della norma.

Gli obiettivi e i risultati attesi, coerenti con la politica della qualità e misurabili, sono condivisi con l' RSGQ e comunicati al personale dell'Istituto in modo da garantire il loro coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi.

Gli obiettivi sono stabiliti tenendo in considerazione:

- le principali finalità dell'organizzazione;
- le strategie sancite nella politica della qualità;
- le esigenze che emergono dalla customer satisfaction, nonché dai riesami dell'SGQ.

L'RSGQ raccoglie sistematicamente i dati della qualità come indicato nel capitolo Miglioramento Continuo. I dati raccolti sono analizzati dal gruppo qualità per un' eventuale modifica delle procedure. Su base annuale l' RSGQ sintetizza l'esito delle valutazioni in un rapporto globale che fungerà da riferimento basilare per il riesame del SGQ. Il rapporto annuale fornisce indicazioni reperite dall'analisi dei suggerimenti e dei reclami, dai questionari di soddisfazione somministrati annualmente e da eventuali cambiamenti organizzativi o procedurali.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità


La pianificazione definita dalla direzione dell' Istituto, ed attuata dalle funzioni competenti, è orientata al servizio al cliente e rende disponibili e documentati tutti gli elementi necessari ad un efficace Sistema di Gestione per la Qualità.

La pianificazione del SGQ si attua attraverso:

- definizione di precise modalità di realizzazione del servizio, tempistiche e responsabilità, realizzate e documentate secondo le procedure del SGQ e le registrazioni conseguenti;
- definizione dei metodi di controllo necessari;
- definizione delle attività connesse al miglioramento continuo.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

	<h1>MANUALE QUALITA'</h1>	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	<h2>1° Circolo Cernusco sul Naviglio</h2>	Rev. 2
		Pagina 25 di 51

Tutti i processi aventi influenza sulla qualità sono governati da documenti che definiscono le responsabilità nell'ambito del processo descritto.

La struttura organizzativa dell' istituto è rappresentata graficamente nell'organigramma (vedi sezione 0 par. 05).

Le responsabilità di tipo generale delle varie Funzioni sono riportate di seguito; mentre le responsabilità di dettaglio sono riportate nelle specifiche procedure.

Tali documenti sono illustrati ai responsabili e da questi analizzati, discussi e condivisi.

MATRICE DELLE RESPONSABILITA'


PROCESSO	DS	CD	DSGA	RSGQ	DOC	GQ	CdC	FS	ATA
4.2 GESTIONE DOCUMENTAZIONE	x			x		x			
6.2 AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE	x	x	x				x	x	x
7.2 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI	x		x	x	x			x	
7.3 PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE ATTIVITA' CURRICOLARI	x	x							
7.4 GESTIONE DEGLI ACQUISTI	x		x						
8.2 AUDIT INTERNI				x		x			
8.5 MIGLIORAMENTI	x			x		x			

In particolare le funzioni che garantiscono la corretta applicazione del Sistema Qualità sono:

- *Il Responsabile Sistema Gestione Qualità (RSGQ).*
Delegato dal DS, chiede agli organi competenti le risorse necessarie per il sistema qualità; è corresponsabile, con il DS, dell'aggiornamento, per fare in modo che il sistema qualità sia definito, applicato e funzionante in conformità con la norma ISO 9001:2008; è responsabile della verifica delle attività di controllo quali: audit interni, azioni preventive e correttive; è responsabile della manutenzione ed aggiornamento del Manuale Qualità (MQ); propone la rosa dei collaboratori del sistema di gestione della qualità al Collegio dei Docenti;
- *Responsabile di Processo (RP).*
Definito per ogni processo, è responsabile della raccolta e della sorveglianza dei riscontri operativi relativi al proprio processo, misura il controllo dello stesso ricorrendo ad indicatori esplicitati; verifica annualmente l'idoneità del proprio processo (efficacia, efficienza) e fornisce i dati al RSGQ.
- *Auditor.*
Verificano che quanto descritto venga applicato e che corrisponda alla norma in vigore.
- *Gruppo Qualità.*
Designato dal CD e nominato dal DS, è di sostegno ai compiti del RSGQ

Profili funzionali

Dirigente scolastico

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 26 di 51

FINALITA'

Assicurare la gestione unitaria dell'istituzione e i risultati del servizio.

FUNZIONI

- Rappresentare legalmente l'istituzione
- Essere responsabile delle risorse finanziarie e strumentali dell'istituzione
- Avere poteri di direzione, coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane nel rispetto delle competenze degli organi collegiali
- Adottare i provvedimenti di gestione delle risorse e del personale
- Essere titolare delle relazioni sindacali
- Coordinare e valorizzare la collaborazione con il territorio
- Esplicare attività negoziale nel Consiglio di circolo rispettandone i criteri interni
- Presiedere la giunta esecutiva del Consiglio di circolo
- Presiedere il Collegio docenti
- Promuovere gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi
- Promuovere e sviluppare l'autonomia sul piano gestionale e didattico.

Staff di direzione

FINALITA'

Raccordare dirigenza, docenza e personale ATA.

FUNZIONI

- Supportare il dirigente
- Elaborare proposte organizzative e formative
- Facilitare le relazioni nell'istituto e con il territorio
- Favorire il processo comunicativo
- Valutare e verificare l'offerta formativa e la qualità organizzativa.

Collaboratori direzione


FINALITA'

Affiancare il Dirigente scolastico nello svolgimento dei suoi compiti

FUNZIONI

Hanno delega a :

- svolgere funzioni di ordinaria amministrazione, in caso di assenza o impedimento del Dirigente scolastico
- assumere le decisioni sui provvedimenti d'emergenza strettamente necessari per garantire la sicurezza delle persone e la salvaguardia dei beni, in caso di assenza o impedimento del Dirigente scolastico
- svolgere un lavoro di contatto e di fattiva collaborazione con altri Istituti scolastici, Istituzioni, Associazioni ed Enti Esterni alla scuola al fine di favorire l'inserimento

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 27 di 51

dell'Istituto nella progettazione e nell'organizzazione di tutti i possibili corsi e/o progetti formativi in linea con le finalità del P.O.F.

Funzioni strumentali

FINALITA'

Valorizzare, realizzare e gestire il POF dell'Istituto, anche d'intesa con enti ed istituzioni esterne alla scuola. Sono identificate con delibera del CD, che definisce criteri di attribuzione e numero.

FUNZIONI

- Verificare, monitorare e valutare il POF;
- Coordinare e supportare l'attività dei docenti;
- Coordinare e supportare l'attività degli studenti;
- Gestire e coordinare le comunicazioni interne ed esterne.

Responsabile Sistema Gestione Qualità (RSGQ)

FINALITA'

Implementare, gestire e mantenere efficace ed efficiente il sistema di gestione per la qualità dell'istituto.


FUNZIONI

- Assicurare che il SGQ, i suoi processi principali e di supporto al suo funzionamento siano messi a punto, realizzati ed aggiornati;
- Informare periodicamente il DS sui risultati del SGQ e su ogni necessità di miglioramento;
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti del SGQ all'interno di tutta l'organizzazione;
- Gestire il sistema di controllo della documentazione;
- Sovrintendere alle azioni correttive e preventive del sistema;
- Pianificare e coordinare le verifiche ispettive interne (audit);
- Raccogliere ed analizzare reclami e non conformità;
- Supervisionare il riesame della direzione;
- Interfacciarsi con l'ente di certificazione.

