



Scuole in rete per la Qualità - SIRQ

MQ 01

MANUALE della QUALITÀ

del Circolo Didattico "M. Coppino"



secondo la NORMA UNI EN ISO 9001:2008

COPIA INFORMATIVA (NON CONTROLLATA)

EDIZIONE N 1 REV. 0 EMESSA E APPROVATA IN DATA 03/10/2012
REV. 1 EMESSA E APPROVATA IN DATA 18/12/2013

AGGIORNATO AL 26 NOVEMBRE 2014

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti
anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla
Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione

Emesso dal Responsabile SGQ

Approvato dalla Direzione

INDICE

Capitolo 1	rev.01
Scopo del Manuale	1/2
Generalità sul Manuale	1/2
Elenco delle Procedure	1/3
Corrispondenza tra le Procedure e i capitoli del Manuale	1/4
Generalità dell'Istituto	1/5
Capitolo 2	rev.01
Riferimenti normativi	2/12
Capitolo 3	rev.01
Termini e definizioni	3/14
Sigle utilizzate nel testo	3/16
Capitolo 4	rev.01
Sistema di gestione per la qualità	4/18
Requisiti generali	4/18
Requisiti relativi alla documentazione	4/18
Gestione controllata della documentazione	4/18
Manuale della Qualità	4/20
Gestione dei documenti	4/20
Gestione dei documenti di registrazione	4/21
Capitolo 5	rev.01
Responsabilità della Direzione	5/22
Impegno della Direzione	5/23
Attenzione focalizzata al cliente	5/23
Politica per la qualità	5/24
Pianificazione per la qualità	5/25
Obiettivi per la qualità	5/26
Pianificazione del SGQ	5/27
Matrice delle responsabilità	5/33
Responsabilità, autorità e comunicazione	5/35
Rappresentante della Direzione	5/35
Comunicazione interna	5/35
Riesame da parte della Direzione	5/35
Generalità	5/36
Elementi in ingresso per il riesame	5/36
Elementi in uscita dal riesame	5/37
Capitolo 6	rev.01
Gestione delle risorse	6/38
Messa a disposizione delle risorse	6/39
Risorse umane	6/39
Competenza, consapevolezza e addestramento	6/40
Infrastrutture	6/41
Ambiente di lavoro	6/41
Capitolo 7	rev.01
Realizzazione del prodotto/servizio	7/42
Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio	7/43
Processi relativi al cliente	7/43
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio	7/43
Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio	7/44
Comunicazione col cliente	7/45
Progettazione e sviluppo	7/46
Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7/46
Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo	7/47
Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	7/48
Riesame della progettazione e dello sviluppo	7/49
Verifica della progettazione e dello sviluppo	7/50
Validazione della progettazione e dello sviluppo	7/50
Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo	7/51
Approvvigionamento	7/51
Processo di approvvigionamento	7/51
Informazioni per l'approvvigionamento	7/53
Verifica dei prodotti approvvigionati	7/53
Produzione ed erogazione dei servizi	7/54
Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	7/54
Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi	7/57

Identificazione e rintracciabilità	7/58
Proprietà dei clienti	7/59
Conservazione dei prodotti	7/59
Tenuta sotto controllo sei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7/60
Capitolo 8	rev.01
Misurazioni, analisi e miglioramento	8/61
Generalità	8/62
Monitoraggi e misurazioni	8/63
Soddisfazione del cliente	8/63
Audit interni	8/64
Monitoraggio e misurazione dei processi	8/64
Monitoraggio e misurazione dei prodotti	8/65
Gestione dei prodotti non conformi	8/65
Analisi dei dati	8/65
Miglioramento continuo	8/66
Azioni correttive	8/67
Azioni preventive	8/67



CIRCOLO DIDATTICO "Michele COPPINO"
Via C. Colombo, 36 - 10129 – TORINO
Tel. 011/5817369 – Fax 011/596670
URL: <http://www.circolodidatticocoppino.it>

POLITICA della DIREZIONE

La Direzione dell'Istituto definisce la propria politica della Qualità come segue.

La scuola è un'istituzione che eroga una varietà di servizi ai clienti e alle parti interessate: allievi, famiglie, docenti, personale ATA, territorio e Stato, in rapporto alle diverse esigenze.

Ciò comporta la definizione e il miglioramento di tutte le procedure dell'organizzazione, della gestione e della comunicazione, con particolare riferimento ai processi d'insegnamento-apprendimento.

L'obiettivo generale della Direzione è, pertanto, indirizzare gli sforzi di tutto il Personale ad una gestione attenta alle problematiche legate alla Qualità, attraverso:

1. La soddisfazione delle esigenze dei clienti e delle parti interessate, nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti;
2. Il controllo dei processi e dei risultati;
3. Il miglioramento continuo;
4. L'applicazione di un Sistema Gestione Qualità.

La Direzione s'impegna a promuovere tutte le attività aventi influenza sulla qualità, intesa come misura del grado di soddisfazione dei clienti e delle parti interessate per il servizio ottenuto.

Per la realizzazione della presente politica vengono perseguiti i seguenti obiettivi a medio e lungo termine:

1. Promozione del successo formativo;
2. Promozione di una didattica inclusiva attenta ai bisogni dello svantaggio;
3. Incremento delle attività di orientamento e accoglienza e della sicurezza;
4. Promozione di piani di formazione del Personale al fine di ottimizzare il processo di crescita professionale;
5. Attivazione di forme di partecipazione e coinvolgimento di tutte le componenti la vita scolastica;
6. Partecipazione a reti fra scuole del territorio, per promuovere il confronto, la condivisione di buone pratiche e la costruzione di percorsi formativi, orientati alla verticalizzazione dei curricula.

Il Responsabile della Gestione della Qualità ha la piena responsabilità e autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di realizzare la presente politica.

Torino, 26 novembre 2014

Firma del Dirigente Scolastico
(dott.ssa Claudia ENRICO)

SIRQ**Circolo Didattico
M. Coppino****MQ 01**

CAPITOLO 1

SCOPO

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.2 GENERALITA' SUL MANUALE

1.3 GENERALITA' SULL'ISTITUTO

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 2+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

1.1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ

Il presente Manuale è redatto allo scopo di:

1. descrivere la gestione del Sistema Qualità nel Circolo Didattico M. COPPINO;
2. descrivere le funzioni scolastiche, i compiti e le responsabilità attinenti al Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e le procedure di sistema che identificano, pianificano, realizzano e controllano le attività che influenzano la qualità dei servizi all'interno del Circolo Didattico M. COPPINO, il quale fornisce servizi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze previste nel profilo dello studente al termine del primo ciclo di istruzione nonché attività formative extra-curricolari;
3. descrivere i processi interni atti a garantire l'analisi e l'individuazione dei bisogni impliciti/espliciti dei clienti e delle parti interessate, la progettazione di servizi idonei a risolvere tali bisogni, la realizzazione dei servizi conformemente a quanto progettato, il miglioramento continuo dei servizi;
4. costituire un riferimento per tutto il personale del Circolo e per gli ispettori incaricati degli *audit* e delle ispezioni interne/esterne;
5. coinvolgere tutto il personale nella realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità e nel mantenimento della corrispondenza tra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento di tutti i parametri della qualità.

Campo di applicazione

Il presente Manuale trova applicazione in tutti i plessi di scuola primaria del Circolo Didattico M. COPPINO di Torino e tutto il personale è tenuto a conoscerlo e a osservarlo.

1.2

GENERALITÀ SUL MANUALE

L'Istituto istituisce un Sistema di Gestione per la Qualità costruito sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e del modello interpretativo della rete SIRQ e che risulta documentato mediante:

- un Manuale della Qualità comune di sistema,
- sedici procedure di sistema,
- un sistema di evidenze documentali. istruzioni, registri, decreti, progetti, piani, contratti, regolamento interno, documenti, Carta dei servizi, strumenti di misurazione e analisi, registrazioni, moduli.

È parte integrante del Manuale il fascicolo delle Procedure.

Il fascicolo delle Procedure e il sistema documentale vengono dati in visione alle persone interessate e autorizzate dalla Direzione dell'Istituto e ai valutatori di SGQ incaricati delle visite ispettive di sistema e per l'accreditamento regionale.

Le procedure sono rese note al personale interessato e sono rese disponibili nei luoghi di utilizzo.

Il Manuale è suddiviso in capitoli separati che vanno dal capitolo 1 al capitolo 8, secondo i paragrafi delle norme UNI EN ISO 9001:2008.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 3+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Ogni capitolo riporta nella prima pagina una matrice delle revisioni per registrarne gli aggiornamenti. Il Manuale è soggetto a nuova edizione ogni 5 revisioni. L'indice di revisione del Manuale corrisponde all'indice di revisione più alto dei capitoli che lo compongono. La prima pagina di ogni capitolo presenta un cartiglio con l'indice di revisione e il motivo degli aggiornamenti. Le modifiche sono evidenziate all'interno di ogni capitolo con una nota a piè di pagina.

Il Manuale è approvato ed emesso dal DS e dal RSGQ.

Il Manuale della Qualità può essere distribuito:

- in copie numerate, controllate e aggiornate
- in copie non controllate, e non sempre aggiornate, per fini di semplice diffusione, di marketing o su richiesta esterna

L'elenco dei destinatari è custodito dal Responsabile SGQ dell'Istituto.

Ogni capitolo del Manuale è articolato per punti secondo la successione della Norma ISO 9001:2008.

In ogni capitolo sono riportati i riferimenti alle procedure richiamate.

Ogni pagina presenta nell'intestazione il numero e il titolo del capitolo della norma ISO 9001:2008.

La numerazione delle pagine è sviluppata all'interno di ogni capitolo come segue: il primo numero indica il capitolo ed è separato con una barra dal numero progressivo della pagina, il quale è connotato dal segno: + se seguono altre pagine; dal segno: – in caso contrario.

Procedura di riferimento:

PQ 01 *Gestione della documentazione SGQ* .

Le Procedure contenute nel fascicolo "Procedure" sono indicate nell'elenco seguente.

ELENCO DELLE PROCEDURE	Num.	titolo
		01
	02	Gestione delle registrazioni SGQ
	03	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
	04	Audit
	05	Azioni preventive
	06	Azioni correttive
	07	Riesami della Direzione
	08	Comunicazioni interne ed esterne
	09	Competenze dei responsabili di funzione
	10	Acquisti
	11	Iscrizione degli alunni
	12	Formazione delle classi prime
	13	Gestione dell'Interclasse Tecnica
	14	Gestione dell'Interclasse Mista
	15	Visite di istruzione
	16	Servizio fotocopie

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 4+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1 Scopo	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

La corrispondenza tra le Procedure e i capitoli del Manuale è la seguente.

	PROCEDURE	capitoli del MANUALE QUALITA'
PQ 01	Gestione della documentazione SGQ	4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4
PQ 02	Gestione delle registrazioni SGQ	4.2.3 4.2.4
PQ 03	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3
PQ 04	Audit	8.2.2
PQ 05	Azioni preventive	8.5.3
PQ 06	Azioni correttive	8.5.2
PQ 07	Riesami della Direzione	5.6 7.2.2 7.3.4
PQ 08	Comunicazioni interne ed esterne	5.5 7.2.3
PQ 09	Competenze dei responsabili di funzione	5.5 6.1
PQ 10	Acquisti	7.4.1 7.4.2 7.4.3 8.2.4
PQ 11	Iscrizione degli alunni	7.2.3 7.3.2
PQ 12	Formazione delle classi prime	7.2.1
PQ 13	Gestione dell'Interclasse Tecnica	
PQ 14	Gestione dell'Interclasse Mista	7.2.3
PQ 15	Visite di istruzione	7.4.1 7.4.3
PQ 16	Servizio fotocopie	7.5.1

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 5+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1 Scopo	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Il presente Manuale della Qualità è diffuso a tutto il personale del Circolo, al fine di rendere edotti gli addetti ai lavori sulle principali modalità e responsabilità definite nel Circolo, in base alle quali viene condotta e gestita ogni attività rilevante ai fini della qualità.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 6+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

1.3
**GENERALITÀ
SULL'ISTITUTO**

Il CIRCOLO DIDATTICO "M. COPPINO" raggruppa le scuole primarie statali:

- "Michele Coppino" in via C. Colombo, 36
- "Giulia Falletti di Barolo" in via Cassini, 98
- "Felice Rignon" in via Massena, 39

Gli edifici delle scuole Coppino e Rignon risalgono ai primi anni del '900 e sono stati ristrutturati e ampliati intorno al 1980. L'edificio della scuola Falletti di Barolo è di costruzione più recente (intorno al 1960) ed è stato concepito con criteri architettonici moderni (ampio giardino, interni spaziosi e luminosi).

L'appartenenza al Circolo Didattico Coppino decorre dal settembre 1996 per il plesso Falletti di Barolo e dal settembre 1999 per il plesso Rignon.

Gli Uffici di Direzione e Segreteria hanno sede presso la sede "storica" di Via C. Colombo, 36.

LA MISSION E LE FINALITÀ EDUCATIVE

Il servizio di istruzione primaria fornito dal Circolo è definito dalla **Mission** e dai suoi **Corollari** (elementi periferici che qualificano l'organizzazione del servizio).

MISSION	COROLLARI DELLA MISSION	
	<i>Verso l'utenza esterna</i>	<i>Verso l'utenza interna</i>
Alfabetizzazione culturale Promuovere l'acquisizione di tutti i linguaggi disciplinari. Promuovere lo sviluppo del pensiero divergente.	Supporto alle esigenze delle famiglie Tempo scuola, servizi di supporto	Supporto alla crescita professionale Formazione, collegialità, partecipazione a progetti di innovazione e sperimentazione
Formazione umana e civica Promuovere la consapevolezza di sé e lo sviluppo delle proprie capacità. Educare alla convivenza democratica, alla Salute, all'ambiente.	Rapporti con il territorio Arricchimento e ampliamento dell'offerta formativa	Rapporti con il territorio Confronti e scambi, consulenze e partnership, progettazione integrata
	Qualità delle strutture Sicurezza, ricchezza delle attrezzature e dei materiali	Qualità delle strutture Miglioramento continuo degli spazi e delle dotazioni strumentali
	Qualità delle relazioni Accoglienza, comunicazione corretta e trasparente, promozione del clima, partecipazione responsabile alle decisioni	Qualità delle relazioni Accoglienza, comunicazione corretta e trasparente, promozione del clima, partecipazione responsabile alle decisioni

Il **Progetto Educativo** di Circolo indica le *finalità educative* generali individuate dal Collegio dei Docenti per concorrere alla formazione di soggetti preparati all'inserimento costruttivo e critico nella società e favorire lo sviluppo armonico delle potenzialità individuali.

- Alfabetizzazione

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 7+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1 Scopo	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

- Creatività
- Pensiero critico
- Autonomia e socialità
- Valorizzazione delle differenze
- Motivazione all'apprendimento e consapevolezza di sé
- Interiorizzazione di norme di condotta e valori
- Rispetto dell'ambiente e della salute
- Attenzione alle esigenze educative speciali e promozione del benessere

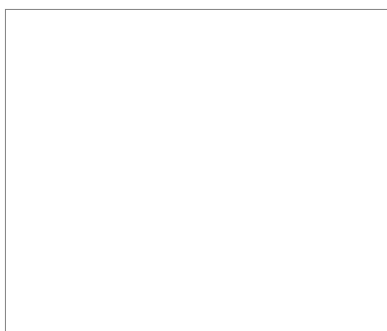
La scuola persegue queste finalità nella prospettiva della *formazione dell'uomo e del cittadino*, in continuità con *l'azione educativa della famiglia*.

La *Mission* con i suoi Corollari e il Progetto Educativo di Circolo costituiscono la documentazione *politica* della scuola, a cui fare riferimento nell'attività di progettazione, per individuare le priorità rispetto alle esigenze da soddisfare con il servizio.

Il Piano dell'Offerta Formativa esplicita per ogni anno scolastico la progettazione curricolare, extracurricolare e organizzativa e il raccordo alle finalità educative.

