

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

# MANUALE DELLA QUALITÀ

Redatto secondo la  
Norma UNI EN ISO 9001:2000

## **Istituto CHAMPAGNAT** **Scuola primaria** **Secondaria di 1° Grado** **Liceo Scientifico**

Edizione 1 del 16.01.2008  
Rev. 0 del 16.01.2008

### Indice del MQ

<b>STATO DELLE REVISIONI DELLE SEZIONI</b>		
<b>Sezione</b>	<b>N° Ed/Rev.</b>	<b>Data</b>
Indice	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 0: Introduzione	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 1: Scopo e campo di applicazione	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 2: Riferimenti normativi	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 3: Termini e definizioni	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 4: Sistema di gestione per la qualità	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 5: Responsabilità della Direzione	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 6: Gestione delle risorse	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 7: Realizzazione del servizio	Ediz. 1 / Rev. 0	.....
SEZIONE 8: Misurazioni, analisi e miglioramento	Ediz. 1 / Rev. 0	.....

**Redatto dal Rappresentante della Direzione:**

\_\_\_\_\_

**Verificato dal Responsabile dell'Istituto:**

\_\_\_\_\_

**Approvato dalla FUNZIONE RESPONSABILE (Economo dell'Istituto):**

\_\_\_\_\_

Istituto CHAMPAGNAT Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

## SEZIONE 0 : INTRODUZIONE

### 0.1 Generalità

#### Indice delle sezioni del Manuale Qualità

Sezione Manuale	Titolo
Sezione 0	Introduzione
Sezione 1	Scopo e campo di applicazione
Sezione 2	Riferimenti normativi
Sezione 3	Termini e definizioni
Sezione 4	Sistema di gestione per la qualità
Sezione 5	Responsabilità della Direzione
Sezione 6	Gestione delle risorse
Sezione 7	Realizzazione del servizio
Sezione 8	Misurazioni, analisi e miglioramento

#### Dati anagrafici dell'Istituto CHAMPAGNAT

Anno di costituzione	1905
Ente Gestore	PROVINCIA D'ITALIA F.M.S.
Sede legale	Piazza Santa Costanza, 2 – 00198 Roma
Sede dell'Istituto	Via dei Maristi, 2 – 16146 GENOVA

#### Breve presentazione dell'Istituto FORM

L'Istituto è dedicato a S. Marcellino Champagnat il Fondatore dei Fratelli Maristi. (1789-1840)

##### Cenno storico

**1905:** I Fratelli Maristi espulsi dalla Francia nel 1903 cercano a Genova un appoggio per i grandi viaggi. Decidono di aprire una piccola scuola (Istituto San Giuseppe) a Via Casaregis 13. (20 alunni). L'anno dopo trovano 2 appartamenti al n°34 e vi si trasferiscono. L'Istituto San Giuseppe cresce gradualmente fino ad occupare 6 appartamenti. C'è la scuola elementare, le medie, l'Istituto tecnico inferiore e il Ginnasio. La scuola di Via Casaregis dura fino al 1966.

**1940:** Nasce lo CHAMPAGNAT.

Viene acquistata Villa Fucel ad Albaro. Vi si trasferisce il Ginnasio di Via Casaregis e una parte delle elementari e medie. Dal 1942 al Ginnasio si sostituisce il Liceo Scientifico. **1960-62** Si erige la costruzione attuale. Le vacanze di Natale 1962 servono al trasloco delle medie e del Liceo. Alla Villa restano le elementari.

**1970-75** Si costruisce il Centro Sportivo. Con l'anno scolastico 1982-83 l'Istituto apre alle ragazze e diventa scuola mista.

##### La Scuola Oggi

L'Istituto "Champagnat" è un'istituzione scolastica pubblica, non statale, di ispirazione cristiana, comprendente la Scuola Primaria, Secondaria di 1° grado e Liceo Scientifico o tutti con lo status di scuola paritaria. La scuola dispone di ambienti necessari a soddisfare pienamente le molte esigenze degli alunni: laboratorio linguistico e informatico, laboratorio di fisica e di chimica, sala audiovisivi, ampi cortili e campi da gioco.

In collaborazione con la scuola opera il **Centro Culturale Sportivo Champagnat** sorto nella linea della tradizione Marista per la quale lo sport è sempre stato un elemento importante per la formazione integrale dei giovani.

Gli impianti sportivi dell'Istituto hanno assunto ormai un'immagine di primo piano nella città di Genova e rappresentano un forte richiamo e una qualifica per la scuola. In 15.000 mq di strutture sportive distribuite su 5 piani, trovano spazio: 3 piscine, 2 campi da tennis, due campi da calcetto in erba sintetica, 7 palestre con sofisticate attrezzature, 1 pista di atletica, un servizio medico e un centro fisioterapico per la riabilitazione. Il Centro Sportivo viene utilizzato dagli alunni in orario scolastico, mentre i corsi specifici possono essere frequentati a condizioni agevolate.

##### Principi della tradizione marista

La scuola marista fa sua l'ansia educativa di Marcellino Champagnat. La sua convinzione: "*Per educare bene i ragazzi, occorre amarli, ed amarli tutti allo stesso modo*" diventa l'atteggiamento fondamentale, da cui derivano le caratteristiche dello stile educativo: la **presenza** in mezzo ai ragazzi, la **semplicità**, **lo spirito di famiglia**, **l'amore al lavoro**, il tutto **allo stile di Maria**. A tutti i docenti, Fratelli e Laici, sono richieste competenza e professionalità unite ad un atteggiamento di attenzione e accoglienza attraverso l'ascolto e il dialogo, avendo come modello educativo quello di Maria.

OBIETTIVO: COSTRUIRE UNA COMUNITÀ CHE APPRENDE – UNA COMUNITÀ CHE EDUCA

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## 0.2 Approccio per processi

L'Istituto CHAMPAGNAT basa il proprio sistema di gestione per la qualità, in coerenza con l'approccio fondamentale del modello di riferimento, sulla gestione sistemica per processi.

In tale ambito l'ISTITUTO:

- individua le sequenze delle attività finalizzate a realizzare specifici servizi (output), attraverso la trasformazione di determinati elementi in ingresso (input); in particolare, vengono identificati i processi di realizzazione dei servizi finali rivolti agli utenti della scuola (processi primari) ed i processi ausiliari (processi di supporto), tipicamente rivolti a utenti interni, ma comunque necessari per garantire la qualità dei servizi finali stessi;
- descrive e regola i processi per garantirne un'adeguata efficacia, efficienza e qualità;
- identifica i collegamenti tra i processi;
- garantisce azioni programmate di verifica e di monitoraggio di ciascun processo ma anche di ciascuna fase dello stesso;
- attiva azioni di miglioramento, in particolare, ove segnalazioni e/o monitoraggi interni e verifiche esterne rivelino carenze significative di qualità o di efficienza ed al fine di evitare il ripetersi o l'insorgenza di non conformità, attraverso processi di "problem solving".

L'IS, nell'ambito della propria organizzazione ha individuato i seguenti processi:

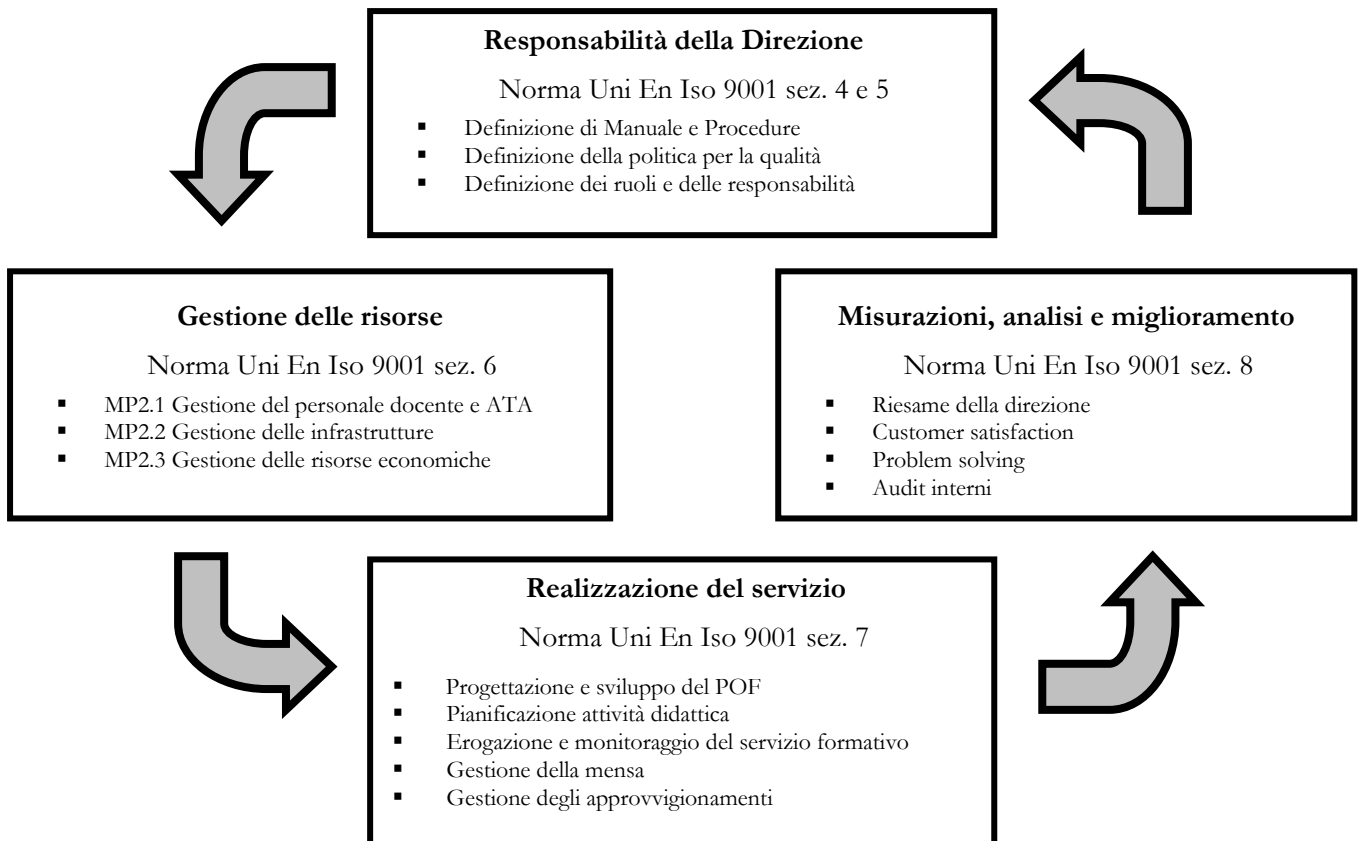
- **Processi primari**, processi che influiscono direttamente sulla qualità del servizio percepita dagli utenti e che sono costituiti da:
  - progettazione e sviluppo POF
  - pianificazione attività didattica
  - erogazione e monitoraggio servizio formativo
  - gestione servizio mensa
  - gestione approvvigionamenti
- **Processi di supporto**, processi che influiscono indirettamente sulla qualità del servizio percepita dagli utenti e che sono costituiti dalle attività connesse alla gestione dell'Istituto inteso come complesso organizzato di beni, servizi e persone, ovvero:
  - responsabilità e comunicazione
  - gestione delle risorse
  - misurazione analisi e miglioramento

Allo scopo di identificare i processi e le loro interrelazioni si elaborano le seguenti rappresentazioni:

- Identificazione e sequenzialità dei processi
- Interazioni tra i processi

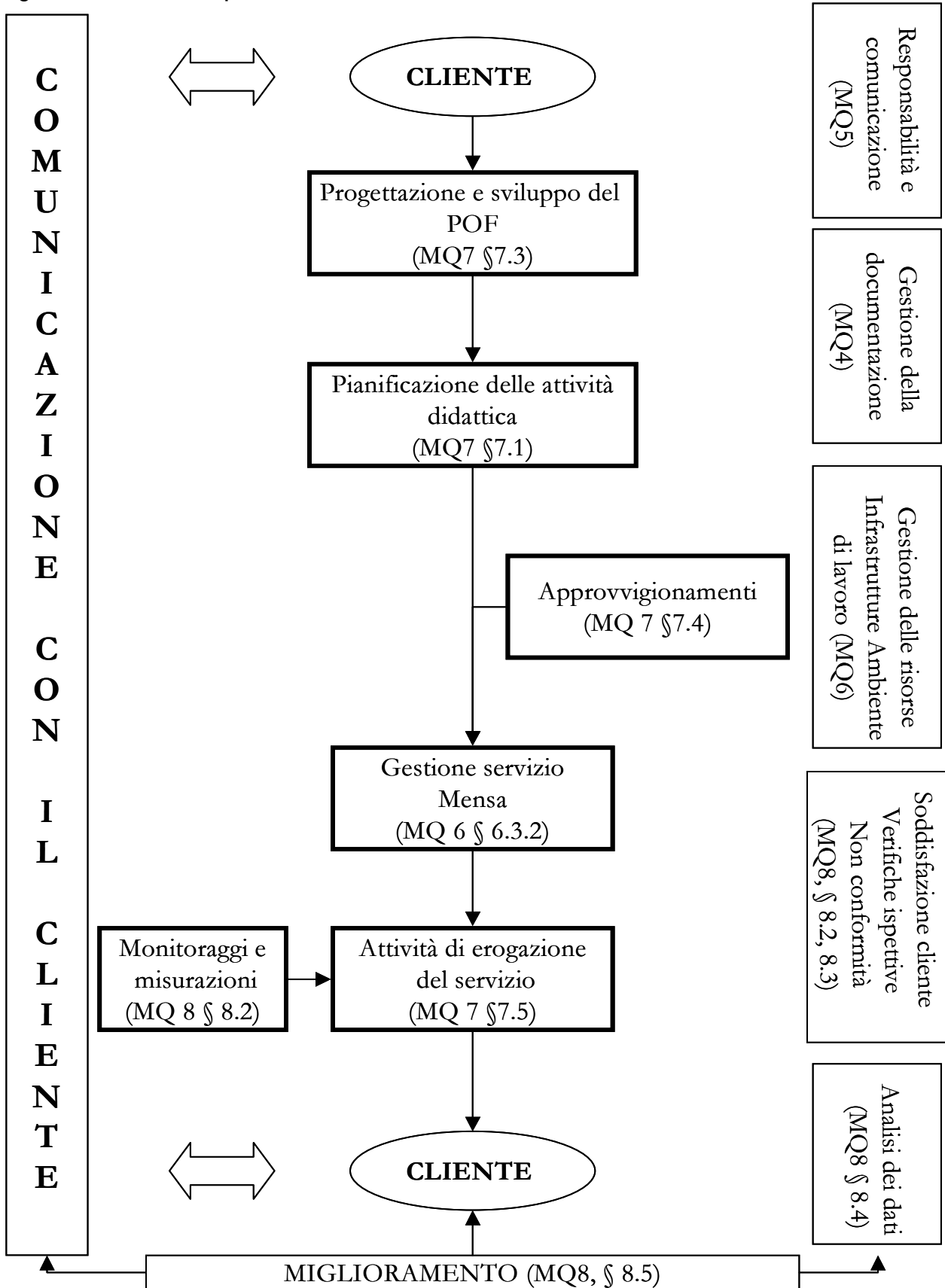
<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

**Figura 1: Identificazione e sequenzialità dei processi**



Istituto CHAMPAGNAT Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

Figura 2: Interazione tra i processi



<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

### 0.3 Relazione con la Norma UNI EN ISO 9001:2000

Il presente Manuale è stato sviluppato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 anche nel modo in cui sono state strutturate le varie sezioni dello stesso, come riportato nella seguente tabella

<b>Requisiti della Norma</b>	<b>Sezioni del Manuale Qualità</b>
§0_Introduzione	Sez.0
§1_Scopo e campo di applicazione	Sez.1
§2_Riferimenti normativi	Sez.2
§3_Termini e definizioni	Sez.3
§4_Sistema di gestione per la qualità	Sez.4
§5_Responsabilità della Direzione	Sez.5
§6_Gestione delle risorse	Sez.6
§7_Realizzazione del servizio	Sez.7
§8_Misurazioni, analisi e miglioramento	Sez.8

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

Lo scopo del Manuale della Qualità è quello di descrivere e documentare:

- il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto CHAMPAGNAT;
- le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le interazioni tra i processi del Sistema di Gestione Qualità;
- la capacità del Sistema di Gestione Qualità di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei Clienti e ai requisiti di legge applicabili;
- la capacità del Sistema di Gestione Qualità di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni, con particolare riferimento alla soddisfazione del Cliente;
- gli Obiettivi e la Politica per la Qualità fissati dalla Direzione;
- uno strumento per la conoscenza del sistema da parte degli utenti e delle parti interessate;
- uno strumento di lavoro per il personale dell'Istituto, ai fini del corretto svolgimento delle prestazioni professionali;
- uno strumento per la valutazione del Sistema Gestione Qualità da parte di Organismi esterni indipendenti.