Responsabile servizi prevenzione e protezione (RSPP)

FINALITA'

Integrare l'azione di prevenzione e protezione svolte dai dipendenti e dal datore di lavoro. Il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione è stato individuato in una figura esterna, assunta con contratto di prestazione d'opera, in relazione ai titoli culturali, professionali ed all'esperienza maturata sul campo, debitamente documentati in apposito curriculum vitae depositato agli atti degli istituti.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 28 di 51

FUNZIONI

- Eseguire sopralluoghi in tutti i plessi;
- Stendere e/o aggiornare il documento di valutazione del rischio per tutti i plessi e il relativo piano di riduzione dei rischi, con particolare riferimento alla individuazione delle strategie di verifica;
- Aggiornare la valutazione del rischio incendi con stesura della valutazione dei rischi residui, con riferimento alle attività didattiche, al tabagismo, alla tenuta dei registri di controllo;
- Stendere il Documento di Valutazione del Rischio Chimico;
- Elaborare Piani di evacuazione;
- Stendere il documento di integrazione a tutela della madre lavoratrice;
- Elaborare in collaborazione con il DS i piani di formazione-informazione del personale e realizzarli;
- Formare la squadra di emergenza;
- Fornire consulenza al DS.

Direttore servizi generali amministrativi (DSGA)

FINALITA'

Gestire i servizi generali amministrativo - contabili.

FUNZIONI

- Curare l'organizzazione dell'ufficio di segreteria, nell'ambito delle direttive del Dirigente scolastico
- Promuovere attività e verificare risultati conseguiti nell'ambito delle sue competenze
- Coordinare il personale ATA posto alle sue dirette dipendenze
- Assicurare unitarietà di gestione dei servizi amministrativi in coerenza con il POF
- Operare con autonomia e responsabilità nell'esecuzione di atti di ragioneria e di economato con rilevanza esterna.

Personale amministrativo

FINALITA'

Eseguire attività amministrativa con specifica preparazione professionale.


FUNZIONI

- Predisporre, istruire e redigere atti amministrativo-contabili nell'ambito delle direttive e istruzioni ricevute dal Direttore amministrativo
- Avere rapporti con l'utenza interna ed esterna e assolvere i servizi esterni connessi con il proprio lavoro

Personale ausiliario

FINALITA'

Collaborare alla funzionalità dei servizi della scuola.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 29 di 51

FUNZIONI

- Accogliere e sorvegliare gli alunni e il pubblico
- Assistere gli alunni diversamente abili all'interno delle strutture scolastiche anche nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale
- Custodire e sorvegliare i locali scolastici
- Pulire i locali scolastici e le suppellettili (compreso l'eventuale spostamento)
- Collaborare con i docenti.

Consiglio di circolo

FINALITA'

Operare per un corretto funzionamento della scuola nell'ambito delle proprie competenze.

FUNZIONI

- Deliberare (fatte salve le competenze del collegio docenti e dei consigli di interclasse, su proposta della giunta esecutiva e nei limiti della disponibilità del programma annuale):
 - il programma annuale (bilancio preventivo e conto consuntivo);
 - i criteri per l'attività negoziale del dirigente scolastico;
 - la somma limite destinata agli acquisti senza l'obbligo da parte del Dirigente di richiedere tre preventivi;
 - l'adesione a reti di scuole e consorzi
 - l'adozione del regolamento interno
 - il calendario scolastico
 - i criteri per la programmazione e l'attuazione delle attività parascolastiche, interscolastiche ed extrascolastiche, i viaggi d'istruzione e le visite guidate
 - attività di collaborazione col territorio
 - l'eliminazione dagli inventari degli oggetti mobili divenuti inservibili
- Indicare i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'orario delle lezioni
- Disporre in ordine all'impiego dei mezzi finanziari per quanto concerne il funzionamento amministrativo e didattico del circolo
- Esprimere parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo del circolo
- Formulare al collegio docenti proposte in materia didattica e di attività integrative


Giunta esecutiva

FINALITA'

Facilitare i lavori del consiglio di circolo.

FUNZIONI

- Predisporre il programma annuale (bilancio preventivo e conto consuntivo)
- Formulare l'ordine del giorno del consiglio di circolo
- Attuare le delibere del consiglio di circolo.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 30 di 51

Collegio docenti

FINALITA'

Deliberare le scelte formativo-didattiche della scuola.

FUNZIONI

- Elaborare il POF
- Deliberare in materia di funzionamento didattico del circolo (in particolare la programmazione dell'azione educativa);
- Deliberare l'adozione dei libri di testo; la suddivisione in trimestri o quadrimestri; i criteri per l'organizzazione del lavoro dei docenti (staff, funzioni obiettivo, commissioni di lavoro, referenti di progetto)
- Valutare l'andamento dell'azione didattica.
- Verificare e valutare le azioni delle FS dei referenti, delle commissioni.
- Promuovere iniziative di aggiornamento dei docenti.
- Proporre i criteri di utilizzo del fondo dell'istituzione scolastica e delle ore aggiuntive all'insegnamento.
- Formulare proposte al DS per la formazione dell'orario, dei gruppi-classe, dell'assegnazione ai docenti alle classi, ecc.
- Eleggere i suoi rappresentanti nel consiglio di circolo e i membri del comitato per la valutazione del servizio del personale docente.

Comitato di valutazione

FINALITA'

Valutare il servizio dei docenti.

FUNZIONI

- Valutare:
 - le competenze raggiunte dai docenti in anno di formazione al fine della conferma in ruolo
 - il servizio prestato dai docenti di ruolo su specifica richiesta
 - la condotta meritevole dei docenti che chiedono la riammissione in servizio dopo due anni dalla data in cui è stata loro inflitta una sanzione disciplinare.


Gruppo Audit

FINALITA'

Supportare l'organizzazione nel processo di miglioramento continuo.

FUNZIONI

- Programmare ed eseguire Audit interni per l'accertamento della norma e alle procedure dichiarate.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 31 di 51

- Richiedere agli interessati le possibili azioni correttive, monitorando il processo di miglioramento.

Consiglio d'intersezione/interclasse

FINALITA'

Pianificare ed attuare azioni educative e didattiche e gestire i progetti.
Agevolare i rapporti tra docenti e genitori.

FUNZIONI

- Verificare l'andamento della programmazione didattica e dei progetti.
- Proporre l'adozione dei libri di testo e le uscite didattiche.
- Prendere in esame e discutere i criteri di verifica e valutazione della programmazione e degli alunni.

Commissioni

FINALITA'

Pianificare, elaborare e monitorare i progetti del POF, i rapporti con il territorio, ecc.

FUNZIONI

- Elaborare, verificare, valutare i progetti formativi decisi dal collegio
- Formulare proposte agli organi collegiali

Ogni commissione è coordinata da un responsabile che ha il compito di:

- Stendere il calendario degli incontri
- Preparare gli ordini del giorno
- Gestire le relazioni con gli altri organismi della scuola
- Coordinare la verifica finale

Referenti di progetto


FINALITA'

Elaborare, attuare, verificare e valutare progetti.

FUNZIONI

- Raccogliere i bisogni
- Formulare proposte
- Elaborare il progetto
- Contattare enti e sponsor
- Occuparsi dell'organizzazione, della verifica e della valutazione dei progetti.

Team di classe/fascia d'età (Scuola dell'infanzia)

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 32 di 51

FINALITA'

Operare scelte didattiche ed educative nella classe/fascia d'età.

FUNZIONI

- Coordinare i raccordi interdisciplinari e l'andamento didattico
- Organizzare gli interventi individualizzati, di recupero e/o rinforzo
- Coordinare e gestire la comunicazione con le famiglie
- Effettuare la valutazione degli alunni.

Docenti

FINALITA'

Operare scelte formative e mettere in atto l'azione didattica .

FUNZIONI

- Pianificare la progettazione curricolare
- Progettare e attuare unità didattiche
- Prendere in esame e discutere i criteri di verifica e valutazione della programmazione e degli alunni
- Realizzare il coordinamento didattico e i raccordi interdisciplinari
- Valutare l'andamento dell'azione didattica educativa
- Coordinare e gestire la comunicazione con le famiglie

Comitato genitori

FINALITA'

Favorire l'interazione formativa scuola/famiglia ed il raccordo tra i vari genitori eletti negli organi.