Sono pubblicati nel POF i dati aggiornati relativi a:

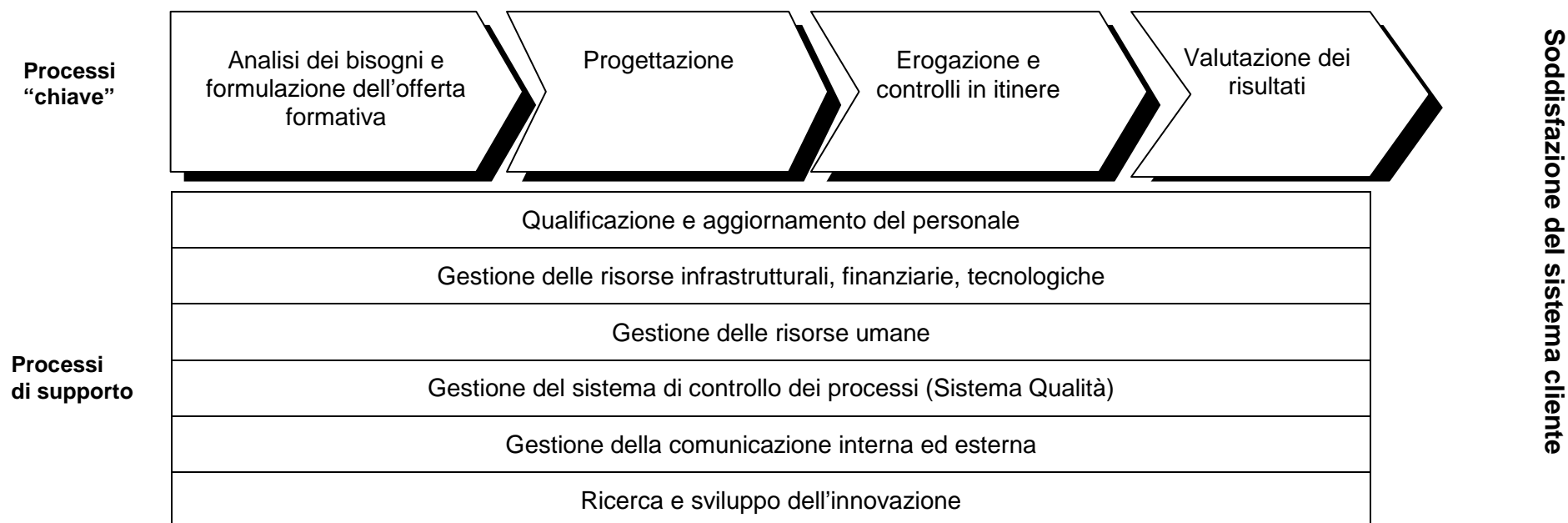
- risorse strutturali
- risorse umane: personale docente
- risorse umane: personale ATA
- numero e tipologia delle classi
- numero e tipologia degli alunni



Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 8+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

MAPPATURA DEI PRINCIPALI PROCESSI DEL CIRCOLO DIDATTICO M. COPPINO di Torino

PROCESSI "CHIAVE" (= che sono in diretto riferimento alla MISSION) E PROCESSI DI SUPPORTO



Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 9+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

MAPPATURA PROCESSI: DECLINAZIONE DEI PROCESSI CHIAVE

	<i>Area formativa</i>	<i>Area gestionale</i>
ANALISI DEI BISOGNI E FORMULAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	<p>Iscrizione alunni Formazione classi Analisi dell'ambiente interno/esterno</p> <ul style="list-style-type: none"> - composizione classe - risorse (spazi, laboratori, materiali, attrezzature a disposizione) - progetti di scuola e di rete - risorse del territorio (musei, proposte degli Enti Locali, servizi) <p>Valutazione della situazione di partenza e delle esigenze degli allievi</p>	<p>Analisi dell'ambiente interno/esterno</p> <ul style="list-style-type: none"> - contesto (caratteristiche dell'utenza – servizi del territorio) - risorse (strutturali – tecnologiche – umane – finanziarie) - volume della domanda di servizio (alunni iscritti per ciascun plesso) - diversificazione della domanda di servizio (tempo pieno – tempo normale – IRC – servizi di supporto – alunni con disabilità, alunni con esigenze educative speciali, etc.) - risorse relazionali <p>Valutazione delle attese e bisogni dei clienti e delle parti interessate</p>
PROGETTAZIONI	<p>Programmazione didattica annuale e periodica in riferimento al Curricolo d'Istituto Piano Annuale dell'Inclusività Piani Educativi Individualizzati (alunni con disabilità) e Piani Didattici Personalizzati (alunni con BES) Pianificazione degli interventi individualizzati (alunni stranieri) Programmazione delle visite guidate e viaggi di istruzione Programmazione delle iniziative di continuità educativa Adozione dei libri di testo</p>	<p>Assegnazione docenti alle classi e ambiti disciplinari ai docenti Elaborazione progetti relativi alle attività di arricchimento curricolare Elaborazione progetti relativi alle attività extracurricolari di ampliamento Programmazione dei servizi di supporto Elaborazione del Piano Annuale di Attività Programmazione delle attività di educazione alla salute Elaborazione del Piano dell'Offerta Formativa</p>
EROGAZIONE E CONTROLLI IN ITINERE	<p>Progettazione, erogazione, controllo delle unità didattiche di apprendimento Progettazione, erogazione e controllo degli interventi individualizzati Progettazione, erogazione e controllo degli interventi di recupero Integrazione degli alunni con disabilità Regolazione della programmazione didattica periodica (Interclasse Tecnica)</p>	<p>Monitoraggio dei livelli di apprendimento raggiunti attraverso prove periodiche e condivise</p> <p>Gestione e monitoraggio dei progetti speciali Gestione e monitoraggio delle attività extracurricolari Gestione e monitoraggio servizi di supporto</p>

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 10+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1 Scopo	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

	<i>Area formativa</i>	<i>Area gestionale</i>
VALUTAZIONE DEI RISULTATI	Valutazione periodica e finale degli alunni Verifica dei Piani Educativi Individualizzati e dei Piani Didattici Personalizzati Certificazione degli esiti di studio e delle competenze	Verifica finale progetti POF Verifica finale attività extracurricolari Verifica finale servizi di supporto Verifica generale del POF

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 11+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

MAPPATURA PROCESSI: DECLINAZIONE DEI PROCESSI DI SUPPORTO

	Area formativa	Area gestionale
QUALIFICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Rilevazione dei bisogni di formazione del personale Elaborazione del Piano Annuale di aggiornamento Erogazione e verifica dei corsi di formazione interni Tutoraggio neo-docenti	Valutazione delle prestazioni e valorizzazione delle competenze Formazione personale docente e ATA di nuova nomina
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Individuazione e assegnazione delle funzioni strumentali Definizione del piano di sostituzione dei colleghi assenti	Pianificazione organico funzionale docenti Pianificazione organico personale ATA Organizzazione dei servizi amministrativi e ausiliari Individuazione e assegnazione delle funzioni aggiuntive al personale ATA Articolazione della struttura organizzativa e assegnazione dei ruoli interni Gestione dei Gruppi di Progetto e delle Commissioni di Lavoro Gestione infortuni alunni e personale Gestione assenze e ferie del personale Gestione delle supplenze Gestione di stato e di carriera del personale
GESTIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURE, FINANZIARIE, TECNOLOGICHE	Definizione piano orario di utilizzo laboratori e spazi comuni Gestione dei materiali e sussidi didattici Gestione biblioteche Gestione/controllo laboratori (informatica, scienze...)	Piano acquisti Approvvigionamento materiali Gestione della minuta manutenzione locali e arredi Gestione adempimenti L. 81/08 (sicurezza e prevenzione rischi) Gestione del bilancio Gestione contabile dei progetti del POF Allocazione delle risorse del Fondo di Istituto Gestione Inventari Utilizzo palestre e locali scolastici da parte di Enti esterni Vigilanza sull'edificio scolastico (ingresso / uscita / chiavi / impianti....)

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 1/ 12+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 1	Data di emissione: 03/10/2012
	Scopo	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

	Area formativa	Area gestionale
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA	Pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa Gestione dei Consigli di Interclasse Mista Informazione alle famiglie sul processo di apprendimento degli alunni Diffusione delibere OO.CC. (Organi Collegiali)	Gestione dei rapporti con l'Associazione Genitori Gestione dei reclami Gestione rapporti con la scuola secondaria di primo grado (iscrizioni, informazioni,...) e con la scuola dell'infanzia Rilascio certificati alunni e personale Gestione della corrispondenza e dell'archivio Vigilanza sulle scuole private Gestione dell'informazione interna (circolari, web interno, varie,...) Gestione del sito web
GESTIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DEI PROCESSI (SGQ)	Diffusione e implementazione principi, metodi e strumenti operativi della Qualità Introduzione dei criteri di regolazione a supporto dell'autonomia delle decisioni, della congruità degli obiettivi, della pertinenza delle azioni e dell'efficacia dei risultati.	
RICERCA E SVILUPPO DELL'INNOVAZIONE	Rapporto con l'Università e con Enti di ricerca Partecipazione a progetti di ricerca e di sperimentazione Attivazione di Accordi di rete e Convenzioni	

SIRQ



**Circolo Didattico
M. Coppino**

MQ 01

CAPITOLO 2
RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 2/ 2-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 2 Riferimenti normativi	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Nel presente Manuale si fa riferimento alla Norma Europea approvata dal CEN (Comitato Europeo di Normazione) il 26 Novembre 2008, che sarà citata con la sigla UNI EN ISO 9001:2008, e relativi capitoli e alle Linee guida per la gestione di Sistemi Qualità negli Istituti Scolastici, edita da AICQ.

Per quanto riguarda la legislazione scolastica si fa riferimento:

- al Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione, di cui al Decreto Leg.vo 16/04/94, N. 297 e successive modifiche e integrazioni.
- al Decreto L.vo 09/04/08, n. 81 s.m.i., recante norme per la tutela della sicurezza negli ambienti di lavoro;
- al Decreto L.vo 30/06/03, n 196, per il trattamento dei dati personali;
- al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto scuola;
- al Nuovo regolamento contabile (Decreto Interministeriale 01/02/01, n. 44, concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo - contabile delle istituzioni scolastiche);
- D.P.R. 08/03/99, n. 275, concernente il regolamento in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche;
- Il Regolamento d'Istituto;
- La Carta dei Servizi.

SIRQ



**Circolo Didattico
M. Coppino**

MQ 01

CAPITOLO 3

TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 3/ 2+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 3 Termini e definizioni	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale si applicano in linea di massima i termini e le definizioni utilizzate nelle norme ISO 9000:2005. Di seguito si riportano alcune definizioni di maggior uso.

DIREZIONE di un singolo Istituto	Dirigente Scolastico, Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, Staff di collaboratori, Consigli di Interclasse, Collegio dei Docenti, Consiglio di Circolo, Assemblea ATA, Comitato di Valutazione (ognuno per il settore di competenza).
STAFF	Dello staff fanno parte i collaboratori nominati dal Dirigente Scolastico all'inizio dell'anno e le figure strumentali. I componenti dello staff collaborano con il DS nella gestione dell'Istituto. Tra i componenti dello staff il DS nomina uno o più vicari con il compito di sostituirlo in caso di assenza.
CONTROLLO QUALITÀ(CQ)	Le operazioni e le tecniche messe in atto per soddisfare i requisiti della qualità
POLITICA DELLA QUALITÀ	Le scelte della Direzione per la qualità.
PRODOTTO	Risultato di attività o processi. Si intendono prodotti materiali e immateriali i servizi forniti dagli istituti scolastici.
CLIENTI	Sono gli studenti in tutte le situazioni nelle quali il processo formativo è finalizzato a produrre un risultato di apprendimento. Lo studente è considerato cliente per quella parte del processo formativo nella quale la soddisfazione delle attese dipende dall'Istituto, dai docenti, dallo staff, dal materiale e dalle attrezzature fornite dall'Istituto.
PARTI INTERESSATE	Sono gli enti e le organizzazioni portatrici di interessi relativi all'erogazione di servizi formativi: amministrazione periferica dello Stato, uffici pubblici, privati, imprese; i genitori e altri tutori legali, il personale della scuola, la società; gli studenti per la parte del processo formativo che dipende dal grado di adesione all'offerta formativa dell'Istituto.
CONTRATTO	L'insieme dei requisiti concordati tra fornitore e fruitore, comunicati attraverso un qualsiasi mezzo.
PROCEDURE	Le Procedure descrivono un determinato processo interno alla scuola.
SPECIFICA	Documento che stabilisce dei requisiti.
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito specificato.
EFFICACIA	Raggiungimento degli obiettivi prefissati. Capacità di produrre servizi adeguati ai bisogni.
EFFICIENZA	Nel rapporto costi/benefici il raggiungimento degli obiettivi con il minor dispendio di risorse.
FASCE DI LIVELLO	In base a punteggi prefissati si classificano le prestazioni degli allievi in fasce in modo da costruire agevolmente un istogramma. La forma dell'istogramma descrive in tempi successivi l'andamento della

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 3/ 3+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 3	Data di emissione: 03/10/2012
	Termini e definizioni	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

classe e può costituire un indicatore di gradimento del servizio offerto, oltre che di efficacia del servizio stesso.

PROVE D'INGRESSO

Prove disciplinari e/o su competenze trasversali che vengono somministrate agli alunni all'inizio dell'a.s., anche per classi parallele.

ORGANI COLLEGIALI (OO.CC.)

Sono gli organi che governano i diversi aspetti della vita della scuola. Essi sono il Consiglio di Circolo, il Collegio dei Docenti e i Consigli di Interclasse.

PROVE DI VERIFICA

Prove disciplinari e/o su competenze trasversali che vengono somministrate agli alunni nel corso dell'a.s. e per classi parallele, al fine di verificare i livelli di apprendimento.

DISPERSIONE SCOLASTICA

È una misura dell'inefficacia del processo formativo. Si misura attraverso il tasso di dispersione T:

$$T = \frac{\text{abbandoni}}{\text{totale}} \times 100$$

SUCCESSO FORMATIVO

È una misura dell'efficacia del processo formativo.
 $S = \frac{\text{n. allievi che hanno raggiunto gli obiettivi}}{\text{totale}} \times 100$

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 3/ 4-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 3 Termini e definizioni	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

**SIGLE UTILIZZATE
NEL TESTO**

Nel testo del Manuale vengono usate le seguenti sigle:

MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedure della Qualità
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore Servizi Generali e Amministrativi
CC	Consiglio di Circolo
CD	Collegio dei Docenti
CI	Consiglio di Interclasse
CS	Carta dei Servizi
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
ATA	Personale Ausiliario, Tecnico, Amministrativo
SGQ	Sistema Gestione Qualità
SIRQ	Scuole in rete per la Qualità
RSGQ	Responsabile Sistema Gestione Qualità
CSGQ	Commissione Sistema di Gestione della Qualità
OO.CC.	Organi Collegiali
AA	Assemblea ATA.
T.U.	Testo Unico delle leggi sull'istruzione Dec. Leg.vo n. 297/94
RA	Regolamento Autonomia D.P.R. 275/99
RC	Regolamento di Contabilità D.M. 44/01

SIRQ**Circolo Didattico
M. Coppino****MQ 01**

CAPITOLO 4

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Gestione controllata della documentazione

4.2.2 Manuale della qualità

4.2.3 Gestione dei documenti

4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNA- MENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 4/ 2-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 4	Data di emissione: 03/10/2012
	Sistema di Gestione per la Qualità	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Scopo del capitolo è descrivere il SGQ dell'Istituto.

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Istituto istituisce un Sistema di Gestione per la Qualità costituito da una struttura organizzativa, dalla definizione e attribuzione di responsabilità, da procedure e dalla messa a disposizione delle risorse, finalizzato alla gestione della qualità.

È istituito un Sistema di Gestione per la Qualità costruito sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e si configura come mezzo per dimostrare l'adeguatezza del SGQ a garantire la soddisfazione delle esigenze del sistema cliente.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Nel presente capitolo si descrive la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità nelle linee fondamentali, per garantire che il servizio scolastico sia conforme ai requisiti richiesti dalle norme vigenti e dalle esigenze del sistema utente, per avere un riferimento chiaro su cui definire responsabilità e regole per valutare i livelli di qualità dei servizi erogati.

4.2.1 Gestione controllata della documentazione

Il SGQ attuato dall'Istituto è descritto in un sistema documentale, gestito nelle fasi dell'emissione, approvazione, aggiornamento e diffusione e strutturato in:

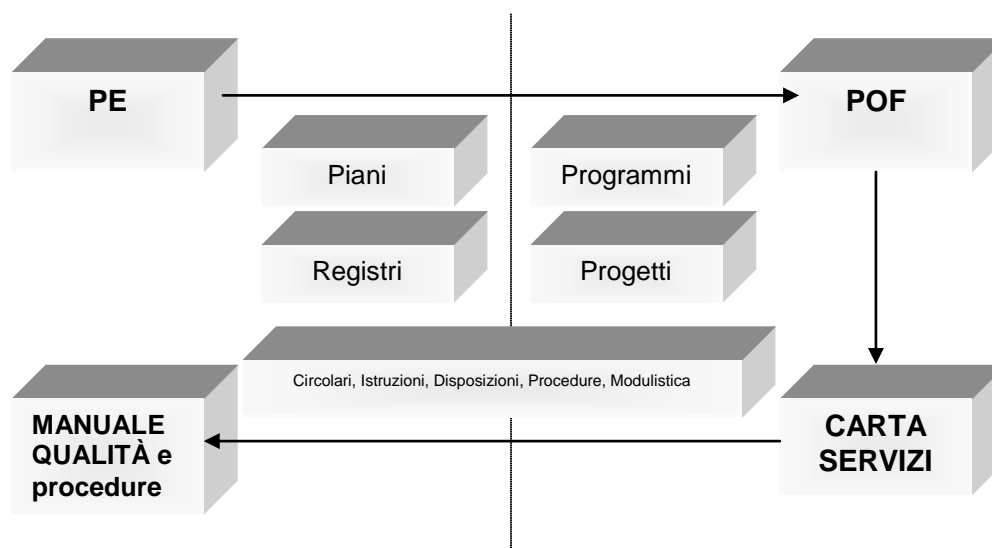
- Manuale della Qualità (MQ)
- Fascicolo delle procedure
- Piani, Programmi, Circolari, Progetti, Disposizioni, Istruzioni, Regolamento interno, Carta dei Servizi
- Moduli del SGQ
- Registri

L'identità documentale del Circolo Coppino è rappresentata dal "*Poligono della documentazione*" (fig. 1), composto dal Progetto Educativo, dalla Carta dei Servizi, dal Manuale della Qualità e dal Piano dell'Offerta Formativa, che sono documenti correlati tra loro.