Il presente Manuale intende, inoltre, documentare come il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto CHAMPAGNAT sia in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Tutte le risorse umane coinvolte nelle attività e nei processi operativi dell'Istituto, assumono i contenuti della documentazione del Sistema Gestione Qualità quale linea guida per lo svolgimento e la gestione delle attività di loro competenza.

### 1.2 Applicazione

Il Sistema Gestione Qualità descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività di progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione della scuola primaria, secondaria di primo grado e secondaria di secondo grado dell'Istituto CHAMPAGNAT oggetto di certificazione.

*L'Istituto CHAMPAGNAT non applica il requisito 7.5.2 della Norma, in quanto non vi sono processi da validare.*

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 2: RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 Norme

Il Sistema di Gestione per la Qualità attuato dall'Istituto FORM in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000, fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2000 "Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI EN ISO 9004:2000 "Sistemi di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- UNI EN ISO 19011:2003 "Linea guida per gli audit sui Sistemi di Gestione Qualità".

### 2.2 Normativa nazionale e comunitaria

Questo Manuale è stato redatto in accordo alla normativa nazionale e comunitaria che regola le attività, di natura didattica e non didattica, aventi influenza sulla qualità del servizio erogato. Per i contenuti di tale legislazione si rimanda all'elenco Documenti di origine esterna (NOME DELL'ELENCO) allegato alla Procedura di gestione dei documenti (NOME DELLA PROCEDURA).

La normativa applicata fa riferimento ai seguenti ambiti di disciplina:

- contratto collettivo AGIDAE Scuola;
- legislazione del lavoro;
- legislazione scolastica;
- normativa in materia di sicurezza;
- normativa in materia di privacy;
- normativa in materia di igiene alimentare
- le ulteriori norme che contengano requisiti cogenti per l'Istituto.

### 2.3 Documenti applicabili

Procedura di gestione dei documenti (NOME PROCEDURA)

Documenti di origine esterna (NOME ELENCO)

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

## SEZIONE 3: TERMINI E DEFINIZIONI

### 3.1 Glossario

#### 3.1.1 Termini e definizioni del Sistema di Gestione per la Qualità

Il presente Manuale, così come tutti i documenti della Qualità, applica i termini e definizioni contenuti nella UNI EN ISO 9000:2000 – Sistemi di Gestione della Qualità – Fondamenti e terminologia.

Per comodità d'uso, si riportano di seguito alcuni termini chiave per l'esatta comprensione e applicazione del presente Manuale.

**ALTA DIREZIONE** – Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione, la guidano e la gestiscono.

**ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'** – Parte della Gestione per la Qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la Qualità saranno soddisfatti.

**AZIONE CORRETTIVA** – Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

**AZIONE PREVENTIVA** – Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

**CAPACITA'** – Abilità di un'organizzazione, sistema o processo a realizzare un prodotto in grado di rispondere ai requisiti per quel prodotto.

**CLIENTE** – Organizzazione o persona che riceve un prodotto.

**CONFORMITA'** – Soddisfacimento di un requisito.

**CONTROLLO DELLA QUALITA'** – Parte della Gestione per la Qualità mirata a soddisfare i requisiti per la Qualità.

**EFFICACIA** – Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

**EFFICIENZA** – Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

**EVIDENZA OGGETTIVA** – Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

**FIDATEZZA** – Termine collettivo utilizzato per descrivere le prestazioni di disponibilità ed i fattori che la condizionano: affidabilità, manutenibilità e logistica della manutenzione.

**FORNITORE** – Organizzazione o persona che fornisce un prodotto.

**GESTIONE** - Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione.

**GESTIONE PER LA QUALITA'** – Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di Qualità.

**MANUALE DELLA QUALITA'** – Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

**MIGLIORAMENTO CONTINUO** – Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

**MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'** – Parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.

**NON CONFORMITA'** – Mancato soddisfacimento di un requisito.

**OBIETTIVO PER LA QUALITA'** – Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità.

**ORGANIZZAZIONE** – Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

**PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'** – Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi.

**POLITICA PER LA QUALITA'** – Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

**PROCEDURA** – Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

**PROCESSO** – Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

**PROCESSO DI QUALIFICA** – Processo per dimostrare la capacità di ottemperare a requisiti specificati.

**PRODOTTO** – Risultato di un processo.

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO** – Insieme di processi che trasformano i requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema.

**PROGETTO** – Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

**QUALITA'** - Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

**REQUISITO** – Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

**RIESAME** - Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

**RINTRACCIABILITA'** – Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.

**SISTEMA** – Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti.

**SISTEMA DI GESTIONE** – Sistema per stabilire la politica, gli obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

**SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'** – Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità.

**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** – Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

**VALIDAZIONE** – Conferma, sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

**VERIFICA** – Conferma, sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati.

**VERIFICA ISPETTIVA** – Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza della Verifica Ispettiva e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della Verifica Ispettiva sono stati soddisfatti.

### **3.1.2 Altri termini e definizioni**

**AUTOVALUTAZIONE** – Esame complessivo condotto dal responsabile del processo, o di una sua fase, mirato a valutare il livello qualitativo.

**COMPETENZE** – Sviluppo delle capacità potenziali della persona umana, mediante l'acquisizione di conoscenze e abilità operative che ogni soggetto in formazione riutilizza per realizzare al meglio il proprio progetto educativo.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

**CONTINUITA' EDUCATIVA** – Esito di una coerenza nell'azione di educazione e di istruzione tra la scuola e la famiglia e tra le scuole successivamente frequentate dagli allievi.

**GESTORE** – Persona fisica o giuridica titolare dell'Istituto.

**ISTITUTO** – Complesso delle attività educativo-scolastico-formative svolte in una determinata sede.

**OBIETTIVI GENERALI DEL PROCESSO FORMATIVO** – Mete, traguardi, punti di arrivo ai quali gli allievi pervengono, avvalendosi di tutte le attività educative e didattiche svolte dalla scuola.

**OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO** – Conoscenze, abilità e competenze alle quali gli allievi pervengono, tramite l'azione educativa e didattica della scuola, progressivamente appropriandosi dei contenuti, dei metodi interpretativi, delle regole di funzionamento e dei principi costitutivi delle discipline integrate nei piani di studio personalizzati.

**OFFERTA FORMATIVA DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE** – Dichiarazione di ciò che la scuola intende fare per svolgere al meglio la sua funzione istituzionale, del perché e come intende farlo.

**PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)** – Documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. Il Piano dell'offerta formativa è coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi determinanti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, tenendo conto della programmazione territoriale dell'offerta formativa. Tale documento illustra l'identità della scuola, i riferimenti culturali e professionali ai quali essa si ispira, i percorsi formativi comuni che verranno attuati, le sue scelte didattiche, le modalità di utilizzazione delle risorse disponibili, i criteri per l'autovalutazione.

**PROGETTO DELL'ORIENTAMENTO D'ISTITUTO (POI)** – Specifica attività di orientamento, nell'ambito del Progetto Educativo d'Istituto, che prevede, per gli studenti, un processo sia formativo che informativo, con riferimento sia alle attività interne che esterne alla scuola e che si prefigge come obiettivo generale scoprire e costruire l'identità dell'alunno in riferimento a sé, alla realtà socio-sanitaria, alle culture europee, al mondo dei valori, per una più chiara consapevolezza del proprio ruolo nella società.

**PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO** – Percorsi di insegnamento e di apprendimento che le scuole sono tenute a preparare e a realizzare, avvalendosi delle facoltà decisionali loro attribuite, partendo dal "nucleo fondamentale" fissato a livello nazionale e tenendo conto di quanto stabilito dalle Regioni, nell'ambito della quota loro riservata.

**PORTFOLIO** – Raccolta mirata, sistematica, selezionata e organizzata di materiali, che serve a documentare il percorso formativo degli allievi ed i progressi compiuti in relazione al piano di studio personalizzato. E' un metodo di valutazione coerente con la centralità della persona, consente di responsabilizzare i protagonisti del processo educativo didattico favorendo anche forme di autovalutazione, offrendo nuove opportunità di dialogo e collaborazione tra la scuola e la famiglia.

**SCUOLA PARITARIA** - Istituzioni scolastiche non statali, comprese quelle degli enti locali, che, a partire dalla scuola per l'infanzia, corrispondono agli ordinamenti generali dell'istruzione, sono coerenti con la domanda formativa delle famiglie e sono caratterizzate da requisiti di qualità ed efficacia.

**SCUOLA SECONDARIA** – La scuola secondaria, della durata di cinque anni, si articola nelle aree classico-umanistica, scientifica, tecnica e tecnologica, artistica e musicale. Essa ha la finalità di consolidare, riorganizzare ed accrescere le capacità e le competenze acquisite nel ciclo primario, di sostenere e incoraggiare le attitudini e le vocazioni degli studenti, arricchire la formazione culturale, umana e civile degli studenti, sostenendoli nella progressiva assunzione di responsabilità, e di offrire loro conoscenze e capacità adeguate all'accesso all'istruzione superiore universitaria e non universitaria ovvero all'inserimento nel mondo del lavoro.

**SISTEMA EDUCATIVO DI ISTRUZIONE E DI FORMAZIONE** – Sistema finalizzato alla crescita e alla valorizzazione della persona umana, nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, delle differenze e dell'identità di ciascuno, nel quadro della cooperazione tra scuola e genitori, in coerenza con le disposizioni in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche e secondo i principi sanciti dalla Costituzione e dalla Dichiarazione universale dei diritti

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

dell'uomo. Il sistema educativo di istruzione si articola nella scuola dell'infanzia, nel ciclo primario, che assume la denominazione di scuola di base e, nel ciclo secondario, che assume la denominazione di scuola secondaria.

.....

### **3.2 Sigle e abbreviazioni**

Nel corso del manuale e delle procedure si utilizzeranno, a scopo di brevità e comodità, alcune abbreviazioni, di cui in questa sede si riporta il significato:

- ..... Istituto
- ..... Sistema Gestione Qualità
- ..... Modulo Qualità
- ..... Procedura Qualità
- ..... Manuale Qualità
- ..... Progetto Educativo d'Istituto
- ..... Piano Offerta Formativa
- ..... Responsabile della Casa
- ..... Rappresentante della Direzione
- ..... Preside
- ..... Economa
- ..... Segreteria
- ..... Progetto dell'Orientamento dell'Istituto

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 4: SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

### 4.1 Requisiti generali

Il Sistema di Gestione Qualità istituito all'interno dell'IS è predisposto, documentato e mantenuto attivo come mezzo per assicurare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti cogenti, ai requisiti del cliente e ai requisiti ulteriori.

Il Sistema Gestione Qualità dell'IS è stato istituito in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 e comprende:

- l'individuazione dei processi primari e di supporto, secondo quanto stabilito al §0.2 della sezione 0 del Manuale Qualità, dove sono stati descritti anche la sequenza e le interazioni tra i suddetti processi;
- i criteri di gestione delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi individuati, descritti alla sezione 4 e 6 del presente Manuale Qualità;
- i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi individuati e la qualità del servizio erogato, descritti alla sezione 7 del presente Manuale Qualità;
- gli strumenti per le misurazioni, la raccolta e l'analisi dei dati relativi ai processi individuati, nonché le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e il miglioramento continuo, descritti alla sezione 8 del presente Manuale Qualità;
- la sensibilizzazione e l'impegno di tutto il personale per il raggiungimento e il miglioramento continuo delle prestazioni, descritte alla sezione 5 del presente Manuale Qualità.

### 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

#### 4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema Gestione Qualità dell'IS ha lo scopo di:

- descrivere, in maniera efficace ed operativa, il Sistema Gestione Qualità, ovvero le attività da esso previste e le responsabilità connesse con la loro gestione;
- fornire evidenza oggettiva della struttura tecnica ed organizzativa dell'Istituto.

I documenti in uso nell' IS si distinguono in due categorie:

1) documenti interni attinenti le prescrizioni del Sistema Gestione Qualità che comprendono:

- Manuale Qualità (MQ)
- Procedure Qualità (IDENTIFICATIVO PROCEDURE)
- Registros Qualità (IDENTIFICATIVO MODELLI)

2) documenti esterni, connessi con lo sviluppo delle attività (documenti forniti dai clienti e/o fornitori, norme, leggi, direttive di riferimento, ecc.).

Le norme, le leggi, le direttive di riferimento sono contenuti nell' elenco Documenti di origine esterna (NOME DELL'ELENCO).

#### 4.2.2 Manuale della Qualità

Il Manuale Qualità contiene le prescrizioni generali di sistema e costituisce l'espressione di quanto la Direzione ha deciso di attuare circa la gestione dell'Istituto per la qualità; in esso è indicata l'organizzazione e le risorse messe a disposizione per il perseguimento degli obiettivi e l'attuazione della Politica per la Qualità. I contenuti comprendono, inoltre, la descrizione delle soluzioni adottate riguardo a tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2000 relativi alle prescrizioni di sistema.

Il Manuale deve intendersi come una guida di carattere generale per pianificare, eseguire e controllare le attività aventi influenza sulla qualità e per consentire la valutazione del Sistema Gestione Qualità da parte della Direzione e di enti esterni.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- **Procedure della Qualità**

Le procedure costituiscono la formalizzazione delle modalità operative delle attività di maggior impatto sulla qualità del servizio erogato. Esse sono predisposte e documentate in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Le procedure integrano e completano i contenuti del Manuale della Qualità fornendo una guida operativa e dettagliata circa le responsabilità e le modalità per l'esecuzione delle attività cui sono riferite, nonché la descrizione dell'insieme delle relazioni esistenti all'interno dell'attività e nel rapporto con le altre attività del sistema.