FUNZIONI


- Discutere e proporre in merito all'organizzazione dell'istituzione scolastica
- Collaborare nell'effettuazione dei progetti del POF
- Ricercare gli sponsor per finanziare i progetti

5.5.2 Rappresentante della direzione

Il Dirigente Scolastico nomina il Rappresentante della direzione (RSGQ) che :

- assicura che l'Istituto applichi e mantenga attivo un SGQ conforme alla norma applicata;
- riferisce sulle prestazioni del SGQ, includendo ogni esigenza per il miglioramento;
- promuove la consapevolezza dei requisiti del cliente all'intera organizzazione;

5.5.3 Comunicazione interna

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 33 di 51

Il DS facilita la comunicazione all'interno dell'organizzazione, sia per quanto concerne il SGQ, sia per quanto riguarda la comunicazione ordinaria.

L'organizzazione definisce ed istituzionalizza un sistema di comunicazione tra le diverse funzioni scolastiche attraverso:

- la nomina di una funzione strumentale responsabile della comunicazione e del coordinamento interno;
- riunioni periodiche, documentate in appositi verbali (per es. riunioni del Collegio Docenti, del Consiglio di classe, interclasse o intersezione, per disciplina, per progetto ecc.);
- circolari e comunicazioni interne.

Albo della qualità

In ogni plesso è presente l'albo della qualità in cui sono esposti le attività e i risultati concernenti la qualità. L' RSGQ è incaricato di mantenere aggiornato l'albo, ove espone anche il piano annuale delle verifiche ispettive.

Il DS, l'RSGQ e la Commissione qualità s'impegnano a sensibilizzare il personale, diffondendo la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione attraverso momenti di informazione, sensibilizzazione e formazione sulla qualità.

5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Annualmente, basandosi sul Rapporto globale del RSGQ, tenendo in considerazione la valutazione dei progetti, le relazioni delle funzioni strumentali al POF e l'evoluzione delle esigenze, il DS riesamina il SGQ in vigore al fine di valutare la sua idoneità, la sua adeguatezza ed efficacia.

In particolare con il Riesame sono verificate:


- la validità del sistema per assicurare l'adempimento dei requisiti della norma ISO
- l'attualità della politica di qualità;
- la verifica e la valutazione degli obiettivi;
- l'idoneità del sistema a soddisfare le esigenze proprie, dei collaboratori, degli studenti e del mercato;
- il soddisfacimento delle norme legali, ambientali e di sicurezza.

Il Riesame della direzione è debitamente documentato ed a seguito sono definite le eventuali azioni da intraprendere per migliorare il sistema ed i nuovi obiettivi.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla relativa procedura.

Riesami più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

5.6.2 Elementi in ingresso per il Riesame

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 34 di 51

La documentazione predisposta per il Riesame è costituita da:

- I risultati degli audit interni e delle verifiche da parte dell'Organismo di certificazione;
- I reclami e i suggerimenti provenienti dai clienti;
- l'andamento dei processi di erogazione del servizio;
- l'andamento delle non conformità imputabili ai processi, alle procedure, al personale e ai fornitori;
- le azioni correttive e preventive avviate, in corso e concluse;
- le azioni avviate a seguito di precedenti riesami;
- le proposte per il miglioramento continuo;
- le modifiche all'organizzazione, ai processi e a tutto quello che può influenzare il SGQ interno;
- gli indicatori e gli indici individuati nei monitoraggi della soddisfazione dei clienti;
- i risultati delle Autoanalisi e autovalutazione dell'Istituto;
- i punti di forza e le criticità emergenti per definire le iniziative più opportune.

5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

Sulla base dei dati di ingresso vengono individuati gli obiettivi di miglioramento e le azioni da intraprendere per conseguirli.

Il personale coinvolto negli obiettivi di miglioramento viene direttamente informato dalla Direzione sugli aspetti che lo riguardano. I responsabili stabiliscono un programma di miglioramento coerente con gli obiettivi previsti. Il GQ verifica, eventualmente anche tramite audit interni, che quanto previsto dal programma di miglioramento sia adeguatamente realizzato e risultati efficaci.


Tra i dati di uscita dal riesame sono incluse azioni relative a:

- 1• implementazione del SGQ e della relativa documentazione;
- 2• necessità di nuove risorse e piani di formazione;
- 3• verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati;
- 4• azioni correttive e preventive da intraprendere;
- 5• necessità di Audit interni del processo di erogazione del servizio e programma di
- 6 audit .

I riesami e le decisioni prese vengono verbalizzati e le registrazioni sono archiviate dal RSGQ. Tali verbali sono conservati per almeno tre anni. Il verbale del riesame è una registrazione della qualità.

SEZIONE 6: GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 35 di 51

L'Istituto individua e mette a disposizione per l'attuazione, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità le seguenti risorse:

- risorse umane (proprie ed esterne);
- infrastrutture, attrezzature e aree di lavoro attrezzate e con adeguate condizioni di manutenzione e ambientali, di salute e sicurezza;
- sistemi informativi;
- servizi di supporto;

La definizione dell'organico dell'Istituto risponde ai requisiti definiti dall'U.S.P., ed è strettamente vincolata al numero di alunni iscritti ai diversi ordini di scuola.

Il sistema di gestione delle risorse che l'Istituto ha attivato nell'ambito del proprio SGQ configura un sistema ove ai ruoli organizzativi corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività.

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

Per la realizzazione del servizio scolastico la più importante risorsa a disposizione dell'istituto è il personale.

La gestione del personale docente è di responsabilità del DS, la gestione del personale amministrativo e ausiliario è di responsabilità del DSGA, tenuto conto delle direttive del DS.

La pianificazione annuale delle risorse umane necessarie per la realizzazione del servizio prevede la definizione degli obiettivi relativi a:

- copertura dei fabbisogni per ricoprire le varie funzioni previste dalla struttura organizzativa e dal POF ;
- formazione e sviluppo delle competenze.


Per ogni posizione organizzativa influente sulla qualità del servizio sono definiti gli incarichi da assegnare e le relative mansioni e sono identificate le competenze necessarie derivanti dal titolo di studio, dalla formazione effettuata presso l'istituto o in sedi diverse, dalle conoscenze personali, dall'esperienza specifica acquisita.

Il DS esamina le competenze possedute dal personale docente, tecnico-amministrativo e dei collaboratori scolastici e assegna i compiti, per ciascuna area, in base alla preparazione, alle abilità e all'esperienza maturata.

Le funzioni strumentali al POF e coerenti con lo stesso, sono annualmente identificate con delibera del Collegio dei Docenti che contestualmente ne definisce i criteri di attribuzione sulla base dei requisiti e delle competenze professionali necessarie per espletarle. Lo stesso Collegio, con motivata delibera, designa i docenti cui assegnare ciascuna funzione effettuando una valutazione comparativa dei requisiti posseduti da coloro che abbiano fatto domanda di accesso alle singole funzioni.

Nell'ambito tecnico amministrativo e ausiliario il DS e il DSGA individuano le necessità di formazione e addestramento del personale che ricopre i vari ruoli e svolge le diverse mansioni.

6.2.2 Competenza, formazione ed addestramento e consapevolezza

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 36 di 51

L'addestramento e l'aggiornamento del personale è considerato dalla Direzione un fattore strategico per assicurare la qualità dei processi.

Il processo di gestione delle competenze è finalizzato a individuare le esigenze di formazione del personale e a stabilire i metodi e le modalità operative per darne risposta.

In particolare esso mira a:

- definire le competenze professionali richieste per lo svolgimento di quei ruoli identificati dalla Direzione come strategici per il raggiungimento dei propri obiettivi;
- valutare la presenza e disponibilità delle risorse umane richieste dalla struttura organizzativa;
- definire e pianificare gli interventi di formazione e sviluppo delle risorse umane al fine di ridurre al minimo la differenza tra competenze richieste dai vari ruoli e competenze possedute da chi li ricopre; rientra in quest'ambito anche lo sviluppo delle competenze mirate all'uso delle TIC (tecnologia informatica e comunicazione).