- Al **Progetto Educativo** (documento interno al POF) è attribuito lo scopo di definire le politiche di fondo educative e didattiche, la qualificazione culturale dell'attività formativa, le scelte pedagogiche, e le conseguenti linee di indirizzo cui uniformare le scelte organizzative e di gestione.
E' un documento interno nel quale si ritrovano le finalità generali che orientano le attività dell'intera scuola.
- Alla **Carta dei Servizi** è attribuito lo scopo di dichiarare gli standard di qualità del servizio educativo offerto, nel quale l'utenza riconosca le caratteristiche peculiari della scuola e ritrovi le informazioni necessarie per una consapevole scelta e fruizione dei servizi.
- Al **Manuale della Qualità** è attribuito lo scopo di descrivere le regole di funzionamento dell'organizzazione scolastica.
Si definiscono in esso le modalità di svolgimento e di controllo dei processi e delle attività che concorrono ad ottenere i risultati attesi espressi nella Carta dei Servizi.
- Al **Piano dell'Offerta Formativa** è attribuito lo scopo di esplicitare gli obiettivi educativi e le modalità operative per raggiungerli, tenendo conto dei bisogni e delle risorse dell'ambiente di riferimento e raccordando le scelte annuali curricolari, extracurricolari e organizzative al Progetto Educativo.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 4/ 3-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 4 Sistema di Gestione per la Qualità	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Fig. 1 – Poligono della documentazione del Circolo Didattico “M. Coppino”



I **Piani** definiscono le modalità di attuazione di attività specifiche che si svolgono ripetutamente o periodicamente secondo una frequenza stabilita dalla norma o dagli OO.CC. dell'Istituto o dalla Direzione. Essi riportano le azioni pianificate, le responsabilità, le risorse e le tempistiche.

I **Programmi** identificano e definiscono le modalità di attuazione di attività specifiche che si svolgono in un arco di tempo prefissato e sono soggetti a riesami e modifiche periodiche. Essi riportano le azioni programmate, le responsabilità, le risorse e le tempistiche, le modalità di controllo e valutazione.

I **Registri** sono documenti in cui si annotano le attività significative per la qualità dei servizi formativi e i processi decisionali.

I **Progetti** identificano attività specifiche che si svolgono in un arco di tempo prefissato e ne definiscono gli obiettivi, i soggetti coinvolti, le modalità di attuazione, i risultati attesi, le risorse.

Le **Circolari e Istruzioni** sono direttive scritte che permettono a tutto il personale di svolgere in modo professionale le proprie mansioni. L'elenco è conservato dal Responsabile SGQ ed è aggiornato annualmente.

Le **Disposizioni** comprendono atti di nomina e decreti emessi dalla Direzione, nonché i Regolamenti interni approvati dagli OO.CC.

Le **Procedure** descrivono le regole dei processi più significativi e riportano *chi, che cosa, quando, come e dove* delle varie attività. Esse costituiscono il know-how dell'Istituto e vengono date in visione agli Ispettori scolastici o dell'Ente di certificazione e accreditamento, ma non all'esterno.

La **Modulistica** comprende documenti di registrazione che possono essere richiamati nel Manuale o in Procedure, con le quali l'Istituto fornisce evidenza dell'applicazione del SGQ. Documenti di registrazione sono i moduli compilati.

Elenchi completi e aggiornati della documentazione relativa al SGQ sono conservati dal Referente della Commissione SGQ che è Responsabile del SGQ del Circolo Didattico.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 4/ 4-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 4 Sistema di Gestione per la Qualità	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Il controllo della documentazione consiste nel regolamentare le seguenti attività:

- creazione – emissione del documento (se è interno)
- identificazione
- archiviazione e conservazione
- diffusione
- modifiche e aggiornamento
- eliminazione di documenti superati.

Le modalità di emissione, revisione, approvazione e archiviazione sono definite nella Procedura **PQ 01** *Gestione della documentazione SGQ*.

4.2.2 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità del Circolo Coppino descrive l'organizzazione, le responsabilità e le modalità di gestione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

È approvato dalla Direzione ed emesso dal RSGQ; esso permette di identificare, pianificare, realizzare e controllare tutte le attività che influenzano qualitativamente le performance scolastiche e di darne opportuna evidenza.

Permette anche la valutazione da parte di terzi, dei clienti e delle parti interessate, del Sistema di Gestione per la Qualità realizzato.

Il SGQ prevede una serie di controlli e verifiche sui processi scolastici secondo modalità descritte nel Manuale e nelle Procedure.

La responsabilità dei contenuti del Manuale e delle Procedure è attribuita alla Direzione che ne approva la stesura e le revisioni.

Le modalità di stesura, approvazione e aggiornamento del Manuale della Qualità sono riportate nella Procedure di riferimento:

PQ 01 *Gestione della documentazione SGQ*

4.2.3 Gestione dei documenti

Il Manuale della Qualità del Circolo Coppino viene consegnato in copia informativa a tutto il personale in servizio.

Il Progetto Educativo e il POF sono pubblicati sul web del Circolo; la Carta dei Servizi è affissa all'albo di ogni plesso; le programmazioni didattiche sono depositate agli atti dei Consigli di Interclasse.

Gli altri livelli del sistema documentale del SGQ sono forniti in visione, previa autorizzazione da parte della Direzione, agli Ispettori esterni e al personale interno interessato.

Ogni documento è prodotto dall'ente o dalla funzione scolastica in grado di assicurare la necessaria competenza e controllo del processo; l'emissione attiene al Responsabile del SGQ.

Ogni documento è vistato per l'emissione dal Responsabile del SGQ. L'approvazione è di competenza del DS.

Ogni documento che attiene al Sistema Qualità dell'Istituto deve riportare:

1. il nome dell'Istituto;
2. la tipologia del documento: procedura (PQ), circolare (Circ), Istruzione (Is), piano (Piano), programma (Programma), registro (Registro)

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 4/ 5-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 4 Sistema di Gestione per la Qualità	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

3. la data di emissione

4. l'ente che l'approva, ove richiesto dalle specifiche procedure

Ogni documento recherà ben visibile un indice dello stato di revisione dal quale possano essere individuate le varianti intervenute, ovvero il periodo di validità temporale al termine del quale dovrà essere sostituito.

Procedure di riferimento:

PQ 01 *Gestione della documentazione SGQ*

PQ 02 *Gestione delle registrazioni SGQ.*

La documentazione esterna (disposizioni, leggi, circolari applicative) è acquisita al protocollo dell'Istituto con numero progressivo e data; se di rilevanza per il personale viene diffusa dalla Segreteria, su indicazione del Dirigente Scolastico, a mezzo circolari o affissione all'albo della scuola.

4.2.4 Gestione dei documenti di registrazione

I documenti di registrazione della qualità sono utilizzati al fine di:

- fornire evidenza della conformità ai requisiti specificati;
- ricavare informazioni oggettive per gli interventi di miglioramento sui prodotti, sui processi e sul SGQ.

A tutti i documenti di registrazione verranno apposte in modo chiaro e inequivocabile le seguenti informazioni:

- data della registrazione e firma dell'esecutore
- tipologia del controllo o dell'operazione effettuata
- valutazioni/decisioni/azioni attuate.

La responsabilità della registrazione, aggiornamento e custodia dei documenti di registrazione del SGQ è di competenza del responsabile SGQ.

I documenti sono conservati in originale.

Durante le visite ispettive interne si verificherà lo stato di conservazione dei documenti inerenti il SGQ.

Il responsabile SGQ ha l'incarico di archiviare i seguenti documenti di sistema:

- Rapporti di audit interno
- Analisi dei dati statistici prodotti
- Risultati dei Riesami della Direzione
- Azioni correttive attivate dalla Direzione
- Manuale
- Procedure
- Piani, Istruzioni, Programmi
- Registri
- Moduli
- Verbali.

Il responsabile SGQ dovrà assicurare il ritiro delle copie dei moduli e dei documenti superati da tutte le postazioni in cui sono usati e procedere alla loro archiviazione.

Le copie superate possono rimanere in circolazione solo se recano ben visibile la scritta: OBSOLETO o SUPERATO.

Le modalità per i documenti di registrazione della qualità sono contenute nella procedura **PQ 02**.

Tutti i documenti di registrazione del SGQ sono conservati nell'archivio corrente dell'Istituto.

Trascorso il periodo di validità sono conservati nell'archivio storico per 5 anni.

Procedure di riferimento:

PQ 01 *Gestione della documentazione SGQ*

PQ 02 *Gestione delle registrazioni SGQ*

SIRQ**Circolo Didattico
M. Coppino****MQ 01**

CAPITOLO 5

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

5.4 PIANIFICAZIONE PER LA QUALITÀ

5.4.1 Obiettivi per la qualità

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità e autorità

5.5.2 Rappresentante della direzione

5.5.3 Comunicazione interna

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RSGQ	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 2+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5	Data di emissione: 03/10/2012
	Responsabilità della Direzione	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Scopo del capitolo è descrivere processi e attività dell'Istituto.

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione del Circolo Coppino persegue un'efficace gestione del SGQ puntando sull'ottimale organizzazione delle risorse per soddisfare le attese e i bisogni dei propri clienti e delle parti interessate, nel rispetto dei fini istituzionali, della mission e del Piano dell'Offerta Formativa.

A tale scopo la Direzione istituisce un Sistema di Gestione per la Qualità, si impegna ad operare in accordo con la norma UNI EN ISO 9001/2008 e a mettere a disposizione le risorse necessarie, all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e approvate dal Consiglio di Circolo.

La Direzione nomina una Commissione per il Sistema di Gestione Qualità di Istituto (CSGQ) e designa quale Responsabile del SGQ del Circolo il Referente della Commissione SGQ, a cui è conferita specifica autorità e responsabilità nell'assicurare che le prescrizioni del sistema qualità siano seguite.

La Direzione del Circolo e il Referente della Commissione SGQ seguono costantemente i progressi dell'Istituto nell'erogazione di servizi di qualità:

- controllando i propri processi strategici (didattici, amministrativi e ausiliari) e della comunicazione;
- puntando a diminuire progressivamente i disservizi;
- utilizzando coerentemente le risorse;
- attuando un sistema di deleghe di autorità e responsabilità sia per i docenti che per il personale ATA;
- coinvolgendo tutto il personale su questi obiettivi;
- orientando tutto il sistema al miglioramento continuo attraverso la pratica condivisa di soddisfare i requisiti dei clienti e quelli cogenti.

La Direzione, definita la Politica per la qualità, ne effettua il riesame sulla base di riscontri oggettivi relativi agli obiettivi della Politica.

La Direzione ha, infatti, la piena responsabilità ed autorità per attivare azioni preventive e correttive al fine di assicurare la realizzazione della suddetta politica.

La Direzione mette a disposizione le risorse necessarie per

- realizzare questi obiettivi in collaborazione e piena sintonia con il CD e il CC e nel rispetto delle reciproche competenze;
- garantire una verifica costante sulla corretta produzione, emissione e diffusione delle procedure del SGQ e la conformità rispetto ai requisiti;
- effettuare un controllo pianificato nell'applicazione delle procedure e delle regole condivise.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione, il CD, il personale ATA e il CC, tenendo conto delle attese e dei bisogni degli allievi e delle parti interessate e dei fini istituzionali del proprio segmento di formazione, traducono tali esigenze in requisiti per i servizi da offrire ai propri clienti.

Le caratteristiche del servizio sono fatte conoscere alle potenziali famiglie attraverso la documentazione pubblicata sul sito web del Circolo e mediante incontri di informazione e orientamento (assemblee pubbliche), affinché le famiglie stesse abbiano riferimenti chiari e comprensibili

Le *caratteristiche contrattuali*, sia dei servizi didattici sia dei servizi amministrativi e di supporto dell'Istituto, riassunte nella Carta dei Servizi e nel POF sono:

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 3+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

- le caratteristiche dei servizi didattici, amministrativi e ausiliari offerti
- le modalità e i tempi di erogazione dei servizi didattici
- le modalità e i tempi di erogazione dei servizi amministrativi e ausiliari
- le modalità di presentazione e trattamento dei reclami
- gli indicatori di qualità di riferimento
- i risultati delle indagini sui livelli di qualità percepita dai clienti.

I requisiti e i contenuti generali e didattici dei servizi formativi proposti sono esposti nel documento **Piano dell'Offerta Formativa**, pubblicato sul sito web e in bacheca e illustrato negli incontri di informazione e orientamento tenuti nell'ambito delle attività di accoglienza.

A genitori e partner ne è consegnata una sintesi in moduli riassuntivi.

Le condizioni contrattuali riferite ai servizi formativi sono riassunte sui moduli per le iscrizioni online.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La scuola è un'istituzione che eroga una varietà di servizi ai clienti e alle parti interessate, che sono allievi, genitori, docenti, personale ATA, contesto socio-economico, Enti Locali e Stato, in rapporto alle diverse esigenze.

Questo comporta la definizione e il miglioramento di tutti i processi scolastici, dell'organizzazione, della gestione, della comunicazione con particolare riferimento ai processi di insegnamento-apprendimento.

L'obiettivo generale della Direzione è quello di orientare gli sforzi di tutto il personale a una attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità, finalizzato ad ottenere:

- il soddisfacimento delle esigenze dei clienti e delle parti interessate nel rispetto dei fini istituzionali e delle norme vigenti
- il controllo dei processi e dei risultati
- il miglioramento continuo.

La Direzione si impegna a promuovere tutte le attività aventi influenza sulla qualità intesa come misura del grado di soddisfazione dei clienti e delle parti interessate per il servizio ottenuto.

La Direzione dell'Istituto definisce la propria politica della Qualità in un documento allegato al Manuale.

5.4 PIANIFICAZIONE PER LA QUALITÀ

5.4.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione del Circolo Coppino persegue gli obiettivi per la qualità e pianifica il SGQ attraverso:

- la rilevazione, interpretazione e soddisfazione dei bisogni dei clienti e delle parti interessate;
- lo sviluppo tempestivo di servizi in risposta ai bisogni rilevati;
- la flessibilità dei servizi e dell'offerta formativa;
- la prevenzione dell'insuccesso scolastico all'interno del proprio grado di istruzione e dei gradi successivi
- il coinvolgimento del personale docente e ATA e degli OO.CC. nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- l'orientamento del sistema al miglioramento continuo.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 4+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Per ogni livello o funzione scolastica si fissano responsabilità e obiettivi per la Qualità e si attribuiscono le risorse (staff, FF.SS. e fondo d'Istituto). Al termine di ogni a.s. il riesame è condotto rispetto alla coerenza con gli obiettivi e al grado di efficacia ed efficienza di quanto realizzato.