- **Registrazioni della Qualità**

I documenti di registrazioni della qualità costituiscono l'evidenza oggettiva della presenza e dell'applicazione del Sistema Gestione Qualità.

#### **4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti**

Il controllo dei documenti attinenti le prescrizioni del Sistema Gestione Qualità riguarda, in generale, le modalità adottate dall'IS per assicurare che i documenti siano:

- approvati prima della loro emissione;
- riesaminati, aggiornati quando necessario e quindi riapprovati;
- identificati nelle modifiche e nello stato di revisione;
- disponibili nei luoghi di utilizzazione;
- leggibili e facilmente identificabili;
- se obsoleti, non utilizzati involontariamente e adeguatamente identificati qualora siano da conservare.

Tali modalità sono descritte nella Procedura di gestione dei documenti (NOME PROCEDURA).

L'elenco di tutti i documenti del Sistema Gestione Qualità dell'IS è contenuto nell'Elenco dei documenti applicabili (NOME MODELLO), allegato alla Procedura di gestione dei documenti (NOME PROCEDURA).

#### **4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

Le Registrazioni della Qualità costituiscono l'evidenza oggettiva dell'applicazione del Sistema Gestione Qualità e consentono di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e la corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità.

L'IS applica la Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA), per assicurare il controllo di tutte le registrazioni della qualità utilizzate.

L'Istituto ha predisposto e conserva per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità le seguenti registrazioni richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2000:

- risultati dei riesami della Direzione);
- registrazioni per il personale);
- risultati dei riesami dei requisiti ;
- requisiti di ingresso per la progettazione;
- risultati dei riesami della progettazione ;
- risultati delle verifiche della progettazione;
- risultati delle validazioni della progettazione ;
- risultati del riesame delle modifiche alla progettazione;
- risultati delle valutazioni dei fornitori ;
- risultati della validazione dei processi ;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- registrazioni relative alla preservazione della proprietà del cliente ;
- risultati delle verifiche ispettive interne ;
- evidenze di conformità ai prodotti non conformi;
- risultati delle azioni correttive ;
- risultati delle azioni preventive .

L'elenco delle suddette registrazioni della qualità è contenuto nel documento Elenco delle registrazioni (NOME MODELLO), allegato alla Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA).

La Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA) individua le modalità di identificazione, archiviazione, protezione e reperibilità, durata di conservazione ed eliminazione delle registrazioni.

Tale procedura descrive altresì le modalità in atto per assicurare una pronta rintracciabilità delle registrazioni e per prevenirne deterioramenti, danneggiamenti e smarrimenti in modo da assicurare che le registrazioni siano sempre leggibili.

L'accesso alle registrazioni da parte degli utenti, secondo il principio della trasparenza, è consentito nei limiti previsti dalle normative in materia di privacy.

#### **4.3 Documenti applicabili**

Procedura di gestione dei documenti (NOME PROCEDURA)  
Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA)  
Elenco dei documenti applicabili (NOME MODELLO)  
Elenco delle registrazioni (NOME MODELLO)

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 5: RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 Impegno della Direzione

La Direzione dell'IS ha deciso di introdurre un SGQ rispondente alle prescrizioni della Norma UNI EN ISO 9001:2000 e al fine di consentire la corretta implementazione e mantenimento attivo del proprio SGQ si impegna a:

- comunicare all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quello cogenti applicabili, con particolare riferimento alle norme dell'ordinamento scolastico ed al contratto collettivo di categoria;
- stabilire la Politica per la Qualità, divulgarla all'interno dell'Istituto e riesaminarla periodicamente per assicurarsi della sua continua idoneità (rif. §5.3 della presente sezione del MQ);
- definire gli Obiettivi per la Qualità;
- effettuare periodici riesami del SGQ (rif §5.6 della presente sezione del MQ);
- mettere a disposizione i mezzi e le risorse necessari sia al conseguimento degli obiettivi prefissati che al rispetto della Politica per la Qualità;
- provvedere alla formazione del personale avente impatto sulla qualità del servizio erogato.

Per favorire il raggiungimento dei suddetti impegni, la Direzione di IS provvede in particolare a:

- raccogliere le richieste dei genitori attraverso la compilazione delle schede di iscrizione;
- raccogliere in itinere e alla fine dell'anno scolastico le valutazioni dei genitori e degli alunni della scuola secondaria di secondo grado attraverso la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction;
- mettere a disposizione dei genitori, degli alunni e del personale docente e non docente un modulo diretto a formulare segnalazioni scritte alla Direzione dell'Istituto
- valutare il rendimento del personale docente e non docente, con gli strumenti dell'autovalutazione e della valutazione da parte della Direzione;
- sviluppare e attuare annualmente un programma di formazione e aggiornamento del personale che comprenda, tra le altre attività, anche sessioni formative legate alla normativa ISO;
- informare il personale circa il contenuto della normativa cogente, con particolare riferimento alle norme della Riforma scolastica;
- redigere ed esporre in uno spazio visibile la politica per la qualità;

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

La Direzione dell'IS, consapevole che la soddisfazione del Cliente rappresenta un prerequisito indispensabile per il raggiungimento dei propri Obiettivi per la Qualità, assicura che le esigenze del Cliente siano correttamente comprese e che l'IS abbia la capacità, in base alle risorse a propria disposizione, di poterle soddisfare in conformità alle condizioni richieste dal Cliente stesso.

In rapporto alla tipologia dei servizi offerti, l'IS ha individuato diverse categorie di Clienti di riferimento:

- la società o collettività in senso lato, al fine di garantire l'istruzione necessaria allo sviluppo della stessa Comunità, in piena armonia con i principi contenuti nella Costituzione;
- le famiglie degli studenti;
- gli alunni che frequentano l'IS.

*In particolare l'IS orienta la gestione del servizio scolastico alla soddisfazione del Cliente, alla luce delle seguenti considerazioni:*

- la pianificazione del servizio avviene alla luce delle esigenze espresse ed implicite del cliente, con particolare attenzione alla scelta delle famiglie di iscrivere i propri figli presso una scuola cattolica;
- l'IS prevede come sedi formali deputate alla comunicazione con i clienti, i colloqui tra docenti e genitori e le riunioni di inizio e fine anno, alle quali saranno invitati tutti i genitori;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- L'IS gestisce i processi relativi al cliente come illustrato nel presente Manuale.

Nell'attuazione del processo di miglioramento continuo delle prestazioni del proprio SGQ, allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente, l'IS ha previsto periodiche analisi delle informazioni provenienti dai propri Clienti come previsto nella sezione 8 Misurazioni, analisi e miglioramento del presente MQ.

In particolare l'IS:

- tiene sotto controllo il gradimento dei genitori e degli alunni in ordine ai vari processi erogati, mediante la consegna di questionari o mediante colloqui verbali eseguiti dal personale dell'IS durante l'anno scolastico;
- mette a disposizione di tutti i genitori un modulo scritto per la segnalazione di non conformità, che il RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE prenderà in considerazione, provvedendo a gestire le segnalazioni fondate secondo la Procedura di gestione delle non conformità (NOME PROCEDURA).

### 5.3 Politica per la Qualità

L'IS ha definito la Politica per la Qualità tenendo conto degli scopi della propria organizzazione e dell'impegno a soddisfare le esigenze dei propri utenti nell'ottica del miglioramento continuo nella gestione del proprio SGQ.

La Direzione dell'Istituto ha provveduto a diffondere la Politica per la Qualità all'interno dell'Istituto stesso in modo da essere conosciuta e compresa da parte del:

- personale docente;
- personale ATA;
- personale religioso;
- alunni;
- genitori.

A tale scopo, la politica è affissa in modo permanente presso la bacheca dell'Istituto, quindi in luogo facilmente accessibile a tutti i soggetti sopra indicati.

In attuazione dei principi posti alla base della Politica per la Qualità, l'Istituto si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali di qualità:

- erogare il servizio scolastico in conformità al dettato legislativo;
- promuovere il successo scolastico degli alunni;
- massimizzare il livello di soddisfazione dei genitori relativamente alla qualità del servizio scolastico da costoro percepita.

Periodicamente la Politica per la Qualità viene riesaminata per accertarne la continua idoneità.

Il quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi della Qualità è costituito da:

- gli obiettivi generali di qualità precedentemente descritti;
- gli obiettivi specifici di qualità annualmente previsti dalla Direzione di IS.

La verifica sistematica del grado di attuazione degli obiettivi della Politica della Qualità avviene attraverso i seguenti strumenti:

- misurazione della soddisfazione del cliente attraverso le schede di segnalazione delle non conformità ed i questionari di Customer Satisfaction;
- riesame del SGQ da parte della Direzione descritto al punto 5.6. della presente sezione del MQ;
- confronto annuale tra obiettivi di qualità programmati e risultati effettivamente raggiunti;
- verifica e controllo del processo di erogazione del servizio scolastico nei suoi aspetti didattici, da parte dei docenti.

Il testo del documento "Politica per la Qualità" è contenuto nell'Allegato.....

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## **5.4 Pianificazione**

Allo scopo di garantire che il SGQ messo in atto sia in grado di assicurare il soddisfacimento dei requisiti prestabiliti, le esigenze e le richieste esplicite ed implicite dei clienti, l'IS attua la pianificazione della qualità mediante:

- pianificazione degli obiettivi per la qualità;
- pianificazione operativa delle attività relative all'erogazione del servizio didattico e dei relativi controlli.

### **5.4.1 Obiettivi per la qualità**

In accordo con gli obiettivi strategici di qualità definiti nella Politica per la Qualità e con i requisiti stabiliti o richiesti dal Cliente per il servizio erogato, la Direzione dell'Istituto definisce obiettivi per la qualità misurabili e coerenti con il Progetto Educativo dell'Istituto.

In particolare, gli obiettivi di qualità appartengono a tre categorie

- obiettivi relativi alle prestazioni dei processi del SGQ
- obiettivi di customer satisfaction
- obiettivi di natura didattica

#### **5.4.2.a Obiettivi relativi alle prestazioni dei processi del SGQ**

Gli obiettivi del sistema di gestione per la qualità sono misurabili e sono pianificati dalla Direzione dell'Istituto all'inizio dell'anno scolastico e sono registrati sul "modulo.....". Si riferiscono ai diversi processi che compongono il Sistema Qualità dell'Istituto. In sede di riesame della direzione si mettono a confronto gli obiettivi pianificati con i risultati effettivamente raggiunti, allo scopo di misurare lo scarto tra qualità programmata e qualità raggiunta ed adottare, a seguito di tale raffronto, le opportune azioni di miglioramento del sistema.

#### **5.4.2.b Obiettivi di customer satisfaction**

Gli obiettivi di CS esprimono il risultato che la Direzione dell'Istituto si attende, relativamente alle risposte formulate dall'utenza nella compilazione dei questionari di soddisfazione somministrati nel corso dell'anno scolastico. I risultati attesi sono individuati nel "modulo.....") relativamente ai diversi processi cui si riferiscono le domande formulate all'utenza. Il confronto tra risultati attesi e risultati raggiunti viene effettuato in sede di riesame della direzione ovvero, per i questionari consegnati nel corso dell'anno scolastico, negli incontri collegiali diretti a valutare l'esito delle indagini di CS.

#### **5.4.2.c Obiettivi di natura didattica**

Gli obiettivi di natura didattico-educativa sono pianificati dai docenti, in sede sia collegiale che individuale, in coerenza con il Piano dell'Offerta Formativa e secondo quanto previsto dalla legislazione vigente nel settore scolastico. Il risultato di tale attività è reso evidente attraverso la compilazione dei documenti di pianificazione didattica prevista dalle norme cogenti dell'ordinamento scolastico.

## **5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione**

### **5.5.1 Responsabilità ed autorità**

Le funzioni fondamentali dell'Istituto sono organizzate, coordinate ed attuate in conformità a quanto previsto nell'Organigramma funzionale di seguito illustrato.

Le responsabilità attribuite alle singole funzioni nelle attività pianificate sono state rappresentate nella Matrice delle responsabilità.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA Rev 0 del 28/02/2009	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
--	-------------------------------	-------------------------------------

Le competenze di ciascuna funzione all'interno dell'IS e l'individuazione dei requisiti minimi di accesso all'incarico affidato, sono descritte nel Mansionario rappresentato alla sezione 6 del presente MQ.

**Figura n.2 Organigramma**

<b>INSERIRE ORGANIGRAMMA</b>
------------------------------

**Figura n.3 Matrice delle responsabilità articolata per processi**

<b>Progettazione e sviluppo POF</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>
Pianificazione della Progettazione scuola secondaria di primo e secondo grado	.....
Definizione elementi in ingresso per elaborazione del POF scuola secondaria di primo grado e di secondo grado	.....
Elaborazione del POF scuola secondaria di primo grado e secondo grado	.....
Compilazione delle check-list di Verifica e Riesame del POF, da sottoporre al Collegio Docenti	.....
Verifica, Riesame e approvazione del POF	.....
Adozione POF	.....

<b>Pianificazione attività didattica</b>	
<b>Fasi del processo (a titolo esemplificativo)</b>	<b>Responsabilità</b>
.....	.....
Elaborazione Piano di studio	.....
Determinazione del profilo educativo, culturale e professionale dello studente	.....
Individuazione degli obiettivi generali del processo formativo	.....
Individuazione degli obiettivi specifici di apprendimento disciplinare e di comportamento	.....
.....	.....
Programmazione didattica per docenti	.....
Attuazione dei Piani di lavoro individuali	.....

<b>Erogazione del servizio didattico</b>	
<b>Fasi del processo (da distinguere eventualmente per percorso di studio)</b>	<b>Responsabilità</b>
Accoglienza	.....
Contatto con le famiglie	.....
Comunicazione con le famiglie	.....
Riscossione delle rette	.....
Docenza	.....
Controllo sullo stato di attuazione della programmazione didattica	.....
Organizzazione delle gite di istruzione, conferenze, convegni e tavole rotonde e attività extra didattiche	.....
Compilazione e consegna delle schede di valutazione, dei fogli notizie alunni e delle pagelle	.....
Ricevimento dei genitori	.....

<b>Progettazione e sviluppo di processi che siano specifici di ogni singola scuola</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA Rev 0 del 28/02/2009	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
--	-------------------------------	-------------------------------------

<b>Gestione degli approvvigionamenti</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>
Individuazione fornitori	.....
Richiesta offerta – preventivi	.....
Valutazione preventivi	.....
Stipulazione ordine di acquisto	.....
Accettazione forniture	.....
Verifica conformità all'ordine	.....
Valutazione dei fornitori	.....

<b>Responsabilità e comunicazione / pianificazione del SGQ / obiettivi di qualità</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>
Definizione Politica della Qualità	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
Definizione Obiettivi per la Qualità relativi ai processi del SGQ	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
Definizione Obiettivi per la Qualità relativi ai risultati di CS	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
Definizione Obiettivi di natura didattica	Docenti, collegialmente e individualmente, secondo le norme cogenti
Redazione del Manuale Qualità e delle Procedure del SGQ	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
Approvazione Manuale Qualità e Procedure del SGQ, a seguito del controllo con le esigenze e le complessive disponibilità dell'Ente Gestore	.....
Verifica del Manuale Qualità e delle Procedure del SGQ	.....