La formazione è un diritto-dovere di tutto il personale della scuola.

La partecipazione a corsi di formazione, eccetto quelli sulla sicurezza, è su base volontaria. Il personale può partecipare a corsi elaborati e gestiti dall'istituzione scolastica anche in rete con altre istituzioni, oppure a corsi effettuati da altre agenzie formative, sia in orario di servizio che fuori orario. La frequenza dei corsi in orario di servizio deve essere autorizzata dal DS sulla base della contrattazione nazionale e di quella di istituto.

Il Collegio docenti delibera la partecipazione degli insegnanti ai vari corsi di formazione. Al termine della formazione, i materiali di studio vengono messi a disposizione di tutti gli interessati per permetterne la più ampia diffusione.

Si provvede inoltre alla corretta formazione e all'inserimento dei docenti di nuova nomina e a diffondere i materiali didattici interni, oltre alla documentazione del SGQ di diretto interesse dei docenti per lo svolgimento delle loro funzioni.

L'Istituzione assicura poi che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità.

Al termine di ogni corso, interno o esterno, il personale riceve un attestato con le ore di frequenza; copia dell'attestato è inserita nel fascicolo personale, mentre l'originale resta al corsista.


6.3 Infrastrutture

Le infrastrutture sono di proprietà del Comune, che è, quindi, responsabile della loro corretta manutenzione. Nel caso in cui si verificano malfunzionamenti o problemi strutturali, è cura del DS informare prontamente il Comune per gli opportuni interventi.

Le infrastrutture necessarie per garantire l'erogazione del servizio e la loro adeguatezza ai bisogni sono:

gli edifici dei due plessi scolastici;

- le aule per l'attività didattica ordinaria, dotate di arredi e di sussidi;
- i laboratori per l'attività didattica specifica;
- le palestre attrezzate per l'attività sportiva;
- le aule speciali fornite di apparecchiature informatiche e multimediali per l'apprendimento delle nuove tecnologie;
- la biblioteca d'istituto;
- audiovisivi ;

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 37 di 51

- tutte le altre strutture dell'istituto e le dotazioni informatiche e multimediali hardware e software .

6.4 Ambiente di lavoro

Il DS si adopera per sviluppare un favorevole clima relazionale, di confronto e collaborazione tra il personale e tra questo e l'utenza, pianificando metodi di lavoro efficaci con il coinvolgimento di tutte le componenti nelle attività scolastiche.


Il DS assicura che gli ambienti siano costantemente mantenuti in condizione appropriata di pulizia, igiene, luminosità e calore e riserva particolare attenzione alle condizioni di salute e di sicurezza disponendo opportune istruzioni sull'uso delle strutture e vietando i comportamenti che implicino rischi.

Gli ambienti sono conformi alle disposizioni della normativa cogente sulla sicurezza in ambienti di lavoro (626/94) e alle circolari applicative emanate dal MIUR. Per quanto riguarda la gestione ordinaria di uffici, archivi, aule e laboratori la competenza è del DSGA. Gli interventi ordinari e straordinari di adeguamento e manutenzione e la messa in sicurezza degli stabili sono di competenza dell'Amministrazione Comunale.

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione, ai sensi del testo unico Decreto legge 81/08, è individuato e nominato dal DS.

SEZIONE 7: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 38 di 51

La pianificazione della realizzazione del servizio è coerente con gli obiettivi enunciati nel POF e nella Carta dei servizi e con i requisiti della norma e dei processi del SGQ.

La pianificazione della realizzazione del servizio riguarda:

- la formazione ordinaria di futuri cittadini;
- la fornitura dei migliori servizi e prestazioni possibili agli utenti;
- il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni tramite l'adozione di un SGQ che adempie alla normativa ISO 9001:2008;
- il sostegno e la promozione del concetto di qualità nella Scuola con la diffusione del SGQ e con lo sviluppo di un' adeguata motivazione dell'intero personale;
- la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la messa a disposizione, nell'ambito delle risorse finanziarie possibili, di tutti i mezzi didattici, tecnologici ed amministrativi per garantire il successo del sistema;
- il miglioramento dell'immagine dell'istituto in modo da favorire la scelta dell'istituto da parte delle famiglie e garantire il benessere di tutti gli stakeholders;
- la messa a disposizione a terzi di parte dell'infrastruttura scolastica.

Tali processi vengono pianificati, sviluppati nelle loro fasi e attuati in condizioni controllate con le registrazioni necessarie per verificare che essi producano risultati che corrispondano ai requisiti richiesti.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L'offerta formativa dell'Istituto viene definita dal Collegio dei docenti e documentata nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) sulla base delle norme ministeriali e delle esigenze manifeste e percepite, anche attraverso i risultati dei questionari di soddisfazione dei clienti, specificando le finalità perseguite dall'Istituto nel suo insieme, le attività formative curricolari ed extracurricolari da erogare, i servizi forniti agli studenti ed alle loro famiglie ed al personale interno.


Rappresenta, quindi, formalmente il "contratto" stipulato con l'utenza al fine di definire in maniera chiara e assoluta gli aspetti inerenti l'attività formativa dell'Istituto.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Il riesame viene effettuato prima che ci si impegni a fornire il servizio al cliente per assicurare che:

- i requisiti del servizio da erogare siano definiti;
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i nuovi requisiti definiti rispetto a quelli espressi in precedenza;
- si abbiano le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

L'individuazione di nuove esigenze dei clienti, tenuto conto anche delle eventuali modifiche legislative, comporta il riesame dei documenti contrattuali che illustrano la

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 39 di 51

tipologia e le caratteristiche del servizio erogato e modalità di comunicazione interna che assicurino che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti. L'aggiornamento del POF, reso necessario dalle riflessioni sui dati della verifica effettuata dalla funzione strumentale al POF preposta, è eventualmente affidato ad una commissione deliberata dal CD e coordinata dalla stessa funzione strumentale al POF. Le proposte di variazione elaborate dalla commissione e dalle interclassi/intersezioni vengono presentate al CD entro ottobre per la delibera e successivamente al CdC per l'adozione.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La scuola stabilisce ed attiva diverse modalità per comunicare con i clienti al fine di dare visibilità al servizio offerto.

I principali canali e strumenti di comunicazione con l'utenza sono costituiti da :

- sito internet;
- giornalino della scuola;
- festa di S. Giuseppe;
- giornata di scuola aperta;
- nomina di una funzione strumentale Pubbliche Relazioni preposta alla gestione dei rapporti con il territorio;

Attenzione viene data ai rapporti scuola-famiglia che si articolano in :

- assemblea nuovi iscritti primaria-infanzia;
- assemblee genitori primaria-infanzia;
- assemblee di intersezione e interclasse con i rappresentanti dei genitori;
- colloqui genitori scuola primaria-infanzia.


Al fine di conoscere il livello di soddisfazione del servizio erogato sono particolarmente prese in considerazione le informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

7. 3 Progettazione e sviluppo

7. 3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Nella pianificazione della progettazione e sviluppo l'istituto ha stabilito:

- le fasi della progettazione e sviluppo;
- le attività di riesame, verifica e validazione;
- le responsabilità e l'autorità;

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 40 di 51

Sono definiti due livelli per l'attività progettuale:

- una progettazione di massima, nella quale viene definito il quadro complessivo delle attività sulla base di dati precedentemente raccolti come nella fase di predisposizione del POF;
- una progettazione di dettaglio specifica per ogni singola attività pianificata.

Nella progettazione di massima vengono definite le caratteristiche generali dei servizi offerti ai clienti, mentre in quella di dettaglio i consigli di intersezione/interclasse e i singoli docenti individuano i percorsi formativi adeguati alle caratteristiche delle singole classi/sezioni.