La tabella seguente (Tab. n. 1) esplicita il collegamento tra le attività messe in atto dal Circolo Coppino e gli obiettivi della politica per la qualità.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 5+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Tab. n. 1: **OBIETTIVI DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ**

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
1. Promozione del successo formativo	1.1 Didattica curricolare	<ul style="list-style-type: none"> - Consistenza classi - Stabilità del personale - Continuità didattica - Variazioni nel servizio - Collegialità della programmazione educativa e didattica (Interclasse – team) coerentemente al Curricolo d'Istituto - Coerenza con le Indicazioni Nazionali e con le esigenze formative degli alunni 	<ul style="list-style-type: none"> - N° e tipologia classi (t.p. – t.n.) - N° docenti titolari - Avvicendamento docenti nel quinquennio - N° assenze / supplenze / sostituzioni - Monte ore delle discipline - Tempi della programmazione e della verifica collegiale - Esiti di apprendimento
	1.2 Prevenzione e recupero delle difficoltà di apprendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Screening - Attività pianificate ai vari livelli (singolo docente, classe, interclasse, laboratorio fonologico) - Tipologia attività (di gruppo / individualizzate) - Ambiti disciplinari interessati 	<ul style="list-style-type: none"> - N° classi, n° alunni coinvolti - Risorse impiegate - Durata e risultati delle attività
	1.3 Integrazione degli alunni con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporti con i Servizi socio-sanitari - Rapporti con la famiglia - Progetti specifici finalizzati all'integrazione - Risorse strutturali (spazi, attrezzature,..) - Sussidi e materiali didattici specifici - Riunioni del Gruppo HC - Attività pianificate per l'assistenza alla persona 	<ul style="list-style-type: none"> - N° alunni, classi, docenti di sostegno - Ore settimanali di sostegno / alunno - Strutture e materiali utilizzati - Risorse finanziarie destinate (consulenze, assistenza, attrezzature, software, materiali consumo, ...) - Periodicità incontri con i Servizi e la famiglia - N° personale /ore addetto all'assistenza

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 6+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
	1.4 Integrazione degli alunni stranieri	<ul style="list-style-type: none"> - Protocollo accoglienza alunni stranieri - Insegnamento dell'Italiano come L2 - Iniziative di educazione interculturale pianificate ai vari livelli (singolo docente, classe, interclasse, plesso) - Rapporto con Enti, Istituzioni, Associazioni del territorio - Dotazione di materiali didattici specifici 	<ul style="list-style-type: none"> - N. alunni, gruppi, ore - N. docenti impegnati - Competenze linguistiche degli alunni - Risorse esterne utilizzate - Tempi dedicati alla co-progettazione - Materiali acquisiti e prodotti
	1.5 Progetti di arricchimento curricolare	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia progetti - Coerenza con le finalità educative del POF - Ambiti disciplinari interessati - Rapporto con Enti, Istituzioni, Associazioni del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - N. progetti - N. classi coinvolte - Orari e durata - Personale interno ed esterno impiegato - Rapporto costi / risultati - Livello di gradimento
	1.6 Attività extracurricolari	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia attività - Coerenza con la <i>Mission</i> e con il POF - Soddisfazione alunni e famiglie - Rapporto con Enti, Istituzioni, Associazioni del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Estensione delle attività - N. alunni frequentanti - Risorse impiegate (personale, spazi, materiali,...) - Livello di gradimento
	1.7 Fruizione risorse del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate e viaggi di istruzione - Partecipazione alle proposte didattiche degli EE.LL. - Scambi culturali 	<ul style="list-style-type: none"> - N. visite e viaggi - N. classi coinvolte
	1.8 Sperimentazioni didattiche	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiti disciplinari di sperimentazione - Riferimenti teorici e scientifici - Supervisioni di esperti - Rapporto obiettivi di apprendimento / metodologie e strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> - N. docenti e alunni coinvolti - Tempi - Cambiamenti prodotti - Unità didattiche innovative prodotte

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 7+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
2. Incremento attività di orientamento, accoglienza, sicurezza	2.1 Continuità con la scuola dell'infanzia	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione informazioni sugli alunni - Visite e iniziative didattiche per alunni degli "anni ponte" (5 anni infanzia / 1^ elementare) - Metodi e tempi per la presentazione della scuola ai genitori - Progetti accompagnamento per alunni con disabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compilazione schede informative - Incontri tra docenti infanzia e primaria. - Alunni coinvolti nelle attività didattiche degli "anni ponte" - N. incontri con i genitori e n. partecipanti
	2.2 Formazione classi prime	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto obbligati / iscritti / fuori zona - Metodi e tempi per formazione classi - Prove di ingresso utilizzate 	<ul style="list-style-type: none"> - N. alunni iscritti - N. alunni T.P., T.N., IRC, HC, ecc - Pre-requisiti degli alunni - Omogeneità / eterogeneità delle classi
	2.3 Continuità con la scuola secondaria di primo grado	<ul style="list-style-type: none"> - Preiscrizioni - Passaggio informazioni sugli alunni - Iniziative didattiche comuni per alunni degli "anni ponte" (5^ primaria / 1^ secondaria di I grado) - Progetti accompagnamento per alunni con disabilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione preiscrizioni tra le diverse scuole secondarie I grado - Incontri tra docenti 5^ primaria e secondaria di I grado - Classi coinvolte nelle attività didattiche degli "anni ponte" - Personale coinvolto, durata, ore settimanali dei progetti accompagnamento

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 8+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
	2.4 Interventi per il miglioramento degli ambienti scolastici	<ul style="list-style-type: none"> - Conformità alla normativa - Varietà e funzionalità degli ambienti - Gradevolezza degli ambienti - Manutenzione locali e arredi - Dotazione e reperibilità dei sussidi e materiali didattici - Igiene e pulizia locali - Iniziative di educazione ecologica (raccolta differenziata, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto mq. / n. alunni - N. aule, laboratori attrezzati, spazi vari - Orari di utilizzo e n. utenti - Interventi di manutenzione / decorazione effettuati e spese relative sostenute - Consistenza materiali e valore - Prestiti d'uso - N. addetti pulizia / superficie locali - Frequenza pulizia ordinaria e straordinaria - Spese per materiale pulizia - N. classi e unità di personale coinvolte in iniziative di educazione ecologica
	2.5 Interventi per la sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> - Conformità alla normativa - Presenza documento valutazione rischi - Presenza piano di gestione emergenze - Piano annuale controlli e interventi - Vigilanza interna 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi richiesti / effettuati per adeguamento alla normativa - Riunioni del Servizio P.P. - Prove di evacuazione e sfollamento - N. e tipologia degli infortuni
3. Promozione piani di addestramento / formazione del personale	3.1 Formazione a supporto dei progetti	<ul style="list-style-type: none"> - Coerenza tra la formazione e gli obiettivi del progetto - Materiali operativi prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> - N. corsi, durata, partecipanti - Risorse interne / esterne impiegate
	3.2 Formazione per la sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative di formazione organizzate dalla scuola - Partecipazione a iniziative di formazione esterna - Incontri di formazione / informazione sul piano di evacuazione 	<ul style="list-style-type: none"> - N. iniziative interne e partecipanti - N. unità di personale che ha svolto percorsi di formazione - N. addetti alla sicurezza e all'emergenza formati

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 9+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
	3.3 Formazione e tutoraggio del personale docente e non docente neo-assunto	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative di accoglienza - Pianificazione annuale degli interventi di supporto - Tipologia dei supporti 	<ul style="list-style-type: none"> - N. unità di personale, n. tutor - N. ore di supporto dedicate - esiti dell'anno di prova
	3.4 Rapporto con l'Università e con Enti di formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza tirocinanti universitari - Supervisioni e consulenze scientifiche - Incarichi presso Enti e Università 	<ul style="list-style-type: none"> - N. docenti, n. tirocinanti - N. esperti, ore di consulenza - N. docenti con incarichi esterni
	3.5 Partecipazione a progetti di ricerca e innovazione	<ul style="list-style-type: none"> - Committenza e rilevanza dei progetti - Ricaduta interna dei progetti 	<ul style="list-style-type: none"> - N. docenti / ATA coinvolti - Cambiamenti prodotti
	3.6 Valorizzazione delle competenze interne	<ul style="list-style-type: none"> - Articolazione della struttura organizzativa - Funzioni strumentali e aggiuntive individuate - Profili / competenze dei ruoli - Iniziative di autoformazione - Forme di incentivazione delle prestazioni aggiuntive - Pubblicazioni - convegni 	<ul style="list-style-type: none"> - N. docenti / ATA con ruoli organizzativi - N. docenti / ATA impegnati in Gruppi di Progetto e in Commissioni di Lavoro - N. funzioni strumentali / N. funzioni aggiuntive - N. corsi di autoformazione e N. partecipanti - Utilizzo del Fondo di Istituto - N. docenti che rappresentano l'Istituto in convegni, incontri pubblici, ecc.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 10+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
4. Attivazione forme di partecipazione e coinvolgimento	4.1 Rappresentanza istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> - Elezione degli OO.CC. - Partecipazione agli OO.CC. - Documentazione dell'attività degli OO.CC. - Coinvolgimento dei genitori in gruppi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto elettori / votanti per componente - Presenze alle riunioni - Periodicità e ore di riunione degli OO.CC. - Verbali e atti - N. genitori coinvolti in gruppi di lavoro
	4.2 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - Spazi e tempi dedicati all'informazione interna ed esterna - Modalità e livelli della comunicazione interna e con l'utenza - Fruizione dei materiali informativi pubblicati sul sito web della scuola 	<ul style="list-style-type: none"> - Bacheche e spazi informativi per il personale e per l'utenza - Orari ricevimento del pubblico e personale - Circolari interne - Circolari / volantini diretti ai genitori - Riunioni di presentazione delle attività ai genitori e N. genitori partecipanti - N. richieste di colloquio, N. convocazioni - N. reclami, esposti, proteste formali
	4.3 Elaborazione e comunicazione del POF	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di elaborazione del POF - Modalità di comunicazione del POF - Rilevazioni di customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> - Soggetti coinvolti nell'elaborazione del POF - Tempi dedicati all'elaborazione del POF - Tempi dedicati alla presentazione del POF - Dati questionari di soddisfazione -
	4.4 Rapporto con l'Associazione Genitori	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative promosse dai genitori a sostegno dell'Istituto - Iniziative co-progettate - Utilizzo locali e risorse della scuola - Incontri tra la scuola e l'Associazione 	<ul style="list-style-type: none"> - N. genitori aderenti all'Associazione - N. progetti realizzati - N. richieste locali per riunioni - periodicità e durata incontri docenti – genitori / D.S. - genitori
	4.5 Iniziative rivolte ai genitori	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia delle iniziative - Collegamento con la tipologia di utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - N. e durata iniziative - N. genitori partecipanti

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 11+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

<i>OB</i>	<i>Attività</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Misure</i>
	4.6 Manifestazioni di Istituto	<ul style="list-style-type: none"> - Spettacoli e feste organizzati dalla scuola - Partecipazione a iniziative assistenziali 	<ul style="list-style-type: none"> - N. iniziative - N. docenti, ATA, alunni, classi coinvolti - N. genitori coinvolti nell'organizzazione - N. genitori e pubblico partecipanti
	4.7 Partecipazione dei genitori alla vita della classe	<ul style="list-style-type: none"> - Tempi e modi della comunicazione scuola-famiglia - Informazione ai genitori sui processi di apprendimento degli alunni - Collaborazione con i docenti per attività didattiche - Feste di classe 	<ul style="list-style-type: none"> - Ore dedicate alle assemblee di classe e ai colloqui individuali - N. convocazioni dei genitori - N. richieste di colloquio - Controllo del diario - N. genitori che collaborano alle attività didattiche

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 12-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5	Data di emissione: 03/10/2012
	Responsabilità della Direzione	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Per l'attuazione della politica e il raggiungimento degli obiettivi per la qualità il Circolo Coppino:

1. fissa gli obiettivi annuali di lavoro per la qualità, nell'ambito della pianificazione del P.O.F.;
2. effettua una programmazione annuale delle attività inerenti il controllo e lo sviluppo della qualità.

A tal fine la Direzione:

- nomina una Commissione Gestione Sistema Qualità (CSGQ), responsabile della istituzione, gestione, monitoraggio e controllo del SGQ nel Circolo e coordinata dal responsabile SGQ;
- individua, progetta e controlla i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica, ausiliaria e della comunicazione;
- coinvolge i genitori, gli allievi, il personale e gli Organi Collegiali nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- effettua periodicamente il riesame ai fini del miglioramento continuo;
- attua un sistema di deleghe attraverso la pianificazione annuale della struttura organizzativa e relative funzioni, rappresentate nell'**Organigramma** del Circolo (Tab. n.8, pag. 114, POF-parte prima) e descritte nella **Matrice delle responsabilità** (Tab. n. 2, seguente) e nella **Matrice di esplicitazione dei ruoli** (Tab. n. 17, da pag. 20 a pag. 23, POF-parte seconda);
- comunica in modo trasparente le proprie scelte;
- orienta tutto il sistema al miglioramento continuo.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 13-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5	Data di emissione: 03/10/2012
	Responsabilità della Direzione	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

Tabella 2: Matrice delle responsabilità del Circolo Didattico Coppino

ORGANI	RESPONSABILITÀ/COMPITI
Dirigente scolastico	<ul style="list-style-type: none"> - Rappresentanza legale dell'Istituto. - Gestione delle risorse finanziarie e strumentali. - Direzione, gestione, coordinamento e valorizzazione delle risorse umane. - Responsabilità dei risultati del servizio. - Relazioni sindacali
Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> - Osservanza leggi e regolamenti. - Definizione ed esecuzione atti amministrativi, di ragioneria e di economato. - Risultati conseguiti dal personale ATA. - Attuazione del piano orario di lavoro del personale ATA
Segreteria Didattico Amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione e redazione atti amministrativi e contabili. - Archivio e protocollo - Supporto amministrativo alle iniziative didattiche. - Rapporti con l'utenza.
Consiglio di Circolo	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi generali del servizio - Criteri di impiego dei mezzi finanziari - Regolamentazioni specifiche dell'Istituto
Giunta esecutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione lavori del Consiglio di Circolo - Esecuzione delle delibere
Collegio dei Docenti	<ul style="list-style-type: none"> - Funzionamento didattico dell'Istituto - Elaborazione, verifica e valutazione del Piano dell'Offerta Formativa
Funzioni strumentali	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione strategica - Presidio e monitoraggio dei piani operativi relativi alla funzione - Responsabilità dei risultati per le attività di sviluppo della funzione
Staff di Collaborazione	<ul style="list-style-type: none"> - Presidio e monitoraggio delle relazioni col territorio e con l'utenza interna ed esterna. - Responsabilità dei risultati per i compiti delegati

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 14-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5	Data di emissione: 03/10/2012
	Responsabilità della Direzione	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

ORGANI	RESPONSABILITÀ/COMPITI
Referenti di progetto e di Commissione	<ul style="list-style-type: none"> - Presidio di progetti specifici - Pianificazione operativa - Responsabilità dei risultati in rapporto agli obiettivi fissati e alle risorse assegnate
Commissioni di lavoro: <i>Di norma:</i> (HC, sicurezza, continuità, educazione alla salute); <i>Variabili</i> (legate a esigenze di sviluppo del P.O.F.)	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione operativa delle attività programmate e dei programmi contenuti nel POF
Interclasse tecnica di ambito	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione didattica per discipline - Rapporti interdisciplinari. - Verifica degli esiti formativi. - Criteri di valutazione degli alunni. - Casi di non ammissione alla classe successiva.
Interclasse mista	<ul style="list-style-type: none"> - Esplicitazione del "contratto formativo" - Formulazione di pareri e proposte su materie specifiche (sperimentazioni, adozione libri di testo, ecc...).
Assemblea di classe	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto tra docenti e genitori della classe. - Assunzione di decisioni su tematiche che riguardano l'attività della classe (gite, partecipazione a progetti e attività integrative, misure disciplinari, ecc...).
Dipartimento di Circolo	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione didattica per discipline nell'ottica quinquennale
Team di classe/modulo	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione didattica delle singole classi. - Valutazione degli alunni.
Economato Ufficio sito in Via	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione del servizio di refezione scolastica - Gestione del Centro Estivo - Rapporto con l'Ente Locale

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 15-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5	Data di emissione: 03/10/2012
	Responsabilità della Direzione	Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

**5.5
RESPONSABILITÀ
AUTORITÀ E
COMUNICAZIONE**

5.5.1 Responsabilità e autorità

La Direzione, con il supporto del responsabile SGQ, segue costantemente i progressi dell'Istituto verso la qualità ed analizza i risultati ottenuti promuovendo il miglioramento continuo dei processi e la diminuzione progressiva dei disservizi, attraverso l'utilizzo coerente delle risorse e il coinvolgimento di tutto il personale su tali obiettivi.

La Direzione definisce responsabilità, autorità e forme di comunicazione al fine di attuare la propria Politica.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Rappresentante della Direzione è il Responsabile SGQ che, interagendo con tutte le persone, sarà garante della soddisfazione delle esigenze di tutti i clienti e delle parti interessate e della corretta esecuzione delle prescrizioni del Sistema Qualità.

La Direzione conferisce delega alla Commissione SGQ per la gestione del Sistema Qualità all'interno dell'Istituto.

In particolare il Responsabile SGQ ha la piena responsabilità ed autorità per:

- assicurare l'attuazione e l'aggiornamento dei processi attinenti al SGQ;
- segnalare alla Direzione l'andamento del SGQ e le esigenze di miglioramento;
- attivare azioni preventive e correttive al fine di assicurare la realizzazione della politica per la qualità;
- assicurare che sia stimolato costantemente l'orientamento al cliente e il coinvolgimento sugli obiettivi per la qualità da parte di tutto il personale

Garantisce inoltre:

- una verifica costante sulla corretta produzione, emissione e diffusione delle procedure del SGQ;
- un controllo pianificato sull'applicazione delle procedure e delle regole del SGQ.

5.5.3 Comunicazione interna

Al fine di far conoscere e diffondere la Politica per la Qualità, la Direzione affigge all'albo i documenti che devono essere condivisi dalle varie componenti del Circolo e coinvolge il personale docente e ATA, gli OO.CC e gli organismi rappresentativi dei genitori nella soluzione dei problemi, nel controllo dei processi interni, nella progettazione di nuovi servizi, nelle verifiche e nel miglioramento globale del servizio.

La comunicazione interna relativa al SGQ avviene attraverso:

- l'affissione all'albo della Politica della Qualità e degli obiettivi prioritari che il Circolo intende perseguire e degli obiettivi delle singole attività;
- l'affissione all'albo del funzionigramma di Circolo comprendente l'organigramma generale, le figure Strumentali, i Dipartimenti Disciplinari con i rispettivi Referenti, i compiti da svolgere;
- la pubblicazione del P.O.F;
- la pubblicazione all'albo del Piano di Lavoro del personale ATA amministrativo e ausiliario;
- l'uso di circolari interne ed e-mail per il personale docente e ATA;
- l'uso di circolari per i genitori;
- le riunioni dei Consigli di Interclasse, del Collegio Docenti e del personale ATA, nonché le comunicazioni del Dirigente scolastico al Consiglio di Circolo inerenti la Politica per la Qualità (documentate dai verbali).