<b>Gestione delle risorse e gestione della sicurezza</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>
Selezione e valutazione del personale docente	.....
Sottoscrizione dei contratti con il personale docente	.....
Selezione e valutazione del personale ATA	.....
Sottoscrizione dei contratti con il personale ATA	.....
Gestione delle infrastrutture	.....
Gestione degli adempimenti in materia di sicurezza	.....

<b>Misurazione, analisi e miglioramento</b>	
<b>Fasi del processo</b>	<b>Responsabilità</b>
Svolgimento del Riesame della Direzione	.....
Predisposizione ed analisi dei questionari di Customer satisfaction	.....
Pianificazione degli audit interni	.....
Svolgimento degli audit interni	.....

### 5.5.2 Rappresentante della Direzione

L'Istituto ha individuato il Rappresentante della Direzione (INSERIRE SIGLA IDENTIFICATIVA), al quale viene assegnato il compito di curare la corretta e sistematica applicazione della Norma UNI EN ISO 9001:2000 nell'erogazione del servizio scolastico.

In particolare il Rappresentante della Direzione ha la responsabilità e l'autorità per:

- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'IS;
- identificare e far attuare i processi primari e di supporto necessari per il SGQ;
- promuovere ed attuare le iniziative della Direzione indicate nella Politica della Qualità;
- attuare e tenere sotto controllo un SGQ atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella Politica della Qualità;
- verificare, in riunione con la Direzione, il livello di raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità, partecipando ai riesami periodici;
- esaminare, in collaborazione con le altre funzioni del sistema, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- concordare con le funzioni interessate, gli interventi necessari emersi nel corso dei riesami al fine di migliorare il SGQ;
- organizzare periodiche riunioni con i vari livelli del personale, ed in particolare con il collegio docenti, per affrontare le questioni connesse all'applicazione del SGQ dell'Istituto.

### **5.5.3 Comunicazione interna**

Il RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE ha il compito di accertare che l'informazione relativa alle attività concernenti il SGQ sia dovutamente e tempestivamente trasmessa a tutto il personale operante nell'Istituto le cui attività possono avere, direttamente o indirettamente, un effetto significativo sulla gestione della qualità, e contemporaneamente verificare che vi sia un utile ritorno di informazioni da parte di questi ultimi.

Le comunicazioni interne hanno ad oggetto:

- politica per la qualità e obiettivi;
- efficacia ed efficienza del SGQ;
- procedure del SGQ;
- andamento delle non conformità;
- risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne.

Gli strumenti di diffusione delle informazioni all'interno dell'Istituto consistono in:

- incontri informativi/formativi verbalizzati in appositi Verbali (es. Verbale del Collegio dei Docenti);
- affissione in bacheca o in apposite aree visibili a tutto il personale;
- documenti depositati presso le "aule professori" o in segreteria;
- e-mail;
- circolari interne.

## **5.6 Riesame da parte della Direzione**

### **5.6.1 Generalità**

La Direzione dell'IS, esegue il Riesame della Direzione a fine anno scolastico, al fine di verificare lo stato di applicazione del SGQ, la sua continua idoneità, efficacia ed adeguatezza. Il Riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche dell'organizzazione complessiva. Nel riesame si valuta altresì l'adeguatezza, alla luce delle risultanze effettive fornite dall'anno scolastico concluso o in fase di conclusione, della Politica per la qualità, del Manuale e delle Procedure del SGQ.

Qualora si renda necessario, anche con riferimento alla possibile necessità di sottoporre verbali di riesame a team esterni di verifica ispettiva, il RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE può convocare ulteriori riesami della direzione nel corso dell'anno scolastico, con il consenso della FUNZIONE RESPONSABILE e della Responsabile della casa.

Al riesame della direzione devono partecipare necessariamente Rappresentante della Direzione, Preside, Economa e Responsabile della Casa, i quali possono invitare al riesame altre funzioni, sia interne che esterne all'Istituto.

Il contenuto del riesame viene riportato da RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE sul Verbale di Riesame della Direzione (NOME MODELLO) che viene sottoscritto da tutti i partecipanti.

### **5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame**

Gli elementi in ingresso per il riesame sono rappresentati da:

- risultati relativi alla prestazione dei processi del sistema, secondo gli obiettivi di qualità individuati nelle schede di gestione dei progetti;
- dati di ritorno sulla soddisfazione del cliente;
- risultati sull'efficacia delle azioni di formazione e aggiornamento del personale;
- attuazione del piano di miglioramento approvato nel precedente riesame della direzione;
- risultati delle verifiche ispettive interne effettuate nel corso dell'anno scolastico;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- analisi delle non conformità rilevate nel corso dell'anno scolastico;
- valutazione delle azioni correttive e preventive adottate nel corso dell'anno scolastico;
- valutazione dell'adeguatezza delle risorse (umane e materiali) messe a disposizione del SGQ ed eventuali necessità di ulteriori risorse;
- i risultati del riesame sull'adeguatezza della documentazione del SGQ ed in particolare del Manuale della Qualità, Procedure del Sistema Qualità e Politica per la Qualità;
- analisi delle eventuali modifiche strutturali che potrebbero influire sul SGQ
- analisi delle opportunità di miglioramento del SGQ.

### **5.6.3 Elementi in uscita dal riesame**

Il Riesame rappresenta il momento in cui la Direzione adotta azioni e decisioni nell'ottica del miglioramento dell'efficacia del SGQ in relazione ai requisiti del Cliente.

Il Riesame si conclude con l'elaborazione dei seguenti documenti:

- **Verbale di Riesame**, dove vengono registrati dal RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE i risultati scaturiti dall'analisi degli elementi in ingresso, sopra descritti. Una volta completata la redazione del Verbale di Riesame, il RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE ne cura la diffusione tra il personale dell'IS (attraverso affissione del verbale in spazio visibile o attraverso la convocazione di un incontro collegiale diretto alla presentazione del verbale).
- **Piano di miglioramento**, sul quale sono riportate le azioni previste, gli incaricati per l'attuazione delle stesse ed i tempi entro cui tali azioni devono essere concluse. L'effettiva attuazione del Piano di miglioramento viene valutata nel successivo riesame della direzione;

### **5.7 Documenti applicabili**

- Scheda di gestione dei processi
- Verbale di Riesame della Direzione
- Piano di miglioramento
- Bilancio della Qualità
- Politica per la Qualità

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 6: GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Gestione delle risorse

*L'IS ha adottato opportune modalità di gestione delle risorse per garantire:*

- la disponibilità di risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il SGQ migliorandone continuamente l'efficacia per accrescere la soddisfazione degli utenti ottemperando ai requisiti del cliente e a quelle cogenti applicabili;
- l'utilizzo di risorse umane con un adeguato grado di istruzione, formazione, abilità ed esperienza;
- la messa a disposizione di adeguate infrastrutture (spazi di lavoro, attrezzature di processo hardware e software, servizi di supporto) necessarie ai fini della conformità del servizio ai requisiti stabiliti;
- un ambiente di lavoro tale da assicurare la conformità ai requisiti del servizio.

Su segnalazione del personale e/o attraverso la verifica effettuata periodicamente tramite il Riesame della Direzione, descritto alla sezione 5 del presente Manuale, l'IS identifica le esigenze di risorse necessarie per il mantenimento e il miglioramento del SGQ.

### 6.2 Risorse umane

L'IS si avvale di personale adeguatamente formato, con un grado di istruzione, abilità, esperienza e condivisione del Progetto Educativo d'Istituto tali da assicurare la competenza necessaria per lo svolgimento delle attività che influenzano la qualità del servizio erogato. In particolare l'Istituto definisce:

- le competenze del personale docente e non docente, che svolge attività che influenzano la qualità del servizio erogato;
- le attività da svolgere ai fini della formazione, informazione ed aggiornamento del personale per assicurarsi che sia consapevole degli effetti e dell'importanza che le proprie attività possono avere sul raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- le modalità e gli strumenti per la valutazione dell'efficacia delle azioni di formazione, informazione e aggiornamento.

Le competenze dei docenti e del personale ATA sono:

- verificate in fase di assunzione attraverso la somministrazione dei documenti Scheda di selezione del personale non docente e Scheda di selezione del personale docente ;
- valutate attraverso i procedimenti di autovalutazione e la somministrazione dei documenti Scheda di autovalutazione del personale non docente, Scheda di autovalutazione del personale docente ;

#### Selezione del personale docente

Il colloquio con il candidato viene svolto da.....

Nello svolgimento del colloquio, si eseguono le seguenti attività:

- verifica del possesso da parte del candidato dei requisiti cogenti attraverso l'analisi del curriculum e delle certificazioni ed autocertificazioni allegate dal candidato.....
- svolgimento del colloquio secondo gli ambiti stabiliti sul modulo Scheda di selezione del personale docente (NOME MODELLO);
- attribuzione di un punteggio a ciascun indicatore di cui al modulo Scheda di selezione del personale docente (NOME MODELLO);
- calcolo del risultato finale conseguito dal candidato, sommando i punteggi ponderati conseguiti per ciascun indicatore;
- conferimento dell'incarico al candidato che abbia riportato il migliore punteggio, purché sia stata superata la soglia minima .Nessun candidato può essere assunto in caso di punteggio inferiore alla soglia minima.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

### Selezione del personale non docente

Il colloquio con il candidato viene effettuato da RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE.

Nello svolgimento del colloquio, si eseguono le seguenti attività:

- verifica del possesso da parte del candidato dei requisiti cogenti attraverso l'analisi del curriculum e delle certificazioni ed autocertificazioni allegate dal candidato.....
- svolgimento del colloquio secondo gli ambiti stabiliti sul modulo Scheda di selezione del personale non docente
- attribuzione di un punteggio a ciascun indicatore di cui al modulo Scheda di selezione del personale non docente ;
- calcolo del risultato finale conseguito dal candidato, sommando i punteggi ponderati conseguiti per ciascun indicatore;
- conferimento dell'incarico al candidato che abbia riportato il migliore punteggio, purché sia stata superata la soglia minima. Nessun candidato può essere assunto in caso di punteggio inferiore alla soglia minima.

### Valutazione del personale

Ogni addetto, docente e non docente compila, alla fine di ciascun anno scolastico o durante l'anno scolastico se richiesto da RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE, la scheda di autovalutazione.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE, alla fine dell'anno scolastico o, se ritenuto opportuno, durante l'anno scolastico, compila la scheda di valutazione del personale docente e del personale non docente.

I risultati relativi a valutazione ed autovalutazione del personale rientrano tra gli obiettivi misurabili di qualità previsti dalla sezione 5 del Manuale Qualità. L'analisi dati relativa a valutazione ed autovalutazione del personale viene effettuata nel riesame della direzione.

### **6.2.1 Competenza, consapevolezza e addestramento**

L'IS definisce le competenze operative specifiche del personale nel Mansionario dove sono riportate per ciascuna funzione dell'IS le mansioni ed i requisiti necessari per lo svolgimento dell'incarico.

#### **Inserire Mansionario**

<b>COLLEGIO DOCENTI</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Composizione organo</b>

<b>CONSIGLIO DI CLASSE</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Composizione organo</b>

<b>CONSIGLIO DI ISTITUTO</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Composizione organo</b>

<b>PRESIDE</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>DOCENTI</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

<b>PERSONALE ATA ADDETTO ALLE ATTIVITA' VIGILANZA</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>ECONOMA CASA</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>VICEPRESIDE</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>RESPONSABILE DELLA CASA</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>PERSONALE ATA ADDETTO ALLA SEGRETERIA (didattica ed amministrativa)</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>ASSEMBLEE DEGLI STUDENTI</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Composizione organo</b>

**INSERIRE ANCHE TUTTI GLI ALTRI ORGANISMI O COMITATI ATTRAVERSO I QUALI SI ARTICOLA L'ATTIVITA' DELL'ISTITUTO**

<b>RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cura la corretta implementazione del SGQ ed è responsabile ultimo della gestione dei reclami dei clienti, delle non conformità e delle azioni correttive, preventive e di miglioramento</li> <li><input type="checkbox"/> .....</li> <li><input type="checkbox"/> Elabora tutti i documenti del SGQ, cura la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutto l'Istituto</li> <li><input type="checkbox"/> Intrattiene i rapporti con gli Enti di Certificazione del Sistema Qualità</li> <li><input type="checkbox"/> Promuove ed attua le iniziative della Direzione indicate nella Politica della Qualità</li> <li><input type="checkbox"/> Verifica il perseguimento o meno degli Obiettivi per la Qualità, partecipando ai riesami periodici</li> <li><input type="checkbox"/> Concorda con le funzioni interessate, gli interventi necessari emersi nel corso dei riesami al fine di migliorare il SGQ</li> </ul>	

<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO di PREVENZIONE E PROTEZIONE</b>	
<b>Competenze</b>	<b>Requisiti per accesso all'incarico</b>

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

Al fine di garantire che il personale docente sia in possesso delle conoscenze e delle esperienze richieste per svolgere le attività che, a vario titolo, possono influenzare la qualità del servizio ed in particolare della competenza disciplinare, socio-psico-pedagogica, metodologica, didattica, organizzativa, comunicativa e interrelazionale nonché la capacità di lavorare in equipe, è compito della Direzione predisporre un programma di formazione che contiene l'individuazione delle attività di formazione e di aggiornamento che l'Istituto intende erogare o sovvenzionare per l'anno di riferimento.

Le attività di formazione e aggiornamento del personale mirano alla:

- acquisizione dei metodi e delle capacità richieste per lo svolgimento delle relative attività, ed eventuale qualificazione allo svolgimento di attività specifiche;
- comprensione del SGQ per favorirne il mantenimento ed il miglioramento.

Le azioni di formazione e di aggiornamento fanno riferimento ad attività di tre tipi:

- formazione relativa alla normativa ISO ed al sistema gestione qualità;
- formazione relativa ad argomenti di interesse generale per gli operatori scolastici, con particolare attenzione all'informazione circa i requisiti cogenti (norme dell'ordinamento scolastico, con particolare attenzione agli elementi connessi alla Riforma), alla disciplina, metodologia, didattica, e alla comunicazione;
- formazione più strettamente connessa alla didattica.

Le attività formative e di aggiornamento possono consistere in:

- auto-aggiornamento;
- corsi di formazione organizzati dalla scuola;
- corsi di formazione organizzati da soggetti esterni,
- formazione in affiancamento.

### **6.2.2 Pianificazione e svolgimento delle attività di formazione**

Al fine di garantire che il personale, docente e non docente, sia in possesso delle competenze, conoscenze e delle esperienze richieste per svolgere le attività che, a vario titolo, possono influenzare la qualità del servizio, è compito di RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE predisporre, all'inizio dell'anno scolastico, il documento Programma di formazione e aggiornamento del personale.