La pianificazione della progettazione ha lo scopo di individuare gli stadi significativi del processo di erogazione del servizio.

La responsabilità della progettazione dei singoli progetti è affidata ai Referenti di progetto o alle Commissioni preposte che hanno il compito di articolare la proposta con il relativo budget di spesa, definire gli obiettivi, i criteri di valutazione intermedi e finali, di seguirne le fasi di approvazione, di gestirne l'esecuzione e relazionare al Collegio dei Docenti sui risultati, per valutarne la replicabilità.

I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione e dalle Schede di Progetto, nelle quali sono riportate le previsioni e le rendicontazioni delle attività di progetto. Nelle Schede Progetto è definito anche l'aspetto economico (budget) fondamentale per la gestione amministrativa del progetto stesso.


7. 3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

Per quanto riguarda la progettazione, il DS ed il Collegio dei Docenti individuano gli elementi in ingresso relativi ai servizi da erogare per poter procedere ad una efficace progettazione delle attività, tenuto conto dei requisiti che per ciascuna di esse sono stati definiti.

Tali elementi sono:

- le disposizioni ministeriali relative ai curricula;
- nuovi bisogni dell'utenza che determinano la necessità di introdurre servizi innovativi nel POF;
- nell'attività formativa di base, la conoscenza dei bisogni formativi ed educativi, dei prerequisiti e delle preconnoscenze, degli interessi, dello stile di apprendimento degli allievi e di tutti gli altri fattori significativi per impostare attività didattiche finalizzate all'efficacia dell'apprendimento;
- i vincoli amministrativi e strutturali e ogni altro requisito ritenuto essenziale per la corretta esecuzione delle attività di sviluppo.

Questi dati di ingresso devono essere riesaminati prima dell'avvio dell'attività di progettazione per verificare che effettivamente tutti i vincoli e le condizioni iniziali siano stati presi in considerazione.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 41 di 51

Le parti che elaborano tale tipologia di progettazione sono:

Collegio Docenti,
 Consiglio di Circolo,
 Consigli di classe, di interclasse/intersezione ed i singoli docenti.
 I documenti di registrazione sono costituiti dai relativi verbali di riunione.

7. 3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

I dati di uscita del processo di progettazione e sviluppo si traducono operativamente in una scheda di progetto e nelle progettazioni didattiche annuali di istituto/fasce d'età/interclassi/classi.

Tali dati sono esplicitati in maniera da rendere possibile la verifica in itinere e finale del progetto o progettazione didattica e il loro confronto con i requisiti inizialmente stabiliti.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo comprendono :

- la definizione delle finalità e obiettivi in coerenza con il POF;
- le caratteristiche del servizio offerto;
- i destinatari;
- le attività del servizio e le fasi del progetto;
- il programma temporale del progetto con l'individuazione delle attività relative alle varie fasi;
- le risorse umane e materiali necessarie per lo sviluppo del progetto e le funzioni coinvolte nell'attuazione del progetto;
- la presenza di eventuali esperti;
- le modalità di verifica dei risultati ottenuti, con possibilità di riferimento e identificazione di tutti i documenti correlati (compresi i risultati del progetto).

7.3.4 Riesame della Progettazione e sviluppo

L'attività di progettazione e sviluppo è oggetto di una costante azione di riesame.

Con il termine "riesame" si intendono quelle attività svolte per valutare la capacità del progetto di rispondere ai requisiti prestabiliti e per identificare eventuali problemi e proporre adeguate soluzioni.


I riesami sono pianificati e vengono effettuati in sede di commissione, interclasse tecnico/con i genitori, in CD, in riunioni di team/ambito/fascia d'età.

Il riesame volto a superare problemi emersi o a valutare scelte alternative rispetto a quelle inizialmente individuate, viene effettuato all'interno del gruppo di progettazione.

Il risultato dei riesami è registrato.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Con il termine "verifica della progettazione" si intende un'attività svolta allo scopo di garantire che i risultati della progettazione soddisfino i dati di ingresso.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 42 di 51

I risultati della verifica sono documentati.

La verifica può prevedere prove di attuazione del progetto solo per una parte dei destinatari.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Dopo il riesame e la verifica positiva da parte del Responsabile di progetto e delle altre funzioni coinvolte, ognuno per le sue competenze, viene attuata la validazione del progetto per confermare che i servizi risultanti possano soddisfare i requisiti stabiliti. Essa consiste in una particolare forma di controllo del progetto volta a verificare l'effettiva capacità dei servizi progettati a soddisfare le esigenze dei clienti.

Quando possibile la validazione è definita, pianificata e completata prima della concreta erogazione dei servizi, cercando di prevedere le condizioni in cui questo si svilupperà.

Per quanto riguarda la progettazione didattica, la validazione è operata dal CD, dal DS e dal CdC, ognuno per le sue competenze specifiche.

Le registrazioni dei risultati della validazione sono conservate.

7. 3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo

Le modifiche riguardano ogni variazione effettiva rispetto allo stato considerato definitivo dopo la validazione e non più in fase di elaborazione e evidente sviluppo.

Tutte le modifiche al progetto vengono discusse, controllate, approvate e verificate in modo da garantire che sia tenuta traccia delle modifiche attuate e delle evidenze oggettive delle necessità di modifiche.

7. 4 Approvvigionamento

7. 4.1 Processo di approvvigionamento

Gli acquisti sono sempre eseguiti presso fornitori qualificati, cioè fornitori per i quali l'istituto ha verificato la capacità di soddisfare i requisiti di fornitura.

La qualifica dei fornitori avviene in base all'esito dell'apposito iter e al monitoraggio continuo sui fornitori. La responsabilità della qualificazione è del DSGA .

I fornitori qualificati sono inseriti in un apposito elenco e le loro prestazioni sottoposte a periodica (annuale) valutazione.


Ad inizio anno vengono programmati gli acquisti da fare sulla base della programmazione delle attività e si individuano le necessità di risorse.

I documenti di acquisto devono chiaramente specificare le caratteristiche del prodotto, le modalità di fornitura, la documentazione a supporto richiesta.

L'approvvigionamento di prestazioni professionali viene regolato da appositi contratti.

7. 4.2 Informazioni relative all' approvvigionamento

I prodotti da approvvigionare si possono distinguere in :

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 43 di 51

1. servizi con finalità formativa;
2. beni inventariabili;
3. beni e servizi di supporto;

Le informazioni per l'approvvigionamento riguardano l'identificazione della tipologia e delle caratteristiche dei prodotti o servizi da acquistare in relazione alle richieste pervenute dai responsabili delle varie strutture e di funzione, sulla base delle quali viene definito un piano degli acquisti. Vengono distinti gli acquisti di beni a lungo ciclo di utilizzo dai beni di consumo.

In relazione alla tipologia di prodotti o servizi da approvvigionare ne vengono definiti i requisiti per l'accettazione.

Per la valutazione delle competenze relative al personale interno ed esterno si tengono in considerazione i relativi indici di "Disponibilità di competenze professionali".

7. 4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

Sono state definite modalità di controllo o collaudo per assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'acquisto del materiale. I risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie per dar corso agli approvvigionamenti vengono registrati e conservati. L'individuazione dei fornitori, la gestione delle forniture e le richieste di preventivo, come da normativa vigente, sono affidate al DSGA, viste le direttive del DS.

7.5 Produzione ed erogazione del servizio

7. 5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio


L'istituto ha adottato modalità specifiche per pianificare e svolgere le attività di erogazione del servizio in condizioni controllate.

La necessità di definire regole utili alla gestione dell'erogazione del servizio nasce dall'esigenza di garantire la tenuta sotto controllo dei processi in cui esso si sviluppa, al fine di:

- soddisfare le aspettative dei clienti in termini di contenuto e modalità di erogazione del servizio;
- permettere la rintracciabilità delle informazioni relative al servizio erogato;
- innescare un meccanismo di miglioramento continuo del servizio e standardizzarne le modalità di gestione.