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 16-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

Le comunicazioni scuola – famiglia in particolare sono curate dai docenti della classe e avvengono attraverso:

- i colloqui individuali, secondo tempi e modalità diffusi all'inizio dell'anno scolastico in sede di prima Assemblea di classe;
- con l'utilizzo del diario;
- con informazioni orali e scritte tempestive e puntuali sull'andamento scolastico (interrogazioni, compiti in classe, comportamenti ...).

Le comunicazioni interne sono altresì formalizzate attraverso l'utilizzo di bacheche tradizionali.

Procedura di riferimento:

PQ 08 *Comunicazioni interne ed esterne*

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	Scopo del capitolo è di descrivere le operazioni per il riesame della Direzione.
---	--

5.6.1. Generalità

La Direzione riesamina il SGQ, al fine di rendere chiari i rapporti tra cliente e fornitore del servizio e prevenire contestazioni basate su parametri contrattuali ambigui.

La Direzione è responsabile del riesame annuale del SGQ per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

Lo scopo è quello di:

- esaminare le risultanze delle verifiche ispettive delegate al Responsabile SGQ e di altre eventuali ispezioni affidate ad auditor o ispettori scolastici esterni;
- valutare il livello di rispondenza tra gli standard impostati e le norme di riferimento
- verificare la congruenza tra comportamenti e politiche/procedure definite
- verificare i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- definire i nuovi obiettivi di miglioramento e impostare un programma periodico per la qualità.

In seguito all'esame dei risultati, il DS redige un verbale con le valutazioni che comunica al CD e CC. Le decisioni prese sono riportate nel verbale del CD e del CC. Il Responsabile SGQ propone alla Direzione i piani delle azioni correttive.

5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame sono i risultati delle indagini di efficacia e di efficienza condotte sulla base degli indicatori che l'Istituto ha individuato come significativi per la realizzazione degli obiettivi per la qualità.

Gli indicatori di efficacia considerano:

- gli elementi indispensabili per il servizio scolastico: strutture, attrezzature, attività didattica...;
- il livello di soddisfacimento delle attese e dei bisogni dei clienti e delle parti interessate rispetto alle attività curricolari, extracurricolari e ai servizi di supporto;
- il grado di flessibilità dell'offerta formativa;
- i dati statistici relativi alle caratteristiche e al volume dell'utenza;
- l'evoluzione delle valutazioni intermedie e finali degli allievi.

Gli indicatori di efficienza considerano:

- le attività di insegnamento e le attività aggiuntive svolte dal personale docente;

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 5/ 17-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 5 Responsabilità della Direzione	Data di emissione: 03/10/2012
		Data aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

- i servizi amministrativi e ausiliari;
 - la comunicazione e la realizzazione del P.O.F.;
 - l'utilizzo delle strutture e delle attrezzature
-
- i dati relativi all'approvvigionamento di materiali e attrezzature.

Si considerano, inoltre, gli esiti delle azioni correttive, le modifiche con effetti sul sistema di gestione qualità e gli esiti degli audit e di precedenti riesami.

5.6.3. Elementi in uscita dal riesame

Le decisioni prese in sede di riesame sono volte a migliorare i processi e a migliorare l'efficacia e l'efficienza del SGQ.

Il Responsabile SGQ effettua la verifica sugli obiettivi per la qualità rispetto agli indicatori stabiliti, registra le misure rilevate, le confronta con i limiti standard prefissati e le presenta alla Direzione che esprime un giudizio sull'idoneità dei servizi.

Elementi in uscita del riesame sono rappresentati dalle decisioni e azioni correttive individuate. La Direzione individua gli interventi per il miglioramento del SGQ, dei suoi processi, dei servizi e dell'acquisizione delle risorse.

I risultati del riesame annuale sono utilizzati in sede di pianificazione del P.O.F. e delle attività dell'Istituto. Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente presenta al Consiglio di Circolo una relazione finale di verifica del Piano dell'Offerta Formativa, sulla base dei dati di monitoraggio e di valutazione approvati dal Collegio Docenti e sulla base dei dati forniti dal Responsabile del SGQ.

Procedure di riferimento:

PQ 06 Azioni correttive

PQ 07 Riesame della Direzione

SIRQ
**Circolo Didattico
M. Coppino**
MQ 01

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
 - 6.2.1 Generalità
 - 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 6/ 2+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 6 Gestione delle risorse	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Scopo del capitolo è descrivere la gestione delle risorse del Circolo M. COPPINO.

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione mette a disposizione risorse umane e materiali per il SGQ, per raggiungere i fini istituzionali dell'Istituto e per soddisfare le attese e i bisogni dei propri utenti.

IL DS nomina il Responsabile SGQ.

Le risorse strutturali necessarie per il funzionamento dei servizi, e la relativa manutenzione, sono a carico dell'Ente Locale obbligato.

Le risorse umane e finanziarie per raggiungere i fini istituzionali sono messe a disposizione dall'Amministrazione statale e dall'Ente locale obbligato, secondo le rispettive competenze stabilite dalla legge.

Il Dirigente Scolastico è responsabile della gestione delle risorse assegnate.

La Direzione del Circolo Didattico Coppino promuove lo sviluppo della capacità progettuale dell'Istituto, al fine di favorire l'incremento delle risorse umane e finanziarie per il continuo miglioramento dell'offerta formativa e per soddisfare le attese e i bisogni degli utenti.

La Direzione altresì reperisce risorse materiali, quali attrezzature e mezzi tecnologici adeguati, e promuove l'acquisizione di risorse intangibili come competenze e disponibilità delle persone ed esperienze significative dell'Istituto. Attribuisce compiti e responsabilità a personale esperto, interno o esterno all'Istituto.

Procedura di riferimento:

PQ 9 *Competenze dei responsabili di funzione*

6.2.1 Generalità

6.2 RISORSE UMANE

Il SGQ dell'Istituto individua la gestione delle risorse umane come settore strategico.

I procedimenti amministrativi che regolano la selezione e la nomina del personale scolastico discendono principalmente da disposizioni di legge o da regolamenti definiti dalla contrattazione collettiva nazionale di comparto.

Vengono pertanto considerati nel presente Manuale quegli aspetti che rientrano nella sfera di autonomia e di discrezionalità dell'Istituto scolastico.

Ogni anno la Direzione:

- quantifica le risorse umane necessarie per individuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorarne nel tempo l'efficienza
- crea le condizioni per un clima interno favorevole e per la circolazione delle informazioni
- individua e valorizza le competenze didattiche, amministrative ed organizzative
- attribuisce incarichi e responsabilità tenendo conto dei titoli, dell'addestramento/formazione, dell'esperienza.
- coinvolge tutto il personale sugli obiettivi per la qualità
- attiva opportuni interventi per l'accoglienza del personale di nuova nomina

Ogni anno il Dirigente Scolastico provvede all'assegnazione dei docenti alle classi e degli ambiti disciplinari ai docenti.

Procedura di riferimento:

PQ 9 *Competenze dei responsabili di funzione*

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 6/ 3+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 6 Gestione delle risorse	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Le competenze richieste per ogni profilo professionale sono definite dai contratti collettivi nazionali di comparto.

Le competenze riferite ai diversi ruoli della struttura organizzativa interna all'Istituto sono individuate dal Collegio Docenti e indicate nelle **Schede-profilo** dei ruoli organizzativi.

L'Istituto, sulla base dei bisogni e delle problematiche rilevate per ogni area di attività o figura funzionale, pianifica e attua programmi di formazione e addestramento, al fine di qualificare il personale secondo le specifiche esigenze, far acquisire competenze nuove e mantenere un adeguato livello di formazione e addestramento.

La formazione è volta a sensibilizzare e coinvolgere il personale sull'importanza della qualità del servizio; l'addestramento è volto ad ottenere una corretta esecuzione delle attività che hanno influenza sui livelli di qualità dei servizi.

Parte dei programmi di formazione e addestramento viene dedicata all'istruzione e aggiornamento sull'uso di documentazioni e procedure introdotte per un sempre migliore svolgimento delle attività.

Il Collegio dei Docenti entro il mese di dicembre:

- Approva il Piano Annuale di Attività, predisposto dal DS con la collaborazione dello Staff, tenendo conto degli esiti della verifica del Piano dell'anno precedente, delle competenze del personale e delle risorse finanziarie assegnate. Il Piano Annuale di Attività comprende le attività funzionali all'insegnamento, le attività aggiuntive funzionali alla realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa e le Funzioni Strumentali; dopo l'approvazione del Collegio viene affisso all'albo dei singoli plessi e inoltrato via email a tutto il personale docente affinché ciascuno abbia riferimenti chiari per lo svolgimento delle attività.
- Approva il PAI predisposto dal GLI
- Pianifica le attività di aggiornamento e di formazione individuandole sulla base dei bisogni rilevati e/o delle proposte ricevute. Il Piano di Aggiornamento comprende le iniziative promosse dall'Amministrazione, le iniziative organizzate dalla scuola autonomamente o in consorzio con altre scuole, le iniziative proposte da Associazioni e agenzie formative del territorio.
La formazione e l'addestramento del personale docente del Circolo Coppino si sviluppano lungo diverse direttrici:
 - a) *formazione strategica*, cioè formazione che risponde a esigenze dell'organizzazione; rientrano in tale fattispecie la formazione a supporto dei progetti, la formazione attinente quelle aree della professionalità docente individuate come aree di criticità, la formazione orientata al coinvolgimento del personale sugli obiettivi della qualità;
 - b) Attività di *autoformazione*, finalizzata alla valorizzazione delle competenze interne e alla diffusione delle buone pratiche didattiche;
 - c) Formazione legata alle motivazioni e alle *scelte personali* di ciascun docente.

L'Assemblea ATA entro il mese di Novembre:

- Approva il Piano di Lavoro annuale, predisposto dal DSGA, sulla base degli standard di funzionamento di ciascun plesso e tenendo conto degli esiti della verifica del Piano dell'anno precedente, delle competenze del personale e delle risorse finanziarie assegnate. Il Piano di Lavoro del personale ATA contiene l'indicazione dei compiti e delle responsabilità per ciascun profilo, dei turni di servizio, delle prestazioni compensate con il Fondo di Istituto, delle funzioni aggiuntive, degli obiettivi legati all'efficacia e all'efficienza del servizio.

Il DSGA cura l'addestramento del personale ATA per mansioni specifiche e tiene la registrazione dei corsi e dei frequentanti.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 6/ 4+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 6 Gestione delle risorse	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Ai partecipanti ai corsi organizzati all'interno dell'Istituto viene rilasciato attestato di frequenza.
Copia degli attestati viene conservata nello stato personale dei dipendenti.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 6/ 5-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 6	Data di emissione: 03/10/2012
	Gestione delle risorse	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 0

Il Collegio Docenti e l'Assemblea ATA verificano l'efficacia delle attività di formazione e addestramento organizzate dall'Istituto, rispetto ai risultati attesi e rispetto alla ricaduta e applicazione di quanto appreso per il miglioramento delle attività interne.

Le valutazioni espresse sono documentate. L'Istituto conserva le registrazioni sul grado di formazione e sull'esperienza del personale.

6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione cura l'individuazione e la predisposizione degli spazi necessari per le attività dell'Istituto scolastico, delle attrezzature necessarie, delle apparecchiature e del software di riferimento e predisporre i servizi di supporto.

La Direzione vigila sulla sicurezza e sul buon funzionamento degli impianti e sulle strutture e, in caso di necessità, attiva l'intervento dell'Ente Locale sia per la manutenzione ordinaria, sia per la straordinaria.

La minuta manutenzione dei locali e degli arredi è gestita direttamente dall'Istituto mediante l'impiego delle risorse finanziarie messe a disposizione dall'Ente Locale con vincolo di destinazione.

A tal fine la Direzione designa un Responsabile per ciascun plesso scolastico, addetto alla ricognizione degli interventi occorrenti e al successivo controllo. Tutto il personale è tenuto a segnalare le esigenze di minuta manutenzione al Responsabile di plesso.

Per i sussidi didattici la manutenzione si effettua su richiesta degli interessati e viene affidata a personale tecnico interno esperto o a fornitori esterni accreditati.

Nel rispetto del D.L.vo 81/08 s.m.i. all'inizio di ogni anno scolastico la Direzione:

- Nomina il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Nomina i componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) e gli addetti al pronto soccorso
- Nomina il Rappresentante eletto dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione si attiva affinché l'ambiente di lavoro sia igienico, accogliente e sicuro.

A tal fine:

- definisce, di concerto con il DSGA e con l'Assemblea ATA, opportuni turni di servizio per le pulizie e ne assicura l'operatività;
- assegna ai docenti Collaboratori di plesso il compito di predisporre annualmente il piano di dislocazione delle classi e l'orario di utilizzo degli spazi comuni: palestre – laboratori – cortile, secondo i criteri approvati dal Collegio dei Docenti;
- designa la Commissione Sicurezza incaricata di collaborare con il RSPP per la redazione e l'aggiornamento del Documento di Valutazione del rischi e del Piano di gestione delle emergenze, per lo svolgimento delle esercitazioni di sfollamento e per gli adempimenti previsti dal D.L.vo 81/08 s.m.i., compresi il controllo dei requisiti di sicurezza e la programmazione delle attività di informazione e formazione del personale dipendente.

SIRQ
**Circolo Didattico
M. Coppino**
MQ 01

CAPITOLO 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

- 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio
- 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio
- 7.2.3 Comunicazione con il cliente

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
- 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo
- 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

- 7.4.1 Processo di approvvigionamento
- 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
- 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

- 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi
- 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi
- 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità
- 7.5.4 Proprietà dei clienti
- 7.5.5 Conservazione dei prodotti

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 2+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Scopo del capitolo è descrivere le modalità di realizzazione dei servizi dell'Istituto. Le attività formative, dei servizi ausiliari e amministrativi e della comunicazione sono svolte all'interno della scuola, a cura della segreteria, degli OO.CC. e del DS.

7.1

**PIANIFICAZIONE DELLA
REALIZZAZIONE DEL
PRODOTTO/SERVIZIO**

Il Circolo Didattico Coppino individua nell'area formativa e nell'area gestionale la mappa dei propri processi fondamentali. I processi scolastici sono complessi, articolati, interdipendenti e le attività che li compongono presentano dimensione diacronica e sincronica. Inoltre, molti dei processi interni sono strettamente correlati ad attività che si svolgono all'esterno dell'Istituto, nelle famiglie e nella società civile. I processi di supporto all'area formativa sono relativi all'area gestionale, alla comunicazione e ai rapporti con gli Enti esterni.

L'Istituto definisce i propri processi interni distinguendoli in:

- *processi "chiave"*, che sono in diretto riferimento alla *Mission*;
- *processi di supporto*, che sono fondanti e determinano la qualità dei processi "chiave".

**7.2 PROCESSI RELATIVI
AL CLIENTE**

I processi in atto nel Circolo Coppino che l'Istituto ha deciso di sottoporre a controllo sono:

- la valutazione delle attese e dei bisogni dei clienti e delle parti interessate
- la progettazione dell'offerta formativa
- l'erogazione del servizio e il controllo in itinere (monitoraggio)
- l'analisi dei risultati
- la ricaduta delle azioni correttive

Per ogni processo sono definiti:

- i requisiti d'ingresso e uscita e le loro correlazioni con i requisiti dei clienti e delle parti interessate
- le attività che lo compongono
- le verifiche e i controlli da effettuare
- le azioni preventive
- le modalità per il riesame dei dati
- le modalità di gestire le informazioni
- le modalità per la documentazione e le registrazioni.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

I servizi erogati dal Circolo Coppino appartengono alle seguenti aree: formativa, amministrativa e ausiliaria.

SERVIZI FORMATIVI

Il Circolo Coppino determina i requisiti generali relativi ai servizi formativi erogati, sulla base delle indicazioni programmatiche e normative nazionali e delle caratteristiche/bisogni dell'utenza di riferimento.

Tali requisiti sono indicati dalla programmazione educativa contenuta all'interno del POF.

La progettazione didattica annuale del Circolo si fonda sul Curricolo d'Istituto, predisposto sulla base delle Indicazioni Nazionali. In particolare, la progettazione raccoglie i traguardi di competenza e gli obiettivi di apprendimento declinati per ciascuna disciplina dalla classe prima alla classe quinta ed è oggetto di verifica annuale da parte del CD.

Il Piano dell'Offerta Formativa esplicita gli obiettivi annuali che la scuola persegue, raccordando al Progetto Educativo di Circolo le scelte annuali curricolari, extracurricolari e di gestione.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 3+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Il numero e la tipologia delle classi è determinata annualmente dalla Direzione al termine delle operazioni di iscrizione, tenendo conto della normativa in materia e dei criteri generali indicati dal Consiglio di Circolo.

La formazione delle classi prime è effettuata dalla Commissione designata dal Collegio Docenti sulla base dei criteri generali indicati dal Consiglio di Circolo e di un progetto operativo che viene annualmente verificato dal Collegio Docenti.