Per ciascuna attività di formazione e aggiornamento programmata, RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE compila il modulo Registro dell'attività formativa dove vengono riportate le seguenti informazioni:

1. data;
2. sede;
3. docente;
4. firma docente;
5. oggetto incontro;
6. materiale consegnato;
7. elenco dei partecipanti;
8. modalità di valutazione dell'efficacia che possono consistere in:
  - questionari di soddisfazione somministrati ai partecipanti relativamente all'organizzazione degli incontri, alle prestazioni dei formatori ed al materiale didattico utilizzato;
  - test di valutazione degli apprendimenti elaborato dal formatore ed in grado di fornire un quadro misurabile dell'esito dell'attività (ad esempio, attraverso test a risposta multipla).

Gli strumenti di verifica dell'efficacia sopra descritti possono essere utilizzati contestualmente o singolarmente per ciascuna attività formativa, sulla base dell'indicazione del formatore stesso.

### **6.3 Infrastrutture**

IS promuove la corretta gestione di tutte le infrastrutture utilizzate nell'erogazione del servizio, con riferimento a:

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- edifici e spazi di lavoro
- attrezzature ed apparecchiature
- servizi di supporto.

### **6.3.1 Edifici e spazi di lavoro**

### **6.3.2 Attrezzature**

L'Istituto applica correttamente la normativa cogente in materia di sicurezza e dispone della documentazione obbligatoria prevista dal D.Lgs. 626/94 e norme successive.

La disponibilità delle infrastrutture necessarie a garantire la conformità del servizio ai requisiti stabiliti viene valutata in sede di pianificazione della qualità effettuata dalla Direzione.

Tenuto conto del fatto che il mancato funzionamento di tali attrezzature può compromettere la qualità della prestazione del servizio fornito, l'IS tiene sotto controllo le proprie attrezzature, attraverso verifiche periodiche, audit interni e garantisce la corretta manutenzione delle stesse da parte di ditte qualificate.

In caso di guasti, l'utilizzatore dell'apparecchiatura segnala la necessità di intervento di manutenzione straordinaria al RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE che a sua volta incarica la FUNZIONE RESPONSABILE la quale provvede a farlo eseguire.

La valutazione periodica dei guasti, degli interventi di riparazione e dei costi conseguenti permette di individuare eventuali carenze nella qualità delle attrezzature o del servizio di manutenzione/riparazione stesso.

### **6.3.3 Servizi di supporto**

#### **6.3.3.1 Gestione del servizio mensa**

**DESCRIVERE COME E' GESTITO IL SERVIZIO MENSA**

#### **6.3.3.2 La gestione dei servizi di pulizia**

L'igiene dei locali dell'IS viene gestito in outsourcing da una ditta delle pulizie con la quale viene stipulato un contratto nel quale vengono indicate, in modo specifico, le attività giornaliere, settimanali, mensili che vengono svolte all'interno dell'IS.

#### **6.3.3.3 La gestione della segreteria**

L'IS è dotato di .....segreterie (SPECIFICARE IL NUMERO E LA TIPOLOGIA)

DESCRIVERE GLI ORARI , LA DOTAZIONE DI RISORSE, ETC.....

L'attività di segreteria consiste (A TITOLO ESEMPLIFICATIVO):

- nel rilascio di qualsiasi tipo di certificazione richiesta dagli alunni (ad esempio certificati di frequenza);
- .....
- .....
- nella raccolta delle iscrizioni degli alunni;
- nella consegna ai genitori degli alunni dei libretti personali con la raccolta delle firme per avvenuta consegna;
- nell'eseguire operazioni di prenotazione ed adozione dei libri di testo con gli editori;
- nel protocollare tutta la corrispondenza in entrata ed in uscita e nell'archiviazione della stessa tenendo conto del mittente (ad es. MIUR, REGIONE);
- nella raccolta dei dati relativi al SGQ;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- ordinare alla ditta fornitrice il numero dei pasti giornalieri che gli alunni della scuola intendono consumare previo acquisto del buono pasto presso la FUNZIONE RESPONSABILEconomato;
- tenere la gestione del personale dipendente dell'IS;
- tenere la contabilità relativa al personale dipendente dell'IS;
- redigere le buste paga dei dipendenti;
- tenere la gestione di tutti i fornitori.

#### **6.3.3.4 La gestione dei servizi di vigilanza**

Il servizio di vigilanza è svolto in particolar modo da.....

Il servizio di portineria si articola in più turni e consiste nelle seguenti attività:

- .....

#### **6.4 Ambiente di lavoro**

L'IS intende garantire ai propri utenti un ambiente pulito ed ordinato, fisicamente e moralmente.

Ritiene altresì necessario garantire la sicurezza e la vivibilità degli spazi di lavoro, in modo tale da preconstituire le opportune condizioni per il migliore apprendimento da parte degli alunni, nonché da tutelare la concordia e l'armonia all'interno della scuola.

L'IS garantisce il rispetto di tale obiettivo mediante l'adozione dei seguenti criteri di gestione:

- rispetto dei requisiti cogenti in materia di sicurezza del lavoro, secondo le norme attualmente vigenti e alla luce dei controlli già effettuati dalle autorità e dai professionisti a ciò competenti;
- armonizzazione dei fattori umani, fisici e relazionali idonei ad erogare il servizio educativo secondo quanto codificato nella Politica per la Qualità;
- interazione di diversi ambienti di lavoro, dal momento che ad ogni ambiente possono essere ricollegate funzioni differenti e ruoli diversi nella crescita e nella formazione del ragazzo;
- elaborazione di strumenti di valutazione e di gradimento degli ambienti di lavoro: nell'ottica della continua comunicazione con gli allievi e le rispettive famiglie.

L'IS dirige i propri sforzi in ordine alla pulizia, all'accoglienza, alla sicurezza ed al comfort di tutti gli spazi di lavoro aperti al pubblico. A tal fine, tende alla creazione di un clima di rispetto e di collaborazione sia tra i vari operatori sia tra l'organizzazione e gli utenti per garantire uno svolgimento armonico del servizio.

#### **6.5 Documenti applicabili**

Programmazione formazione e aggiornamento del personale

Registro attività formativa

Scheda di selezione del personale non docente

Scheda di selezione del personale docente

Scheda di autovalutazione del personale non docente

Scheda di autovalutazione del personale docente

Scheda di valutazione del personale non docente

Scheda di valutazione del personale docente

Scheda mensile di controllo dei pasti

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## SEZIONE 7: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

La pianificazione della realizzazione del servizio viene svolta dal collegio docenti e comprende le seguenti attività:

#### sezione 1: attività di pianificazione della realizzazione del servizio anteriori alla pausa estiva

- adozione dei libri di testo: i libri di testo sono proposti da ciascun docente relativamente alla sua disciplina e adottati dal collegio docenti. In tale occasione, il collegio docenti procede alla lettura ed approvazione delle proposte di adozione precedentemente illustrate nelle riunioni dei consigli di classe, sentito il parere dei rappresentanti dei genitori, come documentato nel verbale dei consigli di classe. Inoltre, per i testi di nuova adozione, i docenti interessati espongono al collegio docenti una sintetica relazione diretta ad illustrare le ragioni della scelta. La presenza nel collegio docenti del personale religioso garantisce la coerenza dei testi con il Progetto Educativo Marista.
- adempimenti di fine anno: il CPD richiama i docenti al corretto svolgimento degli adempimenti di fine anno, con particolare riferimento alla corretta e completa compilazione dei registri di classe, alla preparazione degli scrutini ed alla relazione finale sul livello di attuazione delle programmazioni
- ulteriori osservazioni: il CPD comunica ai docenti tutte le osservazioni dirette a garantire la regolare chiusura dell'anno scolastico in corso e quanto necessario per impostare la ripianificazione rispetto all'anno scolastico successivo
- valutazione del lavoro didattico di fine anno: vengono svolte considerazioni generali relative agli aspetti trasversali alle varie classi, cui segue un approfondimento per ogni classe, in occasione del quale il collegio docenti, sotto la direzione del CPD, fornisce, sulla base delle risultanze emerse dall'anno concluso, le coordinate per la ripianificazione delle attività nel successivo anno scolastico.
- definizione dei criteri trasversali di valutazione degli apprendimenti conformi al Progetto Educativo e delle linee guida ai docenti per la programmazione didattica.

#### Sezione 2: attività di pianificazione della realizzazione del servizio successive alla pausa estiva

- assegnazione dei docenti alle classi:
- per la scuola secondaria di primo grado: nomina dei coordinatori e dei segretari per ogni classe, con specifica delle competenze degli uni e degli altri
- comunicazione da parte della Direzione del calendario delle attività didattiche, compresi i giorni di interruzione scolastica;
- approvazione del calendario scolastico (incontri collegiali, scrutinio, consigli di classe, incontri con le famiglie)
- assegnazione di altri incarichi (commissioni, vicePresidenza...)
- rassegna dei requisiti normativi rilevanti per lo svolgimento del servizio
- definizione di requisiti ulteriori sulle modalità di svolgimento delle attività scolastiche
- definizione della scansione temporale dell'anno scolastico in trimestri o quadrimestri
- definizione dei criteri e delle modalità di svolgimento delle prove d'ingresso per gli alunni
- definizione dei laboratori
- formazione dei gruppi di lavoro per la elaborazione delle unità didattiche di apprendimento
- pianificazione delle gite e delle uscite didattiche
- per la scuola secondaria di primo grado: pianificazione delle attività di orientamento per le ultime classi
- per la scuola secondaria di primo grado: riunione di gruppi di lavoro per la pianificazione dei criteri didattici trasversali alle discipline appartenenti allo stesso ambito

### 7.2.1 Riesame dei requisiti relativi al servizio

I requisiti su cui basare la progettazione del servizio risultano:

- **requisiti espressi:** raccolti mediante la compilazione delle schede di iscrizione da parte di tutti i genitori. La scheda di iscrizione contiene i seguenti campi:
  - generalità del genitore

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- generalità dell'alunno
- classe ed anno scolastico per cui si richiede l'iscrizione
- scuola di provenienza
- titolo di studio conseguito
- composizione del nucleo familiare dell'alunno
- informativa sulla privacy
- clausole relative all'ammontare ed al pagamento della retta
- **requisiti impliciti:** connessi al settore specifico dell'educazione ed istruzione, non espressi direttamente dal cliente ma riconducibili allo stesso sulla base delle caratteristiche del settore specifico, descritti nel Piano dell'Offerta Formativa;
- **requisiti cogenti:** obbligatori contenuti nelle norme di legge applicabili al settore scolastico e nei contratti collettivi applicati nei rapporti di lavoro con il personale;
- **requisiti ulteriori:** promossi dalla Direzione a tutela del carattere cattolico del servizio e codificati nel Progetto Educativo dell'Istituto.

### 7.2.2 Comunicazione con il cliente

L'IS in merito ai servizi erogati stabilisce ed attiva flussi di comunicazione con il Cliente, finalizzati ad acquisire informazioni relative alle esigenze del Cliente in merito ai servizi formativi ed informazioni di ritorno su quanto i servizi erogati abbiano soddisfatto le loro attese e risposto alle loro esigenze espresse ed implicite, sempre nell'ottica di operare un miglioramento continuo nella gestione delle attività

In particolare gli strumenti utilizzati dall'Istituto per la comunicazione con il Cliente sono:

- **Consegna del POF** ai genitori, con raccolta della sottoscrizione attestante l'avvenuta consegna;
- **Segreteria, servizio informazioni, iscrizioni:** all'ingresso dell'Istituto è presente un incaricato in grado di fornire opportune informazioni agli utenti indirizzandoli all'ufficio ed alla persona competente. La famiglia che intende iscrivere il proprio figlio all'Istituto deve presentare domanda entro la data stabilita dal MIUR. Al termine dell'anno scolastico il genitore deve regolarizzare la nuova iscrizione. Per gli alunni che provengono da altre scuole è necessaria la presentazione del nulla osta rilasciato dall'Istituto precedente, nonché il rilascio della documentazione necessaria per poi provvedere alla compilazione della domanda di iscrizione. E' inoltre compito dell'ufficio di segreteria il rilascio di eventuali certificati.
- **Comunicazioni scuola-utenza:** le informazioni di comune interesse per gli utenti sono gestite attraverso comunicazioni scritte, consegna di circolari informative, comunicazioni sul diario, affissioni in bacheca o in spazi accessibili al personale, consigli di colloqui individuali con i genitori. In particolare, la Direzione cura e aggiorna sistematicamente il sito Internet dell'Istituto, che contiene le informazioni rivolte all'utenza rispetto all'organizzazione del servizio scolastico.

### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto ha pianificato e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio stabilendo:

- le fasi della progettazione e dello sviluppo;
- le attività di riesame, verifica e validazione per ogni fase di progettazione e sviluppo;
- le responsabilità e le autorità.

L'Istituto sviluppa la progettazione del servizio secondo le modalità stabilite in fase di pianificazione, che prevede le fasi di sviluppo, verifica, riesame e validazione del POF. Lo scopo della pianificazione della progettazione è fare in modo che il processo di progettazione assicuri che i requisiti siano soddisfatti durante tutte le fasi.

La fase di pianificazione della progettazione è formalizzata sul documento Pianificazione della progettazione, **(Mod1\_prog)** redatto dalla RDD.

Nel documento si provvede ad indicare per ciascuna fase di pianificazione del POF, gli incaricati e i termini da rispettare.

In particolare le fasi riguardano:

Compilazione del modulo "scheda di progetto" **(Mod2\_prog)**

Redazione del POF

Compilazione delle checklist di verifica e di riesame del POF da sottoporre al Collegio Docenti **(Mod4\_prog) (Mod3\_prog)**

Riesame, verifica ed approvazione del POF

Adozione del POF

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

Consegna del POF, per intero o per estratto, alle famiglie

### 7.3.1.2 Progettazione didattica

Per la scuola Primaria, Secondaria di Primo grado e Liceo Scientifico, l'IS progetta il percorso educativo per i propri allievi tenendo presente il profilo educativo, culturale e professionale dello studente e gli obiettivi formativi generali, gli obiettivi di comportamento e gli obiettivi specifici di apprendimento, tenendo conto delle disposizioni del MPI, della "Mission" dell'Istituto e delle situazioni dei singoli alunni, dai più piccoli, ai più grandi.

Per la terza media della scuola secondaria di primo grado, invece, il profilo formativo dell'allievo fa riferimento agli obiettivi di comportamento ed alle finalità dell'apprendimento cognitivo e non cognitivo che si esprime in competenze disciplinari o unità formative, valutabili anche ai fini dell'orientamento in uscita.

L'IS, inoltre, propone agli allievi della scuola primaria e secondaria di 1° grado le Attività di laboratorio facoltative opzionali al fine di migliorare le capacità e i livelli di eccellenza di ogni alunno.

Per la **scuola secondaria di secondo grado** la progettazione formativa annuale dell'attività didattica, segue la seguente metodologia:

1. all'inizio dell'anno agli alunni di ogni classe vengono somministrate una serie "prove di ingresso" per rilevare il punto di partenza della classe;
2. in base ai risultati delle prove viene:
  - tarato il percorso annuale standard già programmato;
  - il docente individua una piattaforma comune di apprendimento degli alunni, quale punto di partenza dei processi di insegnamento e di apprendimento che verranno attivati nel corso dell'anno;
  - il docente progetta corsi di recupero nei quali si mira a portare gli alunni con più difficoltà al raggiungimento degli obiettivi minimi;
  - ognuno dei recuperi progettati è strutturato sulle varie fasi della programmazione didattica (macroargomenti) di ciascuna materia
  - al termine del percorso di recupero i docenti presenteranno i risultati conseguiti dai singoli alunni in termini di validazione del recupero stesso.