Il processo di controllo delle attività formative mira a garantire che:

- la formazione sia erogata secondo le modalità pianificate;
- sia tenuto sotto controllo e comunicato il grado di apprendimento degli allievi;

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 44 di 51

- la soddisfazione degli utenti del servizio sia verificata sistematicamente al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato.

Le aree di riferimento che identificano i processi principali aventi influenza sulla qualità del servizio scolastico erogato dall'Istituto sono:

Processi principalmente relativi all'area didattico educativa

- Pianificazione strategica .
- Progettazione didattico-curriculare.

Processi ausiliari e relativi all'area tecnico-amministrativa

- Gestione amministrativa/finanziaria.
- Gestione risorse umane.
- Approvvigionamenti.

7. 5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

Per quei processi che danno origine a servizi innovativi e per i quali le carenze nella fase di realizzazione potranno essere evidenziate solo dopo che i servizi sono stati erogati, la validazione da parte degli organi competenti è fatta sulla base della valutazione di adeguatezza a conseguire i risultati pianificati, definiti in fase di progettazione. Detta validazione si concretizzerà nelle seguenti attività:

- definizione delle fasi di attuazione del processo e relativa documentazione;
- verifica della adeguatezza della qualificazione del personale;
- verifica della adeguatezza delle strumentazioni e attrezzature necessarie;
- risultati di esperienze similari realizzate anche in altri ambiti o sperimentate su gruppi ristretti.


La validazione dei processi relativi a tali servizi è documentata dalle schede progetto presentate dai proponenti in cui sono riportati gli estremi della ratifica effettuata dagli organi competenti.

Eventuali modifiche in tutto o in parte di questi processi daranno origine ad un'azione di rivalidazione.

7. 5.3 Identificazione e rintracciabilità

In relazione all'importanza della raccolta e archiviazione della documentazione prodotta che attesta l'andamento delle attività, particolare attenzione viene posta all'identificazione dei documenti ed al loro immagazzinamento (verbali, registri, prove di valutazione, ecc.).

I documenti del Sistema di gestione della Qualità sono identificati attraverso il codice e la data di revisione apposto su di essi.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 45 di 51

7. 5.4 Proprietà del cliente

L'istituto non ha adottato particolari misure preventive per assicurare e gestire la proprietà intellettuale dei lavori prodotti dalla scuola. Poiché si ritiene comunque importante prevenire l'uso improprio dei lavori prodotti all'interno della scuola da parte di terzi esterni all'organizzazione, il DS sentiti gli insegnanti, appone in calce su determinati documenti la dicitura: "Questo prodotto (specificandone le caratteristiche) è di proprietà della Direzione Didattica di Cernusco1, ne è vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta da parte del DS".

La protezione dei dati personali è assicurata dalle disposizione della legge in vigore:

- Legge sulla protezione dei dati personali 675/96;
- Regolamento di applicazione.

All'atto dell'iscrizione la segreteria chiede alle famiglie degli alunni la compilazione di un apposito modello che autorizza il trattamento dei dati sensibili rispetto a quanto dichiarato. Per quanto riguarda il personale, la segreteria chiede ai nuovi assunti la compilazione del modello di autorizzazione.

7. 5.5 Conservazione del prodotto

Le registrazioni delle attività di erogazione del servizio vengono conservate nei locali preposti (archivio – armadi direzione e segreteria....) per il periodo indicato dalle normative vigenti o per periodi definiti dall'istituzione stessa.

E' garantita anche l'osservanza di precise regole per la conservazione del software e dei supporti elettronici di backup dei dati.


I prodotti acquistati sono conservati nell'apposita area dedicata, negli imballi originali che consentono una agevole identificazione del prodotto. I beni soggetti a inventario sono identificati da un'etichetta che ne riporta il Numero.

7. 6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Le apparecchiature di prova, misurazione e collaudo di cui l'Istituto dispone non sono finalizzate ad assicurare la conformità del prodotto/servizio a specifiche di riferimento, ma vengono utilizzate a scopi didattici. Esse quindi non sono soggette a taratura.

I questionari di Customer satisfaction sono invece strumenti di misurazione e monitoraggio della qualità del servizio offerto e in quanto tali sono periodicamente verificati per valutarne l'idoneità all'uso.

SEZIONE 8: MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 46 di 51

8.1 Generalità

L'istituto ha attivato una serie di controlli da effettuare nel corso ed al termine dell'erogazione dei servizi, al fine di tenere sotto controllo i processi, verificare la qualità del servizio erogato,

monitorare la soddisfazione degli utenti e garantire che i relativi processi di pianificazione, programmazione e sviluppo siano conformi ai requisiti specificati.

L'attività di autoanalisi e autovalutazione è supportata da un sistema che prevede momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi delle informazioni e dei dati che costituiscono la fonte dalla quale individuare e attivare le opportunità di miglioramento.

I dati e le informazioni raccolti vengono organizzati ed elaborati con opportuni strumenti statistici e rappresentati mediante diverse modalità al fine di garantire l'individuazione, l'applicazione e la verifica degli opportuni interventi correttivi.

Gli strumenti utilizzati sono:

- sistema di indicatori;
- questionari di customer satisfaction;
- verifiche ispettive interne.

Il sistema degli indicatori e i risultati dei questionari di Customer Satisfaction rappresentano gli strumenti di misura del Sistema di gestione per la qualità e vengono periodicamente riesaminati per verificarne l'adeguatezza in sede di Riesame della Direzione.

1

2

38.2 Monitoraggio e misurazione

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Al fine di monitorare la soddisfazione dell'utenza, è prevista la somministrazione di questionari sul servizio erogato.

L'utenza (genitore, alunno, personale della scuola o collaboratori esterni) a sua discrezione, può inoltrare suggerimenti di modifica o miglioramento dell'organizzazione.

I dati emersi saranno presi in considerazione durante il successivo riesame da parte della direzione.

8.2.2 Audit interno


4

Le attività di Audit interno mirano ad assicurare che la documentazione del SGQ sia diffusa e applicata nelle varie aree da parte del personale e consenta di perseguire gli obiettivi definiti.

Il programma di Audit viene pianificato ed eseguito periodicamente al fine di evidenziare possibilità di miglioramento.

Gli Audit vengono eseguiti tramite auditors interni o professionisti esterni abilitati.

L'auditor è nominato dal DS secondo i seguenti principi di designazione:

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 47 di 51

- deve essere indipendente da chi assume la responsabilità diretta per le attività da sottoporre a verifica;
- deve disporre del necessario addestramento;
- può essere reclutato all'esterno della scuola con accordo del DS.

Lo scopo di un audit è determinare se il SGQ è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato ed è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

I criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità degli Audit interni vengono stabiliti tenendo conto dell'importanza delle aree oggetto di verifica, della complessità dei processi e dei risultati dei precedenti Audit.

Le modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione degli Audit del SGQ sono definite in un'apposita procedura.

Il RSGQ predispone annualmente il programma degli Audit Interni indicando le aree interessate e lo sottopone all'approvazione del DS. Il piano degli Audit è comunicato alle funzioni coinvolte ed esposto all'Albo della Qualità; in ogni caso possono essere effettuati audit non pianificati.

La conduzione degli Audit interni prevede la valutazione dei seguenti elementi:

- 1• applicazione delle procedure;
- 2• documentazione di processo;
- 3• rispetto dell'attribuzione delle responsabilità;
 - 1• competenza del personale;
 - 2• risultati dei processi;
 - 3• documentazione dei risultati;
 - 4• confronto tra risultati ottenuti e attesi;
 - 5• possibilità di miglioramento.