Nella formazione delle classi prime si tiene conto:

- del numero di alunni e di classi da formare
- delle richieste espresse dai genitori all'atto dell'iscrizione
- dei dati sulla situazione in ingresso degli alunni, rilevati attraverso osservazioni, prove oggettive e informazioni acquisite dalle scuole materne di provenienza.

Procedure di riferimento:

PQ 05 Azioni preventive

PQ 03 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

PQ 07 Riesami della Direzione

PQ 12 Formazione classi prime

SERVIZI DI SUPPORTO

I requisiti essenziali dei servizi di supporto, refezione scolastica, pre e post-scuola, sono determinati dall'Ente Locale obbligato o dai Protocolli stipulati con Agenzie esterne. L'Istituto ne pianifica l'erogazione tenendo conto dei dati emersi dall'analisi interna ed esterna, dei bisogni dei clienti, del quadro delle attività previste nel POF, e dei livelli di qualità del servizio atteso risultanti dalle azioni di monitoraggio e verifica.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

I requisiti dei servizi amministrativi e ausiliari sono determinati annualmente dalla Direzione e dall'Assemblea ATA sulla base dell'orario di funzionamento dell'Istituto, delle esigenze di realizzazione del POF, dei criteri generali indicati dal Consiglio di Circolo, delle risorse umane e finanziarie assegnate, e tenendo conto dei vincoli normativi cogenti. Costituiscono elementi in ingresso per la determinazione dei requisiti dei servizi ATA anche gli indicatori di affidabilità, cortesia, collaborazione, accessibilità, competenza e disponibilità all'ascolto.

Le modalità e le caratteristiche dei servizi di supporto sono riportate nella Carta dei Servizi.

Le modalità e le caratteristiche dei servizi amministrativi e dei servizi ausiliari sono riportate nel Piano annuale di Lavoro del personale ATA.

Il controllo rispetto ai requisiti è effettuato in itinere dal DSGA con azioni preventive e correttive.

Procedure di riferimento:

PQ 03 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

PQ 06 Azioni correttive

PQ 07 Riesami della Direzione

PQ 08 Comunicazioni interne ed esterne

PQ 10 Acquisti

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio

I requisiti relativi ai prodotti/servizi sono sottoposti a riesame preventivo all'erogazione, con lo scopo di rilevare eventuali non coerenze con il POF o eventuali punti critici emersi in corso di pianificazione.

Il riesame è finalizzato anche ad assicurare che l'Istituto abbia le risorse necessarie rispetto ai bisogni emersi.

Eventuali modifiche ai requisiti sono segnalate al personale interessato da parte della Direzione.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 4+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Il riesame dei requisiti è seguito dal controllo che sui moduli per le iscrizioni online siano presenti gli elementi relativi a servizi che l'Istituto è in grado di garantire.

Tale controllo cade sotto la responsabilità del Responsabile SGQ con la collaborazione della Commissione SGQ.

In caso di reclami o di proposte da parte degli OO.CC. o dell'utenza, la Direzione riesamina le condizioni generali del contratto e i documenti esplicativi e investe del problema il CC e il CD.

L'approvazione delle eventuali modifiche spetta al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Circolo, secondo le rispettive competenze.

Il Dirigente scolastico rende le delibere esecutive.

Ogni riesame viene reso esecutivo dalla Direzione.

Procedura di riferimento:

PQ 07 *Riesami della Direzione*

7.2.3 Comunicazione col cliente

I contenuti generali dei servizi formativi offerti agli utenti sono esplicitati nel documento "Piano dell'Offerta Formativa" (POF), che è il documento pubblico che connota e distingue l'Istituto. Esso è pubblicato sul web, esposto all'albo di ogni sede e distribuito alle parti interessate. Viene illustrato ai genitori in apposite sedute dei Consigli di Interclasse Mista. Un opuscolo riassuntivo del POF è consegnato sia ai genitori degli alunni all'atto dell'iscrizione sia alle famiglie degli alunni frequentanti le classi successive alla prima.

Le condizioni contrattuali riferite ai servizi formativi e di supporto sono fornite sugli stessi moduli di iscrizione online.

Ulteriori informazioni sui servizi in argomento sono fornite ai genitori nel corso degli incontri preliminari alla formazione delle classi prime.

Le caratteristiche contrattuali dei servizi erogati sono riassunte nella **Carta dei Servizi** che riporta:

- le caratteristiche dei servizi formativi e di supporto
- le modalità e i tempi di erogazione dei servizi formativi e di supporto
- le modalità e i tempi di erogazione dei servizi amministrativi
- le modalità di presentazione dei reclami
- le regole generali di funzionamento

Le programmazioni didattiche sono illustrate ai genitori nei **Consigli di Interclasse Mista**.

I Consigli di Interclasse Mista costituiscono un anello strategico della comunicazione tra la scuola e le famiglie: si riuniscono per classi parallele, a plessi uniti; vi partecipano i docenti e un Rappresentante dei genitori eletto per ciascuna classe. Le sedute sono convocate dal docente Presidente delegato dalla Direzione, secondo un calendario annuale stabilito dal Collegio Docenti.

Delle sedute dei Consigli di Interclasse Mista viene redatto verbale e le proposte emerse vengono esaminate dalla Direzione e/o dal CD e/o dal CC. secondo le rispettive competenze.

Le riunioni di classe, i colloqui individuali e l'uso del diario costituiscono gli strumenti primari per lo scambio di informazioni e comunicazioni tra il team docenti e i genitori in merito all'andamento scolastico degli alunni.

Lo stile della comunicazione con il cliente all'interno del Circolo Coppino è improntato a:

- cordialità e cortesia
- trasparenza e affidabilità
- correttezza e coerenza

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 5+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

- accoglienza e disponibilità all'ascolto
- partecipazione responsabile alle decisioni

Procedura di riferimento:

PQ 08 – *Comunicazioni interne ed esterne*

PQ 14 – *Gestione dell'Interclasse Mista*

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Progettazione e sviluppo hanno connotazioni diverse a seconda che si tratti dei servizi formativi, di supporto, amministrativi o ausiliari.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

SERVIZI FORMATIVI

- Il processo di programmazione didattica si sviluppa a diversi livelli.
 - Il Collegio dei Docenti approva il Curricolo d'istituto che definisce i traguardi di competenza e gli obiettivi di apprendimento in ciascuna disciplina;
 - I Consigli di Interclasse Tecnica di ambito definiscono gli obiettivi didattici specifici per ogni bimestre/quadrimestre, individuano i contenuti e gli indicatori di valutazione, elaborano le prove di verifica;
 - I team di classe e i team disciplinari costruiscono il progetto formativo di classe coniugando i fini istituzionali dell'Istituto coi bisogni formativi evidenziati dalle classi: adeguano la programmazione alle esigenze delle singole classi, individuano i raccordi interdisciplinari, definiscono gli obiettivi trasversali e pianificano le unità di apprendimento;
 - I singoli docenti scelgono le strategie di erogazione, preparano la lezione, controllano gli apprendimenti e progettano le attività di rinforzo;
 - Il Gruppo HC del Circolo pianifica l'organizzazione delle attività di sostegno e le ore settimanali assegnate a ciascun alunno;
 - I docenti di sostegno, in collaborazione coi i docenti di classe, con la famiglia e con i Servizi socio-sanitari del territorio, elaborano i Piani Educativi Individualizzati riguardanti gli alunni portatori di disabilità;
 - Il team di classe redige il Piano Didattico Personalizzato per gli alunni con BES.

Preliminare e fondante del processo di programmazione didattica è l'operazione di assegnazione dei docenti alle classi e degli ambiti disciplinari ai docenti, effettuata dalla Direzione a conclusione della pianificazione dell'organico funzionale dei docenti.

L'organizzazione del processo di programmazione didattica è definita dal CD, con l'approvazione del Piano Annuale di Attività, in cui sono quantificate e calendarizzate le riunioni dedicate alla progettazione, monitoraggio e controllo, verifica e comunicazione dei percorsi formativi.

- La pianificazione della progettazione e sviluppo dei servizi formativi comprende altresì:
 - i progetti delle attività di arricchimento curricolare;
 - i progetti delle attività extracurricolari di ampliamento dell'offerta formativa;
 - i progetti delle attività riferite all'organizzazione (formazione classi prime, continuità educativa, educazione alla salute)

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 6+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

La progettazione delle attività suddette è effettuata dai Gruppi di Progetto e dalle Commissioni di Lavoro designate dal Collegio Docenti.

I progetti speciali di arricchimento curricolare e i progetti relativi alle attività extra-curricolari di ampliamento dell'offerta formativa sono sottoposti all'approvazione del Consiglio di Circolo.

- All'inizio di ogni anno scolastico la Direzione sottopone all'approvazione del Collegio Docenti:
 - la pianificazione della struttura organizzativa, comprensiva dei Gruppi di Progetto, delle Commissioni di Lavoro e dei Collaboratori designati ai sensi del comma 5, art. 25/bis, D.L.vo n. 29/1993;
 - l'individuazione delle aree da presidiare attraverso l'assegnazione delle Funzioni Strumentali, con riferimento agli obiettivi strategici dell'Istituto e alle risorse assegnate.
- Sulla base delle risorse a disposizione e delle esigenze di realizzazione del POF, la Direzione pianifica il budget per lo svolgimento delle attività aggiuntive da compensare con il Fondo di Istituto.

SERVIZI DI SUPPORTO

La progettazione dei servizi di supporto è coerente con la *Mission* dell'Istituto ed è effettuata all'inizio di ogni anno scolastico di concerto con i soggetti preposti a tali servizi.

Il Consiglio di Circolo:

- designa la Commissione preposta al controllo della refezione scolastica;
- individua i soggetti a cui affidare il servizio di pre e post scuola e stabilisce le quote di contribuzione a carico degli utenti.

La Direzione:

- definisce l'organizzazione del servizio di pre e post scuola e ne affida i compiti di coordinamento e controllo a un collaboratore di plesso.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

L'Assemblea ATA, all'inizio dell'anno scolastico e sulla base delle indicazioni formulate dal Dirigente scolastico e dagli OO.CC., pianifica le attività da svolgere, definisce l'orario di servizio del personale, la suddivisione dei compiti e il livello di qualità da perseguire.

La pianificazione dei servizi amministrativi e ausiliari è documentata dal Piano di Lavoro del personale ATA.

L'Assemblea verifica periodicamente l'attuazione di quanto pianificato.

L'autorità e la responsabilità del coordinamento dei servizi amministrativi e ausiliari è del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA).

Le sedute e le delibere dell'assemblea ATA sono verbalizzate.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

SERVIZI FORMATIVI

I dati di base per la progettazione organizzativa generale dei servizi formativi provengono da:

1. Analisi dell'ambiente interno ed esterno
 - Vincoli normativi
 - Contesto:
 - caratteristiche dell'utenza
 - servizi e risorse del territorio
 - elementi di criticità (alunni con disabilità – alunni con BES)
 - Risorse umane (numero e tipologia – competenze – aspettative e bisogni)
 - Risorse strutturali, tecnologiche, finanziarie
 - Volume della domanda di servizio (alunni iscritti – rapporto obbligati/iscritti – alunni di zona e fuori zona)

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 7+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

- Diversificazione della domanda di servizio (tempo normale – tempo pieno – IRC/AA – richiesta di attività extracurricolari)
 - Risorse relazionali (Istituzioni, Enti, Associazioni, altre scuole)
2. Valutazione delle attese e dei bisogni dei clienti e delle parti interessate:
 - proposte dei Consigli di Interclasse
 - richieste esplicite dei genitori e del personale
 - bisogni latenti.
 3. Storico di Istituto e risultati delle precedenti verifiche e valutazioni del servizio.
 4. Benchmarking con altri Istituti facenti parte dello stesso segmento di formazione.

I dati di base per la progettazione didattica provengono da:

1. Analisi dell'ambiente interno/esterno
 - Composizione della classe e sue modificazioni
 - Risorse strutturali (spazi, laboratori, arredi)
 - Risorse tecnologiche e strumentali (materiali, biblioteca, sussidi, attrezzature)
 - Progetti (progetti di scuola, progetti di rete)
 - Risorse del territorio (musei, proposte didattiche esterne, servizi per i docenti, servizi per i ragazzi)
2. Valutazione della situazione di partenza e delle esigenze degli allievi
 - Conoscenze, capacità, comportamenti
 - Contesto familiare
 - Scolarità precedente
 - Bisogni formativi
 - Stili di apprendimento
3. Curricolo d'istituto, Piani e Regolamenti interni
4. Documentazione di esperienze didattiche interne e/o esterne.

SERVIZI DI SUPPORTO

Gli elementi in ingresso per la progettazione dei servizi di supporto provengono da:

- Indicazioni dell'Ente Locale obbligato
- Volume della domanda
- Risorse strutturali
- Requisiti dei fornitori
- Valutazione dei dati di verifica dell'anno precedente

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Gli elementi in ingresso per la progettazione dei servizi amministrativi e ausiliari provengono da:

- Vincoli normativi
- Standard di funzionamento del Circolo (n. classi, alunni, personale, scuole vigilate, ecc.)
- Ricognizione delle attività amministrative di competenza della Segreteria scolastica
- Standard di funzionamento dei plessi scolastici (locali, orario di apertura, orario delle lezioni, attività extracurricolari)
- Ricognizione delle attività ausiliarie necessarie per assicurare: la sorveglianza e la pulizia dei locali, la sicurezza degli ambienti di lavoro – la vigilanza e l'assistenza agli alunni, con particolare attenzione agli alunni con disabilità – l'efficienza del sistema di comunicazione interna ed esterna
- Risorse umane (numero e tipologia, competenze, aspettative e bisogni)
- Risorse strumentali e tecnologiche
- Esigenze legate alla realizzazione del POF
- Bisogni e richieste dell'utenza
- Piano di Lavoro dell'anno precedente ed eventuali azioni correttive apportate.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 8+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

SERVIZI FORMATIVI e DI SUPPORTO

I risultati della progettazione sono espressi:

- nel POF che illustra la progettazione educativa, curricolare, extracurricolare e organizzativa; al POF sono allegate le schede – progetto che illustrano le attività di arricchimento curricolare, le attività extracurricolari di ampliamento dell'offerta formativa e le attività riferite all'organizzazione;
- nei documenti di pianificazione specifica (Piano Gite, Piano di Aggiornamento, ecc.);
- nei piani di lavoro individuali dei docenti;
- nei protocolli d'intesa e nelle convenzioni che regolano lo svolgimento delle attività previste nel POF,

e devono soddisfare i requisiti primari dei servizi presentati ai genitori all'atto dell'iscrizione (rispetto delle Indicazioni Nazionali, coerenza con la *Mission* e con il Progetto Educativo di Istituto, indicazione delle modalità attuative).

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

I risultati della progettazione dei servizi amministrativi e ausiliari sono espressi nel Piano di Lavoro annuale del personale ATA, sono coerenti con la progettualità del POF e sono tradotti in turni di servizio e attribuzione dei compiti di lavoro.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame della progettazione e dello sviluppo dei servizi formativi, così come la pianificazione, avviene a diversi livelli.

➤ Per quanto concerne la programmazione didattica:

- Il Collegio dei Docenti, attraverso gruppi di dipartimento, procede alla revisione periodica del curriculum d'istituto;
- I Consigli di Interclasse Tecnica e di ambito si riuniscono per la regolazione temporale della programmazione didattica e predispongono le prove di verifica.
Le riunioni dei Consigli di Interclasse Tecnica e di ambito sono periodiche, secondo un calendario annuale stabilito dal Collegio Docenti e sono verbalizzate.
- I team di classe e i team disciplinari verificano l'andamento della programmazione nel corso dell'anno, per mantenerla coerente con i bisogni formativi delle classi e dei singoli alunni: verificano il progetto formativo di team, confrontano le osservazioni sui processi di apprendimento degli alunni e ne valutano il processo formativo. Predispongono interventi correttivi di recupero/rinforzo e gli interventi individualizzati.
Alle riunioni di team sono riservate due ore settimanali, secondo il piano orario elaborato dai docenti.
- Il Gruppo hc di Circolo riesamina l'organizzazione delle attività di sostegno e apporta i necessari correttivi in seguito a modificazioni intervenute nelle risorse umane assegnate e/o nelle esigenze degli allievi. Il Gruppo hc si riunisce almeno periodicamente ed è presieduto dal Dirigente Scolastico.
- I singoli docenti costruiscono il piano di lavoro e sviluppano le unità di apprendimento; verificano il raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni disciplina e verificano l'adeguatezza del piano di lavoro rispetto al livello di competenze, conoscenze e capacità degli allievi.
In caso di scostamento rispetto alla programmazione il docente apporta i necessari adeguamenti registrandoli sul registro elettronico

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 9+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

- Il Consiglio di Circolo e il Collegio Docenti, ciascuno per gli aspetti e gli ambiti di competenza, effettuano il riesame della progettazione del POF, verificandone:
 - la coerenza con il modello pedagogico-didattico di riferimento;
 - la coerenza con i dati in ingresso e con le linee di indirizzo espresse;
 - la fattibilità rispetto alle risorse

Gli ambiti di progettazione del POF possono subire correzioni e modifiche in seguito a esigenze sopravvenute, a variazione dei dati in ingresso, agli esiti delle azioni di monitoraggio e controllo in itinere. Le modifiche sono sottoposte all'approvazione degli OO.CC. competenti.
- I Referenti di Progetto e di Commissione effettuano il riesame della progettazione per le attività di competenza, in rapporto alle variazioni degli elementi in ingresso e ai controlli in itinere. Le modifiche alla progettazione sono approvate dal Gruppo di Progetto e/o dalla Commissione di Lavoro e sono sottoposte a verifica della Direzione.