Le attività svolte vengono annotate su un apposito registro predisposto per ogni classe.

I documenti di progettazione formativa annuale (schede di programmazione didattica) elaborati da parte dei docenti vengono consegnati all'Ufficio di Presidenza che provvede a verificarne il contenuto e a darne approvazione, apponendo in calce al documento la propria sottoscrizione.

### 7.3.2 e 7.3.3 Elementi in ingresso e in uscita alla progettazione e allo sviluppo

In sede di progettazione del servizio scolastico IS adotta le modalità dirette a garantire la coerenza tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita.

Al fine di garantire la corretta identificazione degli elementi in ingresso alla progettazione LA FUNZIONE RESPONSABILE redige una Scheda di progetto (**Mod2\_prog**) nella quale sono identificati:

- i requisiti cogenti che la commissione incaricata deve rispettare in fase di sviluppo del POF;
- i requisiti del cliente che devono essere tenuti in considerazione all'interno del POF;
- i requisiti cogenti che la commissione incaricata deve rispettare in fase di sviluppo del POF;
- i requisiti del cliente che devono essere tenuti in considerazione all'interno del POF;
- i requisiti ulteriori, connessi all'attuazione del progetto educativo, alla politica per la qualità, alle esigenze di carattere organizzativo e amministrativo di IS e che devono essere tenuti in considerazione all'interno del POF;

### 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il Riesame del POF ha lo scopo di valutare la capacità del POF di ottemperare ai requisiti cogenti, ai requisiti del cliente ed ai requisiti ulteriori posti a monte del processo di progettazione e in caso di esito non positivo del riesame stesso, di individuare le azioni necessarie per garantire la conformità del POF con i requisiti in ingresso.

Il riesame della progettazione è svolto dal Collegio dei Docenti, in sede di approvazione del POF.

Durante tale riunione il RDD sottopone al Collegio dei Docenti il documento Scheda del riesame del POF (**Mod3\_prog**) sul quale è indicato per ciascuno dei requisiti di cui al modulo Scheda progetto (**Mod2\_prog**) l'esito del controllo effettuato in precedenza dal RDD. Se l'esito del riesame è positivo, il POF viene

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

approvato, se invece necessita di modifiche o aggiornamenti, il Collegio adotta i necessari correttivi e, dopo averli ultimati, si riunisce nuovamente per il riesame e l'approvazione.

### **7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo**

La verifica del POF consiste nel controllo tecnico sul contenuto del documento, effettuato dal Collegio Docenti, quale organo dotato della massima competenza tecnica in sede di progettazione dell'offerta formativa.

Nella riunione del Collegio Docenti La RDD sottopone al Collegio il documento Scheda verifica POF (**Mod4\_prog**) sul quale è indicato l'esito della verifica preliminarmente effettuata dalla Coordinatrice della Scuola dell'Infanzia e Primaria, relativamente ai seguenti indicatori:

- corretta individuazione del profilo educativo, culturale e professionale dello studente attraverso la pianificazione degli obiettivi generali del processo formativo, degli obiettivi di comportamento e degli obiettivi specifici di apprendimento
- corretta indicazione delle attività di laboratorio (scuola Primaria e Secondaria di 1° grado) facoltative opzionali indicando per ciascuno le discipline, il tempo e le ore
- corretta interpretazione delle finalità educative
- mantenimento ed approfondimento dei valori legati all'Istituzione ed ai principi ispiratori della Congregazione Marista e della Scuola Cattolica
- crescita di motivazione agli apprendimenti
- trasparenza nell'erogazione del servizio
- mantenimento di clima positivo tra gli utenti
- individuazione degli incontri da effettuarsi con le famiglie durante l'anno scolastico
- indicazione dell'organico dei docenti della scuola con indicazione dei responsabili dei laboratori e dei progetti
- individuazione dei criteri di valutazione comuni a tutte le discipline ed i relativi strumenti di valutazione formativa.

Se l'esito della verifica del Collegio è positiva, il POF viene approvato. Se emerge la necessità di modifiche o integrazioni, il Collegio Docenti adotta i necessari correttivi, ultimati i quali, il Collegio si riunisce nuovamente per la verifica e l'approvazione del POF. Successivamente all'approvazione, il POF viene sottoposto al Consiglio d'Istituto per l'adozione.

### **7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo**

La validazione di quanto progettato viene effettuata dal Collegio Docenti alla fine del primo quadrimestre, mediante approvazione della Scheda di validazione del POF (**Mod5\_prog**) elaborata dal RDD e sottoposta al Collegio Docenti, che ha per oggetto specifici indicatori:

- a) esame critico del POF;
- b) rispetto delle attività pianificate;
- c) rispetto dei tempi pianificati;
- d) raggiungimento degli obiettivi relativamente al primo quadrimestre;
- e) soddisfazione dei clienti;
- f) eventuali segnalazioni di non conformità dei clienti.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione**

Qualora, ad anno scolastico in corso, sia necessario adottare delle modifiche al contenuto del POF, il RDD provvede a notificare tale esigenza al Collegio dei Docenti, che interviene sul contenuto del POF seguendo l'iter sopra descritto per lo sviluppo della progettazione e curando di notificare alle famiglie l'intervenuta modifica con modalità idonea a raggiungere tutti gli interessati (ad esempio, affissione dell'avviso in bacheca o, in caso di modifica rilevante, ritiro dei POF già consegnati e consegna del POF come risultante dalla modifica).

Istituto CHAMPAGNAT Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

## 7.4 Approvvigionamento

### 7.4.1 Processo di approvvigionamento

L'IS assicura che siano predisposti ed attuati efficaci ed efficienti processi di approvvigionamento per la valutazione ed il controllo dei prodotti approvvigionati, in modo da assicurare che essi soddisfino le esigenze e i requisiti dell'organizzazione, nonché quelli delle parti interessate.

L'EC identifica i fornitori dei prodotti/servizi ritenuti da qualificare, in quanto le loro forniture influiscono sulla qualità finale del servizio erogato, al fine di accertarne la capacità e l'affidabilità nel fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti.

I fornitori di prodotti/servizi utilizzati dall'IS, con indicazione della tipologia di prodotto/servizio fornito, sono riportati nell'Elenco fornitori (**Mod1\_app**) e per ciascuno di essi viene predisposto il modulo Scheda fornitore, (**Mod2\_app**) riportando i dati anagrafici del fornitore, nella sezione 1 del documento.

I prodotti dell'Istituto per i quali si procede all'approvvigionamento possono essere distinti in due tipologie:

- **beni** (materiali di cancelleria, materiale scolastico (libri, riviste, registri), attrezzature informatiche, mobilio, ecc.).
- **servizi** (assistenza e manutenzione, agenzie di viaggio, pulizia, consulenze informatiche, consulenza sistema gestione qualità, consulenze legali, consulenze commerciali, servizi editoriali e tipografici, ecc..)

Per assicurare prestazioni efficaci ed efficienti dell'organizzazione, la Direzione assicura che i processi di approvvigionamento prendano in esame i seguenti aspetti:

- individuazione tempestiva, efficace ed accurata delle esigenze e delle specifiche dei prodotti/servizi acquistati
- identificazione dei requisiti necessari per ciascun acquisto
- valutazione dei costi del prodotto/servizio approvvigionato tenendo conto delle prestazioni del prodotto/servizio, del prezzo e della consegna/prestazione dello stesso
- conservazione, identificazione e rintracciabilità dei prodotti/servizi
- esigenze e criteri adottati dall'organizzazione per verificare i prodotti/servizi approvvigionati.

Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sui fornitori e sul prodotto/servizio acquistato è correlato agli effetti che il prodotto/servizio potrà avere sulla successiva realizzazione del servizio.

La valutazione dei fornitori viene fatta dall'EC con la collaborazione del RdQ e del RDD allo scopo di:

- selezionare in modo oggettivo i fornitori più affidabili e convenienti, con cui instaurare rapporti di collaborazione duraturi
- avere garanzie sulla qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti
- ridurre i costi globali degli acquisti
- confrontare nel tempo i fornitori di prodotti/servizi uguali o simili.

Considerando le diverse tipologie di fornitura, l'IS prevede due classi di prodotti/servizi da approvvigionare, in relazione all'influenza che gli stessi hanno sulla qualità dei servizi offerti:

**classe A:** beni

**classe B:** servizi

Tutti i **fornitori storici** di beni e servizi, ovvero i fornitori con cui l'IS ha rapporti di fornitura da almeno 12 mesi, vengono valutati annualmente sulla base dei seguenti requisiti a cui sono stati attribuiti diversi pesi, sotto rappresentati:

#### Fornitori classe A (beni)

REQUISITO	PESO
Condizioni economiche (prezzo)	3
Qualità del prodotto fornito e rispondenza alle specifiche di acquisto	3
Rispetto dei tempi di consegna	2
Flessibilità ed adattabilità alle esigenze dell'IS	2

#### Fornitori classe B (servizi)

Istituto CHAMPAGNAT Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

REQUISITO	PESO
Assistenza post erogazione del servizio	3
Rispetto dei tempi	3
Addestramento e qualifica del personale	2
Condizioni economiche (prezzo)	2

A fine anno solare L'EC valuta il fornitore attribuendo, a ciascun requisito sopra descritto, un punteggio anche sulla base di eventuali non conformità rilevate nel corso dell'anno.

Il punteggio assegnato a ciascun requisito, viene automaticamente moltiplicato per il peso attribuito, ottenendo così un punteggio parziale relativo alla capacità del fornitore di rispondere al requisito contrattuale o di qualità richiesto.

I punteggi parziali così ottenuti, vengono automaticamente sommati ottenendo il punteggio totale, sulla base del quale viene stabilito il giudizio complessivo del fornitore.

La valutazione del fornitore viene registrata dall'EC e dal RDD nella sezione 3 del modulo Scheda fornitore **(Mod2\_app)**

Sono stati identificati tre livelli di idoneità, ad ognuno dei quali corrisponde un intervallo di variazione. Pertanto, sulla base dell'esito della valutazione il fornitore avrà un giudizio complessivo differente, come riportato nella seguente tabella:

INTERVALLO	QUALIFICA	GIUDIZIO
0-60	NON QUALIFICATO	NON IDONEO
61-70	QUALIFICATO	IDONEO CON RISERVA
71-100	QUALIFICATO	IDONEO

Il giudizio è crescente nell'ordine non idoneo, idoneo con riserva, idoneo; pertanto sono **qualificati** i fornitori con un giudizio idoneo con riserva e idoneo mentre i fornitori con un giudizio non idoneo sono considerati **non qualificati**. Inoltre ai fornitori con un giudizio idoneo con riserva viene comunicato per iscritto l'esito della valutazione al fine di consentire loro di poter eliminare o ridurre le non conformità rilevate.

I fornitori con un giudizio idoneo con riserva e idoneo, sono inseriti nell'Elenco fornitori **(Mod1\_app)** che viene mantenuto aggiornato dall'EC. Si può decidere di interrompere il rapporto con il fornitore appena registrata una non conformità grave.

Le forniture vengono assegnate ai fornitori qualificati o a nuovi fornitori.

Normalmente per nuovi fornitori si intendono i fornitori di cui non sono disponibili registrazioni di controllo relativi agli ultimi dodici mesi.

L'IS valuta i nuovi fornitori sulla base dei seguenti requisiti:

- referenze/brochure/cataloghi/listino prezzi/convenzioni
- certificazione di prodotto o di sistema gestione qualità

riportandone la registrazione nella sezione 2 del modulo Scheda fornitore **(Mod2\_app)**.

Nel corso del periodo di prova i nuovi fornitori vengono comunque inseriti nell' Elenco fornitori **(Mod1\_app)** inserendo nella colonna "qualifica" la dicitura **in fase di qualifica**.

A fine anno solare i nuovi fornitori verranno rivalutati sulla base dei requisiti stabiliti per la valutazione dei fornitori storici e viene compilato un nuovo modulo Scheda fornitore **(Mod2\_app)** nella sezione 3.

Tra i fornitori qualificati, fatte salve eventuali esigenze dell'IS a parità di condizioni economiche (modalità di pagamento, rapporto prestazione/costi) dell'offerta, la fornitura viene assegnata al fornitore che riporta un punteggio totale superiore.

#### 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Per l'approvvigionamento dei prodotti/servizi necessari, l'IS adotta due tipologie di ordinativi a seconda che abbiano ad oggetto beni o servizi.

In particolare per l'acquisto dei beni (es. materiale di cancelleria) la persona RA si reca presso il fornitore e acquista quanto necessario, oppure se la merce acquistata è di particolare entità, viene consegnata direttamente dal fornitore presso l'IS. Il fornitore rilascia la bolla di consegna e, a fine mese, verrà emessa la fattura riepilogativa di tutti gli acquisti effettuati nel mese.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

Alla ricezione della merce, il personale che riceve l'acquisto provvede ad eseguire la verifica, come descritto nel successivo paragrafo.

Per forniture più consistenti (ad es. lavagne, televisori, banchi...), l'ordine di acquisto viene fatto previo ricevimento e approvazione di preventivi da parte del Consiglio Direttivo. Tutta la documentazione viene conservata al fine di riscontrare la corrispondenza tra quanto ordinato e quanto ricevuto.

Per quanto concerne i servizi ed in particolare per le manutenzioni, l'IS stipula dei contratti di assistenza, di manutenzione e di appalto (pulizia, servizi informatici, telefonici, fotocopiatrici...) nei quali sono specificate le modalità di fornitura del servizio.

Nel caso di manutenzione straordinaria, l'**Economo** contatta il fornitore che provvede prontamente all'intervento, del quale il manutentore fornisce dettagliato riscontro delle opere eseguite a cui seguirà fattura.

I documenti di acquisto contengono tutte le informazioni per definire le caratteristiche dei prodotti da acquistare.

Prima di emettere l'ordine l'**Economo** verifica che:

- l'ordine contenga tutti i dati necessari
- che eventuali offerte approvate siano conformi a quanto richiesto.

#### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

Per i beni acquistati a mezzo ordinativo (telefonico o via fax), l'Economo o il RDD al momento della consegna dei beni controlla la corrispondenza tra quello ordinato e quello consegnato.

Il monitoraggio sul mantenimento della qualifica attribuita ai fornitori viene eseguita dall'IS mediante la verifica delle forniture effettuate.

Tali verifiche vengono fatte dall'Economo e dal RDD, che provvederà al momento dell'accettazione delle forniture a verificare il rispetto dei requisiti suddetti.

La conformità del prodotto o servizio con quanto richiesto è resa evidente dall'emissione dell'ordine di pagamento da parte dell'Economo.

Nel caso siano rilevate delle non conformità sulle forniture ricevute, l'Economo attiva la Procedura di gestione delle non conformità e ne informa il fornitore stesso.

Il RDD provvede quindi a registrare le non conformità riscontrate sui fornitori, nella singole Schede fornitori .