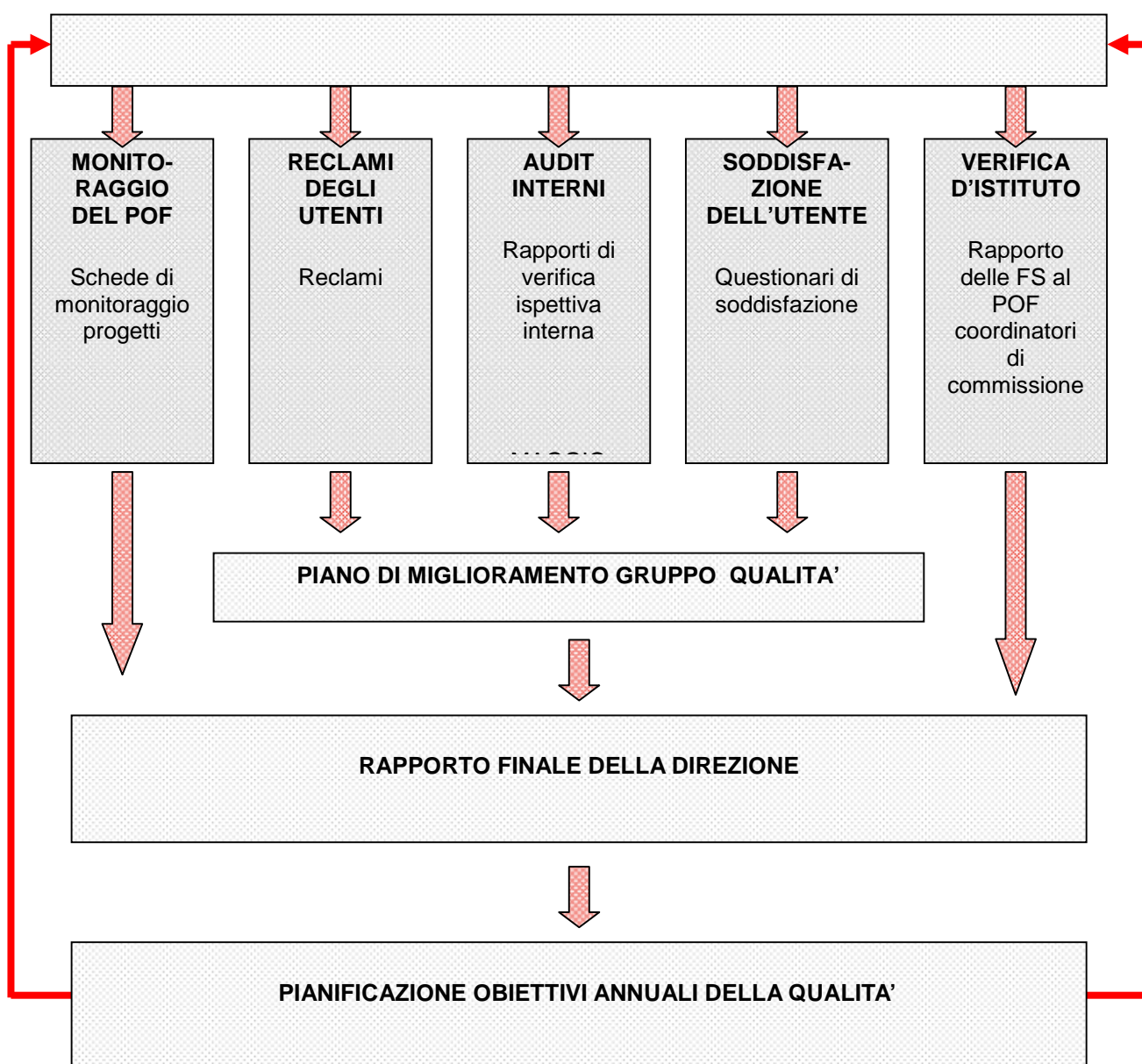
Gli audit vengono effettuati prendendo come riferimento i singoli processi o la sezione del Manuale di qualità di riferimento.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche dei servizi erogati per verificare la capacità dei propri processi di ottenere i risultati pianificati. Il controllo dei processi compete ai RP ed è assicurato monitorando, analizzando e sintetizzando quanto emerge dai riscontri operativi, avvalendosi degli indicatori prestabiliti. Annualmente, infatti, la Direzione predispone un piano di monitoraggio dei processi significativi del servizio, sottoponendo ad analisi gli aspetti ritenuti più importanti per la qualità dello stesso e per il conseguimento degli obiettivi definiti. La quantificazione degli obiettivi è effettuata in sede di Riesame della Direzione sulla base di indicatori di efficacia, atti a misurarne la performance, e di parametri di riferimento interni e/o esterni; i target definiti costituiranno punto di riferimento per la misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi. La raccolta di dati e misure sugli aspetti che caratterizzano la qualità è indispensabile per l'esecuzione di analisi statistiche dei dati e per poter tenere sotto controllo con continuità l'andamento degli indici. Gli indicatori di riferimento riguardano : quantità iscrizioni, successo finale degli alunni per classe, numero reclami clienti-utenti, grado di soddisfazione dello studente e delle famiglie ed altro.


Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione, nonché nelle riunioni collegiali. I risultati delle misurazioni e monitoraggi sono documentati come da Procedura “Tenuta sotto controllo delle registrazioni”.

Tutte le azioni e le attività messe in atto per il miglioramento continuo si possono sintetizzare nel seguente schema:



8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio

In fase di pianificazione del processo di erogazione delle attività formative, sono stati

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 49 di 51

definiti appropriati indicatori di prestazione (ad esempio tempo di erogazione, correttezza dei documenti ...) in modo da valutare l'efficienza e l'efficacia dei processi scolastici e la qualità che sono costantemente monitorati attraverso la pianificazione e la registrazione delle attività.

Gli elementi acquisiti e le registrazioni effettuate sono oggetto di valutazione in sede di Riesame della Direzione, nonché in tutte le riunioni collegiali.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Le disfunzioni individuate all'interno della scuola, siano esse imputabili a disguidi, inadempienze, errori, difetti o guasti, sono considerate non conformità. Ogni cliente (docente, studente, personale amministrativo o ausiliario) che individua una NC la cui risoluzione non può avvenire immediatamente e/o esula dalle proprie competenze, notifica il caso al DS, compilando apposito modulo di guasto/NC. Al fine dell'eliminazione delle NC verranno intraprese azioni risolutive e ne verrà verificata l'efficacia. Sono mantenute registrazioni della natura delle NC e di ogni azione successiva intrapresa. Per ulteriori dettagli si rimanda alla relativa procedura.

8.4 Analisi dei dati

Le prestazioni del SGQ vengono analizzate attraverso appositi indicatori. Gli indicatori della qualità utilizzati consentono di verificare:

- 1• l'idoneità, l'efficacia e l'adeguatezza dei processi, incluse le opportunità di azioni preventive;
- 2• il livello di soddisfazione dei propri Clienti;
- 3• la conformità ai requisiti del cliente o stabiliti dall'organizzazione;
- 4• l'idoneità dei fornitori.


Annualmente vengono elaborati statisticamente i dati provenienti dal monitoraggio e dalla verifica della conformità dei processi e dei risultati prodotti, dai questionari di soddisfazione e dagli eventuali reclami e i risultati delle elaborazioni sono comunicati a tutte le parti interessate e analizzati attentamente dalla Direzione nel riesame del SGQ per individuare i punti di forza e i punti critici del servizio erogato e le opportunità di miglioramento.

La rilevazione riguarda anche i dati relativi agli esiti scolastici finali.

Per quanto riguarda i reclami sono considerati tali tutte le insoddisfazioni o manchevolezze segnalate specificatamente da parte degli utenti (esterni o interni) concernenti infrazioni o disfunzioni imputate all'organizzazione della scuola.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla relativa procedura.