SERVIZI DI SUPPORTO

Il riesame dei servizi di supporto riguarda gli aspetti organizzativi che rientrano nelle competenze dell'Istituto. È condotto dall'Economa, per quanto concerne il servizio di refezione, e dal Responsabile interno, per quanto concerne il servizio di pre e post-scuola.

Interventi correttivi possono rendersi necessari in seguito a modificazioni degli elementi in ingresso (volume di utenza, requisiti strutturali, prescrizioni dell'Ente Locale obbligato, carenze riscontrate nella conduzione dei servizi da parte del personale esterno preposto).

Alla Direzione e al Consiglio di Circolo è data informazione delle azioni correttive richieste o apportate, attraverso i verbali della Commissione Mensa e le comunicazioni dei Responsabili.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Il riesame dei servizi ATA è condotto dall'assemblea ATA e dal DSGA e documentato dai verbali.

I turni di servizio e la suddivisione dei lavori potranno essere modificati per adeguarli a nuove esigenze o per ridurre eventuali scostamenti dell'efficacia del servizio attuato rispetto ai bisogni.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione e dello sviluppo viene effettuata dal Dirigente, mediante attività di supervisione alle fasi di progettazione e di riesame, e mediante controllo della documentazione prodotta, al fine di assicurare la rispondenza ai dati di ingresso, la coerenza con il POF e con la Politica della Direzione.

Le azioni correttive che dovessero risultare necessarie sono attivate dal singolo docente, dal CC o dal DS a seconda dell'ambito.

SERVIZI ATA

Il monitoraggio e la valutazione sono effettuati dalla Direzione rispetto alla coerenza con le attese e i bisogni dei clienti e delle parti interessate, le esigenze legate alla realizzazione del POF e le modalità riportate nella Carta dei Servizi.

I risultati della valutazione sono input per il riesame della Direzione. Le azioni correttive che dovessero risultare necessarie sono attivate dal DSGA.

Le verifiche sono registrate nei verbali delle riunioni del personale ATA.

Procedura di riferimento:

PQ 07 *Riesame della Direzione*

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 10+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

La validazione della progettazione e dello sviluppo viene attuata in occasione di modifiche apportate a servizi già attivati o per lo sviluppo di nuovi servizi.

La validazione viene attuata da Commissioni individuate dal CD e/o dal CC e nominate dalla Direzione.

Si distinguono i seguenti due casi:

1. servizi già attivati

La validazione avviene:

- a) attraverso il controllo della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate
- b) verificando la corrispondenza tra contenuti dei progetti/piani, fini istituzionali e bisogni formativi degli allievi
- c) consultando la letteratura tecnica e le esperienze di scuole affini

2. nuovi servizi da attivare

Per le innovazioni di tipo didattico-metodologico la validazione comprende una prima fase di sperimentazione, la cui ricaduta viene sottoposta a monitoraggio in itinere e riesame da parte della Direzione. I risultati della sperimentazione costituiscono elementi in ingresso per la progettazione successiva.

Le innovazioni di carattere strutturale e organizzativo vengono sottoposte a esame preventivo delle parti interessate e sono soggette a monitoraggio e verifica da parte del gruppo di progetto.

I risultati costituiscono input per il riesame della Direzione

Le registrazioni relative a monitoraggio e valutazione sono conservate a cura del Responsabile SGQ con la collaborazione della Commissione SGQ.

Procedura di riferimento:

PQ 07 *Riesame della Direzione*

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo

Le modifiche alla progettazione e allo sviluppo possono intervenire rispetto a:

- contenuti
- metodi
- tempi
- attività
- modalità di controllo

in occasione di incoerenze rilevate da parte degli OO.CC. tra quanto progettato e i bisogni e le attese di clienti e parti interessate.

Le modifiche sono soggette a riesame di efficacia da parte della Direzione.

Delle modifiche viene redatta documentazione, conservata a cura del Responsabile SGQ.

DOCUMENTAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Le attività relative alla progettazione e allo sviluppo sono documentate attraverso i verbali degli OO.CC. e dei Gruppi di Progetto/Commissioni di Lavoro interessati.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

L'approvvigionamento riguarda tutti i beni e i servizi acquisiti da fornitori esterni e avviene in conformità alle norme che regolano la gestione patrimoniale e contabile delle Istituzioni scolastiche.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 11+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento si sviluppa sulla base degli stanziamenti finanziari approvati dal Consiglio di Circolo nel programma annuale di bilancio predisposto dal DS.

BENI

L'analisi dei bisogni in ordine all'approvvigionamento di beni e materiali è effettuata dal Dirigente Scolastico, dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e/o dalla Giunta Esecutiva, sulla base delle proposte avanzate:

- dalla Commissione Sussidi, raccolte le richieste dai Consigli di Interclasse per l'acquisizione dei sussidi didattici e dei materiali di consumo occorrenti per le esercitazioni degli alunni
- dai Gruppi di Progetto per l'acquisizione dei materiali occorrenti per lo svolgimento delle attività del progetto
- dall'Assemblea ATA per l'acquisizione dei materiali e delle attrezzature occorrenti per lo svolgimento dei servizi amministrativi e ausiliari.

Le procedure per la richiesta di preventivi ai fornitori e per la comparazione delle offerte sono fissate dalla norma.

La scelta dei fornitori viene compiuta secondo il criterio di economicità e sulla base delle esperienze pregresse dell'Istituto o di altri Istituti scolastici, tenendo conto dell'affidabilità, tempestività e assistenza di cui i fornitori hanno dato prova in precedenza.

L'autorità e la responsabilità decisionale in ordine all'acquisizione di beni e materiali spetta al Consiglio di Circolo e/o al Dirigente scolastico secondo la normativa vigente.

La Segreteria è responsabile esecutivo di tutti gli acquisti di materiali e sussidi dell'Istituto, cura la conservazione agli atti dei documenti di acquisto e la catalogazione dei beni nei registri inventari dell'Istituto. La conservazione dei materiali/sussidi didattici e delle dotazioni librerie di ogni plesso è affidata alla Commissione Sussidi che ne verifica la funzionalità e ne aggiorna gli elenchi; le operazioni relative alla gestione e al prestito d'uso sono svolte da un responsabile incaricato dal DS.

Le attrezzature e i materiali acquisiti per la realizzazione di progetti specifici sono affidati al Referente di progetto; il Referente ne cura la conservazione per tutta la durata del progetto e, al termine delle attività, ne effettua consegna alla Commissione Sussidi.

Gli arredi ordinari delle aule e degli uffici sono forniti dall'Ente Locale che ne mantiene la proprietà; la Direzione ne assume la consegna e la Segreteria cura l'evasione delle richieste di fornitura, le registrazioni di carico e scarico, l'aggiornamento degli inventari.

SERVIZI

L'approvvigionamento di servizi riguarda:

- (a) il conferimento delle supplenze per la sostituzione del personale docente e ATA;
 - (b) le prestazioni d'opera intellettuale per attività di consulenza e per attività di formazione/aggiornamento;
 - (c) il rapporto con Enti, Associazioni, privati per la realizzazione dei progetti di arricchimento curricolare e di ampliamento dell'offerta formativa, e per i servizi di supporto;
 - (d) le prestazioni d'opera per interventi di minuta manutenzione dei locali;
 - (e) i servizi di trasporto alunni per viaggi e visite di istruzione.
- (a) Le procedure per il conferimento delle supplenze sono disciplinate dalla normativa di settore; l'individuazione dei destinatari è effettuata mediante scorrimento delle graduatorie di Istituto, che sono pubbliche. Per ogni supplenza è stipulato un contratto di cui una copia viene affissa all'albo.
- (b) e (c) La selezione dei fornitori è condotta dalla Direzione con colloqui diretti e previa presentazione di titoli ed esperienze pregresse da parte degli interessati. L'affidamento di tali servizi è responsabilità del Dirigente Scolastico, che stipula regolare contratto, convenzione o protocollo d'intesa. La conferma

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 12+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

dell'affidamento dei servizi avviene sulla base delle rilevazioni di *customer satisfaction* e di coerenza con quanto pattuito.

Per il servizio di refezione la scelta del fornitore spetta all'Ente Locale obbligato.

Per le attività e i progetti rivolti alla scuola nell'ambito dei programmi educativi degli Enti Locali, la selezione è riferita alla fruizione delle varie attività ed è effettuata dal Collegio Docenti in coerenza con la programmazione educativa e didattica dell'Istituto.

- (d) La selezione dei fornitori per le opere di minuta manutenzione è effettuata dai Responsabili del procedimento, sulla base di un elenco di artigiani fornito dalla Direzione, di eventuali convenzioni stipulate dal Consiglio di Circolo e dei risultati delle verifiche precedenti.
- (e) Per i servizi di trasporto alunni la selezione del fornitore è effettuata dal docente/genitore responsabile organizzativo, sulla base delle indicazioni contenute nello specifico Regolamento di Circolo, dei costi e delle modalità di servizio offerte. Tutte le visite di istruzione per le quali è richiesta la fornitura del servizio di trasporto sono preventivamente esaminate e approvate dal Consiglio di Circolo, che ne verifica la congruità con i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa in materia. L'approvazione è documentata da appositi moduli, vistati dalla Direzione e conservati agli atti.

Procedure di riferimento

PQ07 *Riesami*

PQ 10 *Acquisti*

PQ 15 *Visite d'istruzione*

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

La Segreteria cura la predisposizione e l'aggiornamento dell'elenco dei fornitori, suddiviso per settori. I nuovi fornitori vengono inseriti nell'elenco previo espletamento della valutazione iniziale da parte del DSGA. Il DSGA è responsabile dell'aggiornamento dell'elenco e si avvale della collaborazione della Commissione SGQ del Circolo.

Gli ordini di approvvigionamento devono specificare l'indicazione del fornitore, del materiale da acquistare, del prezzo pattuito e quant'altro sia ritenuto necessario e utile per evitare malintesi.

Tali elementi, prima dell'inoltro, sono verificati dal DSGA in termini di corrispondenza a tutte le prescrizioni di acquisto.

Tutti gli ordini recano il visto di approvazione della Direzione.

Per l'allocazione dei materiali e sussidi didattici oggetto di approvvigionamento si fa riferimento ai criteri fissati dal Consiglio di Circolo:

- Assicurare a tutte le classi una fornitura equivalente di materiali di consumo;
- Assicurare a tutte le classi la fornitura di fotocopie secondo un budget prestabilito e periodicamente verificato;
- Allocare le risorse occorrenti per la realizzazione di progetti di particolare rilevanza;
- Assicurare requisiti di sicurezza nei locali ove sono custodite le attrezzature di valore;
- Allocare le attrezzature laddove sussistono i requisiti di sicurezza per la custodia;
- Privilegiare l'approvvigionamento di materiali e attrezzature di più diffusa utilizzazione.

Per le forniture di servizi le informazioni per l'approvvigionamento sono esplicitate:

- nei contratti/convenzioni/protocolli d'intesa che regolano la fornitura
- nei preventivi e nei verbali di controllo delle opere di minuta manutenzione
- nei moduli di approvazione delle visite di istruzione.

Procedure di riferimento

PQ09 *Competenze dei responsabili di funzione*

PQ10 *Acquisti*

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 13+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

BENI

La segreteria, all'atto della consegna del materiale, si assicura che i fornitori abbiano rispettato appieno tutte le specifiche. Per materiali e sussidi didattici o attrezzature di lavoro, un secondo controllo di accettazione spetta al personale che ha proposto l'acquisto. Il controllo di conformità e di congruità dei beni forniti è documentato e conservato unitamente agli atti di acquisto.

SERVIZI

Tutti i servizi acquisiti da fornitori esterni sono sottoposti a verifica.

- (a) Il personale supplente che ha accettato il conferimento di nomina è tenuto a sottoscrivere dichiarazione di assunzione di servizio.
- (b) Le prestazioni d'opera intellettuale per attività di formazione e aggiornamento sono sottoposte a verifica di *customer satisfaction* da parte dei destinatari dell'attività
- (c) La verifica prevede:
 - Per le prestazioni svolte da Associazioni o privati nell'ambito dei progetti di arricchimento curricolare e di ampliamento dell'offerta formativa
 - la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* ai genitori degli alunni e/o docenti interessati
 - azioni di monitoraggio effettuate dal Referente di progetto
 - Per la fornitura del servizio di refezione
 - visite di controllo da parte della Commissione Mensa
 - Per la fornitura del servizio di pre e post scuola
 - la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* ai genitori degli alunni
 - azioni di monitoraggio effettuate dal Responsabile interno
- (d) La verifica degli interventi di minuta manutenzione è effettuata dal responsabile interno che compila e sottoscrive il verbale di controllo.
- (e) I docenti sono tenuti a segnalare alla Direzione eventuali disservizi rilevati nella fornitura del servizio di trasporto per le visite di istruzione.

In caso di esito positivo delle azioni di verifica la segreteria procede alla liquidazione della fattura. Le procedure per la liquidazione e la validazione delle spese sono conformi alla normativa vigente. Il Direttore dei servizi amministrativi cura la conservazione degli atti e dei documenti contabili.

Procedure di riferimento

PQ10 *Acquisti*

PQ 15 *Visite d'istruzione*

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

I processi di produzione e di erogazione in atto nel Circolo Coppino riguardano i servizi formativi, di supporto, amministrativi e ausiliari.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

Le responsabilità e i metodi delle azioni di monitoraggio, attribuiti ai diversi ruoli dell'organizzazione scolastica, sono indicati nella *Matrice delle responsabilità* e nella *Matrice di esplicitazione dei ruoli* contenute rispettivamente nel presente Manuale (cap. 5 Tab. n. 2) e nel POF (parte seconda).

Le responsabilità e i metodi relativi al processo di programmazione, erogazione e valutazione della didattica, che rappresenta il nucleo centrale ("core") del servizio, sono indicati nelle matrici allegata al Cap. 8 del presente Manuale, che illustrano le fasi del processo e i relativi indicatori di controllo.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 14+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

SERVIZI FORMATIVI

Lo sviluppo del processo di regolazione della programmazione didattica è documentato nel registro elettronico compilato dai docenti di classe.

Lo sviluppo del processo di erogazione della didattica è descritto dai piani di lavoro individuali dei docenti ed è documentato nel registro elettronico.

La composizione della classe, le assenze degli alunni, le operazioni di scrutinio e di esame sono documentate sul Registro di classe.

L'assegnazione alle classi di nuovi alunni iscritti in corso d'anno è disposta dal DS tenendo conto dei criteri indicati dal Collegio Docenti.

L'orario settimanale delle docenze e delle lezioni è stabilito dagli insegnanti, nel rispetto dei criteri del Collegio Docenti relativi al monte ore delle singole discipline; le modifiche apportate in corso d'anno sono soggette all'approvazione della Direzione.

La responsabilità per il monitoraggio e il controllo degli apprendimenti degli allievi e per la regolazione della programmazione didattica fa capo ai singoli docenti, ai team, ai Consigli di Interclasse Tecnica, secondo le competenze stabilite dalla normativa vigente.

Al fine di erogare servizi formativi funzionali all'acquisizione e sviluppo delle competenze, conoscenze e capacità adeguate al titolo di studio, l'Istituto pone in essere rilevazioni e misurazioni dei requisiti sugli allievi/e in ingresso, e, in seguito ai controlli in itinere, azioni correttive finalizzate al recupero e all'integrazione delle conoscenze/capacità.

I controlli avvengono in quattro distinti momenti:

- Rilevazione e misurazione dei livelli di partenza degli allievi, all'inizio di ogni anno scolastico;
- controllo in itinere attraverso l'erogazione di prove bimestrali/quadrimestrali
- controllo sommativo, al termine dell'erogazione di una o più unità di apprendimento per verificare l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi e fare scattare eventuali interventi correttivi di recupero/rinforzo controllo sommativo a fine quadrimestre e compilazione del Documento di Valutazione.

I risultati delle prove di verifica quadrimestrale e le azioni correttive proposte vengono comunicate:

- ai Consigli di Interclasse Tecnica e Mista
- ai genitori durante le riunioni di classe, i colloqui individuali e tramite diario.

Le azioni preventive e correttive sono sottoposte a riesame da parte dei singoli docenti che avranno cura di verbalizzarne la valutazione di efficacia nel corso degli scrutini di fine quadrimestre. I risultati sono, pertanto, documentati nei verbali degli scrutini.