In particolare in tale sezione il RDD provvede ad indicare:

1. **data rilevazione dell'anomalia** che coinciderà con il giorno di accettazione della fornitura;
2. **descrizione dell'anomalia** che può riguardare
  - mancato rispetto dei tempi di consegna del prodotto o di prestazione del servizio
  - personale non qualificato
  - mancata rispondenza alle specifiche di acquisto
  - altri problemi
3. **eventuale rapporto di non conformità** qualora sia stato compilato il modulo Gestione delle non conformità;
4. **persona che ha rilevato l'anomalia**, ovvero l'addetto all'accettazione della fornitura.

## **7.5 Produzione ed erogazione del servizio**

### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi**

Le attività di erogazione del servizio di formazione sono realizzate in condizioni controllate attraverso:

- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio offerto;
- la definizione delle fasi di cui si compone il processo di erogazione e delle relative responsabilità;
- la definizione delle sequenze e delle interconnessioni tra le fasi con indicazione dei controlli effettuati e delle relative responsabilità;
- la definizione dei momenti di registrazione di dati ed informazioni con indicazione dei moduli utilizzati;
- l'individuazione e messa a disposizione di attrezzature da lavoro adeguate;
- l'utilizzazione di fornitori qualificati;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- l'analisi dei dati raccolti dall'attività di monitoraggio e misurazione, come previsto dalla sezione 8 del presente Manuale.

#### **7.5.1.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi nella scuola primaria**

L'iter di erogazione del servizio didattico della scuola primaria è il seguente:

- o predisposizione delle diverse UdA da parte dell'equipe pedagogica;
- o consegna del piano delle UdA a CPD entro metà ottobre, con relativi obiettivi generali e competenze da acquisire;
- o approvazione del piano delle UdA da parte di CPD, mediante sottoscrizione;
- o contestualmente al piano delle UdA, deve essere consegnata la prima UdA;
- o riunioni settimanali del consiglio di classe dirette alla valutazione delle UdA in corso e di pianificazione dell'UdA successiva;
- o consegna dell'UdA a CPD che la approva mediante sottoscrizione;
- o raccolta a fine anno di tutte le UdA, che nel loro complesso compongono il Piano di Studio Personalizzato (P.S.P.)

I documenti di registrazione dell'attività didattica sono costituiti da:

- registro di classe
- giornale dell'insegnante
- verbali del consiglio di classe e della progettazione in itinere (mediazione didattica).
- verbale del collegio docenti.

Il controllo sulla corretta compilazione del registro di classe dell'insegnante viene effettuato periodicamente da CPD, mediante apposizione del timbro della Direzione.

Le non conformità, azioni correttive, azioni preventive ed azioni di miglioramento deliberate dal consiglio di classe o dal collegio docenti sono documentate attraverso l'apertura del corrispondente modulo del sistema qualità, di cui viene fatto riferimento nel verbale del corrispondente organo collegiale. La sottoscrizione sul modulo viene effettuata dal CPD o, in mancanza, da uno dei docenti presenti all'incontro.

#### **7.5.1.2 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi nella scuola secondaria di primo grado**

L'iter di erogazione del servizio didattico della scuola secondaria di primo grado è il seguente:

- o predisposizione da parte del collegio docenti, entro la fine di settembre, delle UdA relative a tutto l'anno scolastico;
- o predisposizione, da parte di ciascun docente, di un piano di lavoro individuale, che integri le UdA approvate dal Collegio Docenti all'interno della propria disciplina;
- o consegna entro metà novembre del piano di lavoro al CPD, che lo approva mediante sottoscrizione;

I documenti di registrazione dell'attività didattica sono costituiti da:

- registro di classe
- giornale dell'insegnante
- verbali del consiglio di classe
- verbale del collegio docenti.

Il controllo sulla corretta compilazione del registro di classe dell'insegnante viene effettuato periodicamente da CPD, mediante apposizione del timbro della Direzione.

Le non conformità, azioni correttive, azioni preventive ed azioni di miglioramento deliberate dal consiglio di classe o dal collegio docenti sono documentate attraverso l'apertura del corrispondente modulo del sistema qualità, di cui viene fatto riferimento nel verbale del corrispondente organo collegiale. La sottoscrizione sul modulo viene effettuata dal CPD o, in mancanza, da uno dei docenti presenti all'incontro.

#### **7.5.1.3 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi nel Liceo Scientifico ( scuola secondaria di secondo grado**

L'iter di erogazione del servizio didattico del Liceo Scientifico è il seguente:

- o predisposizione da parte del collegio docenti, entro la metà di settembre, delle attività didattiche curriculari ed extracurriculari relative a tutto l'anno scolastico;
- o predisposizione, da parte di ciascun docente, entro il 30 settembre di un piano di lavoro individuale (schede di programmazione didattica per discipline), da consegnare al Preside che ne tiene registrazione su apposita scheda.
- o consegna alle famiglie delle schede (da allegare al POF) nell'assemblea di presentazione ai genitori dell'anno scolastico.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

Le famiglie potranno avere un colloquio regolare con ciascun insegnante:

- durante l'orario di ricevimento settimanale (con prenotazione)
- a seguito di ciascuna pagella bimestrale, in orario pomeridiano
- per necessità particolari in altri momenti (su appuntamento)
- col preside negli orari stabiliti o su appuntamento.

Dei colloqui formali viene raccolta firma di presenza

I documenti di registrazione dell'attività didattica sono costituiti da:

- registro di classe
- registro dei corsi di recupero
- giornale dell'insegnante
- verbali del consiglio di classe
- verbale del collegio docenti.

Il controllo sulla corretta compilazione del registro di classe dell'insegnante viene effettuato periodicamente dal Preside, con conseguente apposizione del timbro della Presidenza.

Le non conformità, azioni correttive, azioni preventive ed azioni di miglioramento deliberate dal consiglio di classe o dal collegio docenti sono documentate attraverso l'apertura del corrispondente modulo del sistema qualità, di cui viene fatto riferimento nel corrispondente verbale. La sottoscrizione sul modulo viene effettuata dal Preside o, in mancanza, da un suo delegato.

### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi**

L'IS ha ritenuto l'erogazione del servizio formativo, un processo il cui esito non può essere verificato tramite successive attività di monitoraggio o di misurazione e le cui eventuali carenze si manifestano solo durante l'erogazione e/o dopo che il servizio stesso è stato erogato.

Pertanto l'IS provvede alla validazione dei processi definendo le specifiche dell'attività didattica e le specifiche di qualificazione dei docenti.

Le specifiche relative alle attività didattiche sono contenute nei documenti di programmazione didattica descritti al § 7.1 della presente sezione del MQ.

Inoltre l'IS provvede alla verifica dell'idoneità delle apparecchiature hardware e software da utilizzare e della conformità del materiale didattico agli obiettivi prestabiliti.

L'IS si assicura che il personale docente sia formato e continuamente aggiornato secondo quanto descritto al § 6.2 della sezione 6 del presente MQ. In particolare l'IS valuta l'attività dei docenti attraverso il documento Scheda di valutazione del personale docente. Inoltre a fine anno scolastico i genitori degli alunni, sono invitati a compilare il documento Questionario di soddisfazione

Le registrazioni fornite dall'utilizzo dei suddetti strumenti di controllo, costituiscono materiale in ingresso per la redazione del POF per l'anno successivo.

### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

Le attività dell'IS, essendo servizi, vengono identificate dalle registrazioni della qualità (cartacee e/o informatiche) relative alla loro realizzazione che rappresentano una delle tre tipologie di documenti su cui è strutturato il Sistema di Gestione per la Qualità come descritto nella sezione 4 del presente Manuale.

(procedure – registrazioni – documenti di origine esterna) In tali documenti sono chiaramente identificate le attività da svolgere, le funzioni coinvolte nell'esecuzione delle attività, i luoghi e le situazioni in cui essa si è svolta, il periodo in cui l'attività è stata realizzata e i risultati ottenuti, in modo tale che sia sempre garantita la rintracciabilità in ciascuna fase del processo di realizzazione.

L'Istituto adotta le modalità dirette ad assicurare che tutti i documenti prodotti per ogni fase dell'attività svolta siano archiviati con criteri tali da renderli facilmente rintracciabili e consultabili.

A tale scopo si prevedono i seguenti criteri di gestione:

- i documenti e le registrazioni del SGQ sono gestiti secondo i criteri descritti nella Procedura gestione della documentazione (NOME PROCEDURA) e nella Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA);
- i documenti connessi all'attività scolastica, quali verbali, registri e altri documenti di registrazione utilizzati al fine di dare evidenza dell'erogazione del servizio, riportano gli elementi diretti a garantirne

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

identificazione e rintracciabilità (anno scolastico di riferimento, data di redazione e indicazione del redattore).

I documenti che sono accessibili all'utenza per la consultazione sono resi disponibili in segreteria e ne viene dato avviso mediante affissione in bacheca nell'atrio dell'Istituto.

#### **7.5.4 Proprietà del cliente**

Le proprietà materiali dell'alunno sono anzitutto responsabilità dell'alunno stesso; l'Istituto si impegna tuttavia ad un'attenta vigilanza ai piani e all'entrata e uscita dall'edificio scolastico.

Inoltre anche la portineria assicura un'accurata vigilanza sul flusso in entrata ed in uscita dell'edificio scolastico.

Le proprietà intellettuali, quali ad esempio test di autovalutazione, pagelle ed opere realizzate dallo studente durante l'attività didattica ( disegni, poesie, racconti) sono gestite secondo il D.Lgs. 196 del 2003.

#### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

La conservazione dei prodotti avviene in maniera tale da garantire la funzionalità degli stessi all'uso cui sono destinati e la sicurezza del personale docente, non docente e degli utenti.

In particolare le attrezzature didattiche e gli altri strumenti ad uso didattico sono conservati in maniera tale che i docenti ne possano fare un uso efficace al fine di perseguire gli obiettivi didattici e gli alunni non possano inconsapevolmente danneggiarle.

I prodotti usati per la pulizia della scuola sono custoditi in appositi spazi non accessibili agli alunni. Vi ha libero accesso soltanto il personale delle pulizie, una volta terminate le quali, provvede alla chiusura a chiave del magazzino.

#### **7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e 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.

Tuttavia l'IS mantiene efficienti le attrezzature di lavoro che fanno parte integrante del processo di erogazione dell'attività didattica come il Sistema Informatico, i laboratori scientifici e tutte le altre attrezzature rilevanti (proiettori, lavagne luminose, fotocopiatrici, rete telefonica, fax, etc.) come descritto al § 6.3 del Manuale.

#### **7.7 Documenti applicabili**

- Piano di Progetto
- Scheda progetto
- Scheda riesame POF
- Scheda verifica POF
- Scheda di validazione POF
- Procedura gestione della documentazione (NOME PROCEDURA)
- Procedura di gestione delle registrazioni (NOME PROCEDURA);
- Scheda di valutazione del personale docente
- Gestione delle non conformità ;
- Elenco fornitori
- Scheda fornitore
- Questionario di soddisfazione.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> Ed.1 del 29/02/2009
Rev 0 del 28/02/2009		

## SEZIONE 8: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

L'Istituto ha pianificato processi di monitoraggio, misurazione analisi e miglioramento al fine di garantire e dimostrare:

- la conformità dei propri servizi alle specifiche stabilite;
- la conformità del proprio Sistema Gestione Qualità;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema Gestione Qualità.

### 8.2 Monitoraggio e misurazioni

Le attività di monitoraggio e misurazioni adottate dall'Istituto, al fine di individuare le aree di miglioramento delle prestazioni del Sistema Gestione Qualità, sono relative alle seguenti metodologie:

- analisi relative alla soddisfazione del Cliente
- svolgimento di verifiche ispettive interne
- monitoraggio e misurazione dei processi
- monitoraggio e misurazione dei servizi

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'obiettivo principale del SGQ dell'Istituto è rappresentato dal raggiungimento della soddisfazione del cliente, aspetto su cui lo stesso impegna le proprie risorse per il mantenimento della conformità dei propri servizi ai requisiti stabiliti.

In funzione di quanto detto l'Istituto ha attivato un sistema di monitoraggio delle informazioni, in ingresso ed in uscita, riguardanti i propri clienti attraverso adeguate modalità di raccolta, archiviazione, analisi ed utilizzo delle stesse.

Gli strumenti utilizzati dall'Istituto al fine del monitoraggio e misurazione della soddisfazione del Cliente sono rappresentati da:

- Questionario famiglie
- Questionario alunni licei
- Segnalazioni alla Direzione .

Il monitoraggio sulla soddisfazione del cliente viene effettuato anche attraverso la raccolta dei dati relativi ad anomalie o reclami, sulla base delle modalità stabilite dalla Procedura delle non conformità .

I dati ricevuti vengono elaborati con frequenza annuale, ed il risultato dell'analisi viene utilizzato come elemento in ingresso ai fini del Riesame del SGQ da parte della Direzione.

#### 8.2.2 Verifiche Ispettive Interne

L'IS programma ed effettua Verifiche Ispettive Interne allo scopo di accertare se le attività attinenti la qualità ed i relativi risultati siano in accordo con quanto pianificato nel Manuale della Qualità e con la Norma UNI EN ISO 9001:2000.

Mediante le Verifiche Ispettive Interne l'IS trae informazioni sull'andamento del SGQ e sulle sue eventuali carenze. Le Verifiche Ispettive Interne sono programmate dal RDD per analizzare almeno una volta l'anno, l'intero SGQ.

I criteri, l'estensione e la frequenza delle Verifiche Ispettive Interne sono stati definiti nella Procedura Verifiche ispettive interne (**P\_ver**) che descrive anche le responsabilità per la pianificazione e conduzione della verifica, la documentazione su cui vengono registrati i risultati e le modalità di conservazione della stessa.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

Sono previste anche verifiche ispettive non programmate qualora situazioni particolari ne richiedano l'attuazione, come nel caso si debba verificare l'attuazione e/o l'efficacia di azioni correttive o preventive oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di Verifiche Ispettive da parte di Enti terzi.

Al termine della verifica ispettiva vengono notificate ai responsabili delle aree sottoposte a verifica i rilievi emersi e un giudizio generale sulla conformità del SGQ delle singole aree interessate dalla verifica.

I responsabili delle aree sottoposte a verifica hanno il compito di assicurare che vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le relative cause.

I risultati delle verifiche ispettive sono debitamente registrati su appositi moduli, come indicato nella relativa Procedura Verifiche ispettive interne (**P\_ver\_int**) e portati dal RDD al Riesame della Direzione.

### **8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi**

L'Istituto ha definito le modalità ed i metodi per monitorare e misurare i processi del SGQ, al fine di:

- verificare che siano atti a soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili
- verificare la loro adeguatezza a fornire con continuità servizi conformi ai requisiti del Cliente
- misurare la loro capacità di ottenere i risultati pianificati.

L'Istituto individua i seguenti strumenti di verifica e misurazione dei processi:

- riunioni degli organi collegiali
- riunioni del gruppo di autovalutazione
- riunioni del comitato qualità
- analisi statistica dei dati relativi alla didattica
- risultati delle verifiche ispettive
- analisi delle non conformità riscontrate
- analisi delle segnalazioni di non conformità da parte del cliente
- valutazione dell'efficacia della formazione del personale.
- Scheda di gestione dei processi
- Bilancio della Qualità

I dati raccolti dalle suddette misurazioni vengono analizzati e costituiscono la base per il miglioramento continuo.