8.5 Miglioramento

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
		Data:02/02/2010
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Rev. 2
		Pagina 50 di 51

In uno scenario molto dinamico in cui le esigenze dei Clienti nell'ambito della formazione evolvono con rapidità e determinano sempre nuove esigenze e le normative di riferimento cambiano velocemente è necessario ridefinire continuamente gli obiettivi di Qualità in modo da garantirne il costante allineamento con le loro aspettative.

Le azioni di miglioramento della qualità possono essere pianificate:

- a livello strategico, che viene definito dalla Direzione in sede di Riesame del SGQ, per identificare la futura posizione dell'istituto in termini di qualità e le principali strategie necessarie per raggiungere tale posizione;
- a livello programmatico/operativo a breve termine che anno per anno individua e definisce le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati con le relative scadenze.

Il livello programmatico/operativo si concretizza nel Piano della Qualità che viene preparato annualmente dalla Direzione e che costituisce elemento in uscita del Riesame del SGQ.

Il Piano della qualità presenta le attività previste per l'anno successivo definendo:

- 1• la situazione di partenza;
- 2• le linee di indirizzo complessive (obiettivi, strategie, priorità) ;
- 3• gli obiettivi specifici e i modi attraverso i quali si intende raggiungerli nel periodo di riferimento, identificando le funzioni coinvolte e i responsabili delle aree e/o dei processi sui quali si intende attivare il miglioramento.

8.5.1 Miglioramento continuo


Il miglioramento continuo della qualità si ottiene attraverso il miglioramento continuo dei processi e può essere applicato a tutte le attività e a tutti i processi del SGQ.

L'analisi per il miglioramento dei processi richiede il coinvolgimento di tutti i membri dell'organizzazione e deve svolgersi in maniera continuativa sotto la guida e il controllo del DS.

Il processo di miglioramento è articolato nelle seguenti fasi:

- 1• individuazione delle caratteristiche che i processi devono possedere per soddisfare i requisiti;
- 2• individuazione degli indicatori di processo atti a misurarne la rispondenza ai requisiti e caratteristiche;
- 3• impiego di tecniche e metodi statistici e altri strumenti scientifici per elaborare i dati e confrontarli con parametri di riferimento e limiti di accettabilità;
- 1• identificazione e analisi della cause di eventuali scostamenti;
- 2• individuazione e specifica di realizzazione delle azioni di miglioramento;
- 3• implementazione delle soluzioni individuate;
- 4• verifica dell'efficacia delle azioni individuate;
- 5• analisi dei risultati;
- 6• documentazione e monitoraggio del processo di miglioramento.

Il Primo Circolo di Cernusco sul Naviglio al fine di migliorare l'efficacia ed efficienza del SGQ, la propria competitività sul territorio e la propria immagine, stabilisce piani di miglioramento che, nella loro articolazione, definiscono gli interventi da realizzare e le

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 51 di 51

relative responsabilità. Tali piani possono impattare su più Aree e avere tempi di realizzazione che possono essere brevi o medio-lunghi.

La definizione dei piani di miglioramento può derivare oltre che dai dati ricavati con le attività di monitoraggio interno anche da:

- richieste di implementazione di nuovi servizi da parte degli utenti (interni ed esterni);
- esigenze di ottimizzazione dell'efficienza dei processi;
- esigenze di intervento sui processi interni richiesti dai RP o derivanti da suggerimenti;
- notifica dei reclami;
- notifica delle NC e dei guasti.

Il RSGQ convoca il GQ per discutere le modifiche e le proposte di miglioramento. Il RSGQ è responsabile dell'elaborazione dei dati raccolti e in collaborazione con il DS e il Gruppo Qualità redige un rapporto.

Sono da considerare proposte di miglioramento anche report finali dei responsabili dei progetti e delle funzioni strumentali.

Il miglioramento continuo si realizza anche attraverso le azioni correttive e preventive.

8.5.2 Azioni correttive

Per azione correttiva si intende un intervento mirato all'individuazione e alla rimozione delle cause che hanno generato non conformità.


Le azioni correttive possono essere generate da:

- 1• non conformità relative ai processi riscontrate durante l'erogazione del servizio;
- 2• risultati della soddisfazione dei clienti relativamente al servizio erogato (customer satisfaction) ;
- 3• reclami;
- 4• non conformità emerse in sede di valutazione dei fornitori;
- 5• risultati degli Audit interni ed esterni;
- 6• risultanze del Riesame della direzione.

Nell'ambito del SGQ viene garantita la predisposizione e gestione delle azioni correttive tramite l'esame delle non conformità rilevate, registrate sui Rapporti Non conformità e la documentazione ad essi connessa, al fine di identificare le cause che le hanno generate; all'individuazione e alla scelta dei provvedimenti necessari all'eliminazione delle cause seguono l'attuazione dell'intervento individuato (azione correttiva) e il monitoraggio della sua efficacia. Le azioni correttive concordate sono formalizzate su apposito modulo Azioni Correttive/Preventive, nel quale vengono registrate anche la pianificazione, il controllo dell'attuazione e dell'efficacia dell'azione correttiva stessa.

Qualora il ripristino dell'anomalia, o il ripetersi della stessa, evidenziasse che per eliminare la causa fosse necessario adottare nuove procedure, disporre di nuovi mezzi e/o riferimenti, modificare i procedimenti o le modalità operative in vigore, viene avviata un'AC. Ogni AC viene descritta su apposito modulo.

La gestione delle AC è illustrata nell'apposita procedura.

	MANUALE QUALITA'	MQ – SEZ. 0
	1° Circolo Cernusco sul Naviglio	Data:02/02/2010
		Rev. 2
		Pagina 52 di 51

I documenti relativi alla gestione delle azioni correttive sono archiviati a cura del GQ.

8.5.3 Azioni preventive (AP)

Per azione preventiva si intende un'azione intrapresa allo scopo di eliminare le cause potenziali di una non conformità di cui si può ipotizzare l'insorgenza, per prevenirne il verificarsi.

L'individuazione ed eliminazione delle cause potenzialmente generatrici di non conformità è perseguita costantemente.

La gestione delle azioni preventive si sviluppa secondo la Procedura "Azioni correttive e preventive".

Le azioni preventive possono essere attivate in base a quanto emerso da:

- riesame del SGQ ;
- relazioni dei Responsabili di Area/funzione;
- analisi di efficacia dei processi e delle attività influenti sulla qualità del servizio offerto;
- analisi svolte in fase di progettazione per la realizzazione del servizio;
- esiti complessivi degli Audit interni che evidenziano potenziali future non conformità
- valutazione delle non conformità e reclami più ricorrenti;
- trend negativi degli indicatori dei processi rilevati in sede di analisi periodica del servizio erogato;
- opportunità di miglioramento del servizio offerto in relazione ai fabbisogni del territorio;
- opportunità di miglioramento delle conoscenze e competenze professionali del personale dell'istituto;
- questionari di soddisfazione del cliente.

In base alle analisi sono individuate, nelle riunioni di staff di direzione, opportune AP, volte a prevenire l'insorgere di eventuali potenziali problemi, invertire tendenze indesiderate, migliorare la qualità. Vengono:

- analizzate le informazioni utili per identificare cause potenziali di Non Conformità ripetitive e sistematiche;
- definiti gli obiettivi ;
- studiate le azioni volte ad eliminare le cause di potenziali NC e le modalità della loro attuazione;
- determinati i tempi;
- assicurata l'approvazione delle azioni da intraprendere da parte del DS;
- verificata l'efficacia dell'azione preventiva da parte del RF che l'ha promossa, con il supporto di dati oggettivi.

Le AP sono registrate su verbale dello staff di direzione, conservate in segreteria e rese note ai soggetti coinvolti indicando i provvedimenti da adottare, i responsabili e i termini. Il RSGQ ne sorveglia l'attuazione che, una volta avvenuta, viene comunicata al DS.