### **8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio**

Il monitoraggio del processo relativo all'insegnamento viene effettuato, in fase di erogazione, dal consiglio di classe, relativamente all'andamento della classe, (per la scuola primaria dal consiglio di interclasse).

Il monitoraggio sull'andamento del servizio nel suo complesso viene svolto dal collegio docenti. La documentazione degli esiti del monitoraggio è costituita dai verbali dei relativi organi collegiali. In particolare, l'Istituto ha previsto, come requisito ulteriore rispetto all'ordinamento cogente della scuola, una integrazione bimestrale ai documenti di valutazione di fine primo e secondo quadrimestre, che consente un più puntuale monitoraggio in itinere dell'andamento delle classi.

Il monitoraggio del processo didattico viene altresì effettuato utilizzando i seguenti strumenti del sistema qualità:

- ⇒ segnalazione alla direzione da parte del personale e dell'utenza (modulo 1 nc);
- ⇒ apertura di eventuali non conformità (modulo 2 nc);
- ⇒ adozione delle azioni correttive e preventive (moduli 1 ac e 1 ap);
- ⇒ raccolta dei dati di soddisfazione del cliente rispetto all'insegnamento;
- ⇒ raccolta dei dati relativi alla valutazione ed autovalutazione dei docenti;
- ⇒ verifiche ispettive interne relative al controllo sul processo didattico (P-Ver).

La misurazione delle prestazioni del processo di insegnamento viene effettuata a fine anno scolastico mediante il confronto tra gli obiettivi di qualità relativi alla didattica ed i risultati raggiunti. Lo strumento utilizzato è il riesame della direzione. La misurazione dell'andamento del processo di insegnamento viene altresì effettuata attraverso la valutazione di fine anno da parte dei docenti dell'andamento delle classi, attraverso la riunione degli organi collegiali.

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

### Scuola secondaria di primo grado

Il Collegio Docenti ritiene la valutazione un momento importante di verifica della programmazione educativo-didattica e stimolo al conseguimento degli obiettivi e delle competenze da far acquisire agli allievi.

Il Collegio Docenti, nella programmazione annuale, concorda criteri di valutazione comuni a tutte le discipline che vengono comunicati agli alunni ed alla loro famiglia in un'apposita riunione.

I criteri di valutazione adottati sono i seguenti:

- la valutazione formativa di processo attraverso la quale il docente indica, nel proprio piano annuale, gli strumenti di cui intende avvalersi, i modi di utilizzazione, i tempi delle valutazioni;
- la valutazione sommativa che viene formulata in sede di scrutinio finale;
- autovalutazione degli allievi attraverso la quale l'alunno conosce se stesso e controlla personalmente il proprio andamento scolastico, ne focalizza le difficoltà e compie scelte funzionali;
- la valutazione d'Istituto che viene considerato come un «processo aperto e continuo di raccolta e trattamento di informazioni allo scopo di prendere le decisioni atte a regolare e migliorare l'attività didattica e funzionale della Scuola in relazione agli scopi e agli obiettivi assegnati e riconosciuti»

Il Collegio Docenti delega alla Commissione incaricata l'elaborazione degli strumenti di valutazione, cognitiva e comportamentale, degli allievi quali ad esempio:

- griglie di valutazione;
- schede di valutazione;
- prove e verifiche

### Scuola secondaria di secondo grado

L'IS, ed in particolare il Collegio Docenti, considera la valutazione degli alunni al servizio dell'azione educativa. I docenti, quindi, operano ponendo l'attenzione a costruire sinergie di azione tra le varie attività curriculari ed extracurriculari, impegnandosi ad assumere come base gli obiettivi proposti e risolvere problematiche sorte in itinere.

Il Collegio Docenti adotta i seguenti criteri di valutazione:

- le unità formative e i moduli che consentono ai docenti di individuare aspetti di carenza o possibilità di risorse degli alunni relativamente al raggiungimento degli obiettivi proposti;
- la valutazione sommativa che viene formulata in sede di scrutinio quadrimestrale e finale;
- la valutazione formativa attraverso la quale il docente indica nel suo piano annuale di quali strumenti intende avvalersi; i modi di tale utilizzazione, i tempi di valutazione che si propone di realizzare nel corso dell'anno scolastico. Per il triennio i docenti hanno definito i livelli minimi di sufficienza i massimi per ciascuna prova orale o scritta di ogni disciplina in termini di conoscenze, competenze e capacità.
- l'autovalutazione dell'alunno attraverso la quale lo studente conosce se stesso, il mondo delle sue esperienze, il significato di quello che osserva, che conosce, che prova e che fa.
- l'azione Autoanalisi d'Istituto quale strumento necessario per attuare procedure di autovalutazione e come risorsa per guidare e gestire il proprio processo di miglioramento.

Gli strumenti attraverso i quali il Collegio Docenti attua la valutazione degli alunni sono:

- le griglie di valutazione;
- la pagella interna di metà quadrimestre
- la pagella quadrimestrale e la scheda finale compilate secondo un sistema globale calibrato sul periodo e sull'intero anno, che tiene conto in maniera ponderata di tutti gli aspetti della vita scolastica dell'alunno. **(foglio excel)**
- il registro on-line

L'IS, ritenendo che il processo educativo è complesso e determinato da molteplici fattori (quali ad esempio l'organizzazione scolastica, gli strumenti usati, i tempi, i metodi, la didattica, i contenuti, i fattori psicologici del singolo alunno, il personale livello di maturazione umana, il suo stato affettivo, la sua provenienza ambientale, l'ambiente familiare, ecc..) tiene sotto controllo di continuo i risultati raggiunti e se necessario provvede a:

- modificare gli interventi;
- organizzare attività di recupero o di sostegno;
- intensificare i rapporti con la famiglia chiedendo alla stessa una vicinanza più attiva e consapevole al processo di apprendimento e formazione dello studente.

### 8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> Via dei Maristi, 2 16146 GENOVA	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

L'IS assicura che i prodotti/servizi non conformi ai requisiti specificati siano identificati e tenuti sotto controllo attraverso secondo quanto descritto nella Procedura di gestione delle non conformità.

#### 8.4 Analisi dei dati

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE è responsabile della raccolta organica e finalizzata dei dati e dell'elaborazione degli stessi.

Gli strumenti utilizzati a tale scopo sono i seguenti:

- **andamento della didattica:** SPECIFICARE
- **rappresentazione grafica dei dati relativi alla soddisfazione del cliente:** i risultati dei Questionari sulla soddisfazione del cliente (CS) sono elaborati dalla segretaria didattica, la quale provvede all'elaborazione dei dati, alla loro rappresentazione grafica ed all'esposizione di tali elaborati in uno spazio di lavoro facilmente accessibile sia al personale della scuola che alle famiglie;
- **elaborazione e rappresentazione degli indicatori di processo:** IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE e i responsabili dei singoli processi elaborano indicatori sintetici nell'ambito delle Schede di Gestione dei processi descritte al §5.4.1. della sezione 05 del presente Manuale, che consentono di confrontare le prestazioni dei processi nel corso del tempo nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- **Bilancio della Qualità:** in sede di Riesame della Direzione, si provvede ad analizzare complessivamente tutti i dati disponibili attraverso lo strumento del bilancio della qualità, descritto nel paragrafo 5.6 del presente Manuale.

Le elaborazioni relative all'analisi dei dati del SGQ vengono archiviate dalla segretaria didattica in apposita cartella secondo le modalità previste nella Procedura gestione dei documenti (NOME PROCEDURA).

#### 8.5 Miglioramento

##### 8.5.1 Generalità

L'Istituto ha fatto del miglioramento, un'attività costante che gli consente di rispondere alle aspettative e bisogni in continua evoluzione dei propri Clienti e della normativa vigente.

La pianificazione per il miglioramento viene fatta in sede di Riesame della Direzione dove l'Istituto svolge una valutazione del proprio operato sulla base dei risultati delle attività di monitoraggio e misurazione e dell'analisi dei dati.

Le azioni che l'Istituto mette in atto per pianificare il miglioramento sono:

- analisi della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento;
- individuazione di obiettivi di miglioramento;
- ricerca di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi.

Le decisioni prese dalla Direzione dell'Istituto, comprese eventuali azioni correttive e/o preventive stabilite in sede di Riesame, le strategie e le relative politiche per la qualità sono formalizzate da RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE nel Verbale di Riesame della Direzione, mentre gli obiettivi misurabili di miglioramento vengono riportati nel documento Scheda di gestione dei processi.

##### 8.5.2 Azioni correttive

L'IS gestisce le azioni correttive secondo quanto descritto nella Procedura di gestione delle azioni correttive e preventive .

A seguito del riconoscimento dell'esistenza di una reale non conformità, il RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE provvede a:

- identificare le cause della non conformità;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- pianificare le azioni correttive in grado di eliminare o minimizzare le cause della non conformità (definendo attività, responsabilità, tempistiche di attuazione e di verifica);
- far attuare le azioni correttive al responsabile individuato;
- riesaminare le azioni correttive attuate.

Le singole fasi di gestione dell'azione correttiva sono registrate sul modulo Gestione delle non conformità .

### **8.5.3 Azioni preventive**

Le fonti di informazione utilizzate per l'individuazione delle cause potenziali di non conformità sono:

- le registrazioni della qualità;
- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- i risultati dei monitoraggi.

Le cause potenziali di non conformità vengono esaminate nel corso del Riesame del SGQ da parte della Direzione. Sulla base di tale esame vengono stabilite le azioni preventive da intraprendere per evitare che le potenziali non conformità si verifichino.

L'Istituto intraprende le azioni preventive appropriate agli effetti dei potenziali problemi sulla base di quanto stabilito nella Procedura di gestione delle azioni correttive e preventive per:

- individuare le non conformità potenziali e le loro cause;
- valutare l'esigenza di attuare azioni preventive per prevenire il verificarsi delle non conformità
- individuare e attuare le azioni preventive necessarie
- definire le modalità di registrazione delle azioni attuate
- riesaminare le azioni preventive attuate.

### **8.6 Documenti applicabili**

Questionario alunni  
 Questionario genitori  
 Segnalazione delle non conformità  
 Gestione delle non conformità  
 Verbale di riesame della Direzione  
 Scheda di gestione dei processi  
 Procedura di gestione delle azioni correttive e preventive  
 Procedura delle verifiche ispettive interne

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

## **ALLEGATO : LA POLITICA DELLA QUALITA'**

La Politica per la Qualità si articola in una serie di regole e principi fondamentali alle quali tutto il personale dell'Istituto, coinvolto a vario titolo nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, è tenuto a fare costante riferimento.

I principi posti alla base della Politica per la Qualità sono i seguenti:

### 1) ADOZIONE E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'Istituto ha deciso di adottare un SGQ conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000, al fine di migliorare la qualità del servizio scolastico, recependo i principi di gestione efficace ed efficiente promossi dalla normativa ISO. In tale prospettiva, è volontà dell'Istituto interpretare i requisiti della Norma in maniera tale da renderli funzionali alle caratteristiche peculiari del settore dell'istruzione cattolica.

### 2) RISPETTO DEL CARISMA

L'agire dell'Istituto, a tutti i suoi livelli, è improntato al rispetto ed alla valorizzazione del carisma espresso nel progetto educativo dell'Istituto. Il personale laico, nel rispetto dei diritti individuali e della laicità dell'ordinamento italiano, deve astenersi dal porre in essere qualunque comportamento contrastante con il carisma.

### 3) RISPETTO DEI PRINCIPI DELLA COSTITUZIONE REPUBBLICANA

L'Istituto eroga il servizio scolastico nel rispetto dei più significativi principi costituzionali, in particolare favorendo la piena attuazione delle seguenti norme:

- articolo 2: l'Istituto promuove la cultura della solidarietà sociale e della tutela della persona non solo nella sua individualità, ma anche nella sua essenza di elemento della collettività;
- articolo 3: l'Istituto promuove il valore dell'uguaglianza formale e sostanziale, impegnandosi nella rimozione di tutte le barriere e le disuguaglianze fondate sul sesso, sulle opinioni politiche, sulle condizioni economiche e sociali;
- articolo 21: l'Istituto riconosce e garantisce la libertà di manifestazione del pensiero e delle proprie idee e convincimenti, fermo restando che nessun addetto dell'Istituto è autorizzato a compiere attività o diffondere messaggi incompatibili con il carisma dell'Istituto e con il carattere cattolico del servizio;

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		

- art. 33: l'Istituto si impegna a rispettare i requisiti della parità, individuati dalla legge 62/00.

#### 4) RISPETTO DELLE LEGGI VIGENTI IN MATERIA DI SCUOLA

L'Istituto s'impegna a rispettare le leggi nazionali e locali vigenti nel settore dell'istruzione e tutte le altre norme che, a vario titolo, contengono requisiti cogenti.

#### 5) COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

L'Istituto promuove la cultura della collegialità e dell'agire unitario a tutti i livelli, nella convinzione che i docenti, il personale non docente, i genitori e gli alunni, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, siano protagonisti e responsabili dell'attuazione della mission, attraverso la collaborazione e la partecipazione alla vita della scuola.

#### 6) ORIENTAMENTO ALLE ESIGENZE DEGLI ALLIEVI

L'organizzazione del servizio scolastico, sia con riferimento all'attività didattica che al complesso dei processi di supporto, ha come obiettivo la soddisfazione delle esigenze degli alunni, sia espresse dai genitori, sia valutate dal personale dell'Istituto. Per garantire tale risultato, il personale docente assicura alle famiglie l'attenzione costante rispetto ai seguenti obiettivi:

- mantenere in classe un clima sereno e propositivo;
- favorire uno spirito di amicizia e collaborazione;
- garantire l'uniformità dei criteri di valutazione del rendimento;
- percepire ed accogliere la diversità come valore;
- favorire la cultura della solidarietà e della multiculturalità;

#### 7) GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTE DEI PROCESSI DI SUPPORTO

L'Istituto, nell'accettare ed attuare la Norma UNI EN ISO 9001:2000, promuove una gestione di tipo aziendale dei processi di supporto del servizio scolastico, alla luce dei criteri di organizzazione, efficacia ed efficienza codificati dalla normativa ISO. A tale scopo, promuove la formazione del personale ed il coinvolgimento di tutti gli addetti, ai vari livelli dell'Istituto.

#### 8) SVILUPPO DELLA GESTIONE PER PROCESSI

L'Istituto, nel costruire il proprio sistema qualità, fa propria la cultura della gestione per processi, promuovendo la collaborazione tra le funzioni incaricate delle diverse attività, la definizione delle responsabilità e delle risorse assegnate ai processi, il funzionamento corretto degli organi collegiali, la completezza e la tempestività della comunicazione all'interno dell'Ente e con il cliente, l'estensione delle attività di riesame della direzione e di verifica ispettiva interna a tutti i processi del sistema.

IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE: \_\_\_\_\_

<b>Istituto CHAMPAGNAT</b> <b>Via dei Maristi, 2</b> <b>16146 GENOVA</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>MQ</b> <b>Ed.1 del</b> <b>29/02/2009</b>
<b>Rev 0 del 28/02/2009</b>		