Il monitoraggio e il controllo delle attività di integrazione e di sostegno in favore degli alunni con disabilità avviene:

- nelle riunioni settimanali di team
- nelle riunioni bimestrali dell'Interclasse di sostegno
- negli incontri periodici dei docenti con i Referenti dei Servizi socio – sanitari
- nelle riunioni del Gruppo hc riferito al singolo alunno, con la presenza dei docenti di classe e di sostegno, dei Referenti dei Servizi socio – sanitari, dei genitori dell'alunno e, in taluni casi, del Dirigente scolastico.

Tutte le riunioni sono verbalizzate.

- L'articolazione e il calendario delle attività collegiali sono indicati nel Piano Annuale di Attività approvato dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico. Le modifiche apportate in corso d'anno sono soggette all'approvazione della Direzione.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 15+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Il Collegio dei Docenti si riunisce almeno tre volte all'anno per il controllo del processo di erogazione dei servizi formativi a livello di Istituto.

- I Referenti di Progetto e i Referenti delle Commissioni di Lavoro svolgono attività di monitoraggio e controllo su:
 - i progetti delle attività di arricchimento curricolare;
 - i progetti delle attività extracurricolari di ampliamento dell'offerta formativa;
 - i progetti delle attività riferite all'organizzazione (educazione alla salute, continuità educativa, formazione classi prime...)

SERVIZI DI SUPPORTO

- L'erogazione del servizio di refezione scolastica è effettuata sotto il diretto controllo del referente della ditta appaltatrice che:
 - coordina il personale addetto
 - controlla la quantità e qualità degli alimenti consegnati
 - sovrintende alla distribuzione dei pasti
 - vigila sul corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti nei locali riservati alla mensa
 - vigila sul mantenimento della pulizia da parte del personale addetto
 - amministra gli aspetti contabili relativi alle quote di contribuzione a carico degli utenti
 - adotta le opportune azioni correttive nei casi di non conformità
 - relaziona e rendiconta all'Ente Locale in merito all'andamento del servizio
- Il servizio di pre e post scuola è svolto dal personale designato dalle Associazioni convenzionate per la fornitura. Il monitoraggio sullo svolgimento delle attività è effettuato dal Responsabile interno.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Le attività realizzate riguardano le funzioni e i compiti assegnati, approvati dall'assemblea ATA e indicati nel Piano di Lavoro. Il monitoraggio in itinere sullo svolgimento dei servizi è effettuato dal DSGA.

La gestione amministrativa del personale comunale (assenze, ferie, permessi...) è effettuata dal DSGA e la relativa documentazione è approvata dalla Direzione.

ASSISTENZA AI CLIENTI E ALLE PARTI INTERESSATE – RESPONSABILITÀ E METODI

Le forme di assistenza che l'Istituto presta ai clienti consistono in:

- (a) fornitura dei libri di testo
- (b) servizio fotocopie e fornitura materiale di consumo per le esercitazioni
- (c) attività di recupero
- (d) attività specifiche rivolte agli alunni stranieri per favorire l'apprendimento della lingua italiana
- (e) attività extra-curricolari di ampliamento dell'offerta formativa
- (f) attività di continuità
- (g) attività di educazione alla salute
- (h) assistenza e primo soccorso in caso di infortunio
- (i) assistenza agli alunni con disabilità
- (j) colloqui individuali e riunioni periodiche con i genitori - comunicazioni telefoniche alle famiglie
- (k) esenzione o riduzione delle quote di contribuzione a carico delle famiglie per i progetti speciali e per i servizi di supporto.

(a) *fornitura dei libri di testo*

La fornitura dei libri di testo agli alunni della scuola primaria è gratuita. L'Ente Locale assegna alla scuola un quantitativo di cedole corrispondente al numero degli alunni iscritti, per il prelievo dei libri da parte delle famiglie presso gli esercenti del territorio. La Segreteria provvede alla distribuzione delle cedole, controlla il corretto utilizzo e invia rendiconto all'Ente locale.

(b) *servizio fotocopie e fornitura materiale di consumo per le esercitazioni*

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 16+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7	Data di emissione: 03/10/2012
	Realizzazione del servizio	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Ad ogni classe viene annualmente assegnato un quantitativo gratuito di fotocopie, secondo i budget indicati dal Consiglio di Circolo in sede di approvazione del programma annuale di bilancio.

(c) *attività di recupero curricolare*

La responsabilità è dei singoli docenti.

Durante le riunioni di team e di interclasse i docenti propongono interventi di recupero e ne quantificano la durata e le forme. Gli interventi sono svolti in orario aggiuntivo dal personale docente.

Tali progetti sono approvati dagli OO.CC. e inseriti nel POF; sono sottoposti al riesame della Direzione per i controlli di fattibilità e di efficacia.

(d) *attività specifiche rivolte agli alunni stranieri per favorire l'apprendimento della lingua italiana*

La Direzione promuove la realizzazione di attività di laboratorio linguistico per gli alunni stranieri, nell'ambito della pianificazione dell'organico funzionale di Circolo. La progettazione delle attività è effettuata dai docenti preposti, sulla base dei bisogni rilevati e di concerto con i docenti delle classi interessate. Le attività sono coordinate e monitorate dal docente Referente. Il relativo progetto è inserito nel POF ed è verificato al termine dell'anno scolastico dal Collegio Docenti. Il Consiglio di Circolo ne è informato.

(e) *attività extra-curricolari di ampliamento dell'offerta formativa*

Le attività extra curricolari sono volte a qualificare il tempo libero degli alunni. Sono istituite dal Consiglio di Circolo, sulla base dei bisogni rilevati e delle proposte avanzate dagli OO.CC. e/o dall'Associazione Genitori. I relativi progetti sono inseriti nel POF e sono verificati al termine dell'anno scolastico dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Circolo.

(f) *attività di continuità*

La Commissione preposta pianifica le attività di continuità allo scopo di favorire il passaggio degli alunni dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria e dalla scuola primaria alla scuola secondaria di primo grado. La progettazione è annuale, di concerto con le scuole materne e medie del territorio. I relativi progetti sono inseriti nel POF e sono verificati al termine dell'anno scolastico dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Circolo.

(g) *attività di educazione alla salute*

La Commissione preposta pianifica le attività di educazione alla salute rivolte agli allievi, al personale, ai genitori. La progettazione è annuale sulla base dei bisogni rilevati. I relativi progetti sono inseriti nel POF e sono verificati al termine dell'anno scolastico dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Circolo.

(h) *assistenza e primo soccorso in caso di infortunio*

Tutti i docenti e i collaboratori scolastici sono tenuti a prestare assistenza e attività di primo soccorso agli alunni e al personale in caso di infortunio. Nei casi di sospetta gravità il personale si attiva per l'informazione alla famiglia e per il trasferimento dell'infortunato al Pronto Soccorso ospedaliero.

Per gli interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza reale o simulata la responsabilità è del personale addetto nominato dalla Direzione.

Gli allievi e il personale dell'Istituto sono garantiti da polizze assicurative Infortuni e Responsabilità Civile stipulate con una compagnia presente sul mercato e scelta dal Consiglio di Circolo.

(i) *assistenza agli alunni con disabilità*

L'ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso alla struttura scolastica e nell'uscita da essa rientra nelle mansioni dei collaboratori scolastici. Per attività di assistenza qualificata e di ausilio nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale sono assegnate le funzioni aggiuntive approvate dall'Assemblea ATA.

(j) *colloqui individuali e riunioni periodiche con i genitori - comunicazioni telefoniche alle famiglie.*

I colloqui individuali e le riunioni di classe si svolgono secondo il calendario annuale prefissato nel Piano Annuale di attività. Ulteriori colloqui individuali per esigenze particolari sono richiesti dai docenti e/o dai genitori tramite diario.

I genitori sono avvertiti telefonicamente in caso di malessere o di infortunio degli alunni, qualora i docenti ravvisino l'opportunità di far prelevare l'alunno.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 17+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

(l) *esenzione o riduzione delle quote di contribuzione a carico delle famiglie per i progetti speciali e per i servizi di supporto*

Sono previste riduzioni o esenzioni per i casi di disagio. I relativi criteri sono stabiliti dall'Ente Locale, per la refezione scolastica, e dal Consiglio di Circolo, per i progetti speciali e per i servizi di pre e post scuola.

Procedura di riferimento:

PQ 16 Servizio fotocopie

7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi

Poiché l'efficacia dei servizi formativi può essere verificata soltanto *ex-post*, a servizio erogato – ed è questa una caratteristica peculiare dei servizi di istruzione –, per i processi afferenti le attività didattiche l'Istituto pone in essere forme di validazione precedenti la loro erogazione, che attengono principalmente all'efficienza dei processi stessi e ai risultati del processo di progettazione.

Sono soggetti a validazione:

- gli strumenti di rilevazione della *customer satisfaction*,
- le forme e gli strumenti di comunicazione interna e verso e dall'esterno,
- gli strumenti di verifica e di valutazione degli apprendimenti,
- gli strumenti per la registrazione e la documentazione degli apprendimenti.

Tale validazione avviene attraverso:

- forme di benchmarking con altri Istituti dello stesso segmento di Istruzione,
- esame preventivo condotto dal personale interessato,
- rilevazioni sul grado di efficacia/efficienza fornite dal personale interessato.

I processi dell'area gestionale sono validati dalla Direzione e dalla Commissione SGQ tenendo conto:

- dei risultati di gestione
- dei reclami e dei suggerimenti,/proposte avanzati dagli OCCC., dallo Staff, dal DSGA, dall'Associazione Genitori, da singoli docenti, non docenti o genitori
- del livello di validità percepito dalle parti interessate
- di forme di benchmarking con altri Istituti
- della letteratura tecnica in materia.

Procedura di riferimento

PQ07 Riesame della Direzione

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Per quanto concerne i prodotti/servizi da identificare e rintracciare ci si riferisce al materiale inventariato, ai servizi didattici erogati, alla comunicazione formale interna/esterna.

MATERIALE

Il materiale da identificare e rintracciare appartiene alle seguenti categorie:

- arredi
- dotazioni librarie
- sussidi didattici
- attrezzature

IDENTIFICAZIONE

Il materiale viene contraddistinto con apposita etichetta riportante gli estremi della classificazione e dell'inventariazione.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 18+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

In caso di obsolescenza o impossibilità di utilizzo, è attivato il procedimento amministrativo per il discarico.

RINTRACCIABILITA'

L'ubicazione dei beni inventariati è indicata con annotazione sul registro dell'inventario.

In ogni plesso sono a disposizione gli elenchi dei materiali didattici in dotazione, al fine di favorirne la reperibilità da parte del personale interessato. La conservazione e l'aggiornamento degli elenchi è compito della Commissione Sussidi.

SERVIZI DIDATTICI

I servizi didattici da identificare e rintracciare sono i seguenti:

- programmazione ed erogazione della didattica
- valutazione quadrimestrale e finale degli alunni
- progetti delle attività di arricchimento curricolare, delle attività extracurricolari e delle attività riferite all'organizzazione
- gestione del personale
- gestione degli alunni

IDENTIFICAZIONE

La programmazione ed erogazione della didattica si identificano attraverso: il POF, il registro elettronico, i Piani Educativi Individualizzati, i Piani Didattici Personalizzati.

La valutazione quadrimestrale e finale degli alunni si identifica attraverso: il Registro elettronico e il Documento di Valutazione degli alunni.

I progetti delle attività di arricchimento curricolare, delle attività extracurricolari e delle attività riferite all'organizzazione sono identificati nelle schede-progetto numerate allegate al POF.

La gestione del personale docente e ATA viene identificata mediante: i fascicoli personali, i Registri dello stato di servizio, il Registro delle assenze.

La gestione degli alunni viene identificata mediante: i fascicoli personali, il Registro generale degli alunni, i registri delle iscrizioni e dei trasferimenti, i Registri elettronici di classe.

RINTRACCIABILITA'

I documenti sono rintracciabili nell'archivio gestito dal DSGA e nell'archivio digitale.

COMUNICAZIONE FORMALE INTERNA/ESTERNA

La comunicazione formale interna/esterna da identificare e rintracciare è la seguente:

- corrispondenza
- circolari
- email

IDENTIFICAZIONE

La corrispondenza e le circolari sono identificate dal Registro protocollo, dal Registro delle circolari interne, dal Registro dei fonogrammi

RINTRACCIABILITA'

I documenti sono rintracciabili nell'archivio gestito dal DSGA.

7.5.4 Proprietà dei clienti

La proprietà dei clienti si riferisce ad alcuni beni/servizi messi a disposizione della scuola dal sistema clienti e parti interessate:

ENTE PROPRIETARIO	<ul style="list-style-type: none"> - locali - arredi ordinari per aule e uffici - manutenzione straordinaria - impianti (di riscaldamento, idraulico, elettrico) - linee telefoniche (per uso amministrativo)
-------------------	--

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 19+
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

	- servizio di refezione scolastica
MIUR e/o Enti con esso convenzionati	- Apparecchiature e strumenti per i collegamenti telematici riservati
FAMIGLIE E ALLIEVI	- abiti
	- libri e oggetti personali
	- documenti
	- quote di partecipazione alle iniziative didattiche.

Il personale docente e ATA esercita azioni di vigilanza e di conservazione relativamente a oggetti e documentazione consegnati dalle famiglie degli allievi.

La Direzione è responsabile della conservazione e vigilanza delle strutture e apparecchiature di proprietà di altri Enti.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

La conservazione dei prodotti si realizza con la consegna di attrezzature e materiali ai docenti di classe, ai Responsabili della Commissione Sussidi, ai Referenti dei vari laboratori e/o dei progetti del POF.

Il personale che riceve in consegna il materiale ne è responsabile.

All'inizio di ogni anno scolastico, per ogni sede scolastica del Circolo, il DS individua i componenti della Commissione Sussidi a cui affidare i seguenti incarichi:

- conservazione e distribuzione dei sussidi didattici in dotazione nel plesso;
- gestione delle biblioteche.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 20-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Gli incaricati sono preposti alle operazioni di prestito d'uso, curano la registrazione dei prelievi e/o consumi e relative restituzioni, segnalano al DSGA le eventuali necessità di manutenzione.

L'immagazzinamento si esercita rispetto alla gestione del materiale di cancelleria e di pulizia.
La gestione del materiale di cancelleria e di pulizia spetta al DSGA.

Le operazioni di imballo riguardano: il titolare, i fascicoli personali dei docenti collocati a riposo, i Registri vari – da conservare nell'archivio storico della Direzione Didattica – e i documenti che possono essere oggetto di scarto (documenti di iscrizione, matrici delle cedole librarie).

Gli atti a titolare sono raccolti in cartelle, identificate per anno, e vengono conservati in archivio.

I documenti passibili di scarto sono raccolti in scatole con l'indicazione dell'anno scolastico cui si riferiscono, sono conservati in archivio per il tempo previsto, quindi sottoposti a procedimento di scarto secondo le disposizioni vigenti in materia.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Il sistema di controllo, misura e collaudo dei processi di insegnamento-apprendimento, che rappresentano i principali processi della scuola, comprende una serie di strumenti elaborati e approvati da diversi soggetti. Il sistema è illustrato dalla tabella che segue.

<i>Tipologia</i>	<i>Elaborazione</i>	<i>Approvazione</i>
Indicatori e descrittori di riferimento per la valutazione quadrimestrale e finale	Commissione Qualità e Valutazione	Collegio Docenti
Indicatori e scale di riferimento per la valutazione dei processi di apprendimento e dei processi formativi degli allievi	Commissione Qualità e Valutazione	Consigli di Interclasse Collegio Docenti
Indicatori e griglie per la valutazione dei processi di apprendimento e dei processi formativi degli allievi con disabilità	Docenti di sostegno	Interclasse di sostegno Gruppo HC
Griglie per la valutazione delle prove di verifica	Ambiti disciplinari	Consigli di Interclasse
Griglie per la valutazione delle esercitazioni degli alunni	Singoli docenti	
Indicatori, prove e scale di misurazione per la rilevazione della situazione di partenza degli alunni iscritti alla classe prima	Commissione Continuità	Collegio Docenti
Indicatori di osservazione per la costruzione del Profilo Dinamico Funzionale degli alunni con disabilità.	Docenti di sostegno	Interclasse di sostegno

Gli strumenti di monitoraggio e misurazione della *customer satisfaction* sono elaborati dai Referenti individuati per le varie attività/progetti e sono approvati dal Dirigente Scolastico.

La taratura degli strumenti di valutazione consiste nella verifica degli strumenti utilizzati in rapporto agli obiettivi della valutazione.

Tutta la strumentazione deve garantire la costanza delle valutazioni, la ripetibilità delle valutazioni, la trasparenza e la confrontabilità delle valutazioni.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 7/ 21-
MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo n. 7 Realizzazione del servizio	Data di emissione: 03/10/2012
		Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Procedura di riferimento

PQ07 *Riesame della Direzione*

SIRQ
**Circolo Didattico
M. Coppino**
MQ 01

CAPITOLO 8

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1 GENERALITA'
- 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI
 - 8.2.1 Soddisfazione del cliente
 - 8.2.2 Audit interni
 - 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
- 8.3 GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- 8.4 ANALISI DEI DATI
- 8.5 MIGLIORAMENTO
 - 8.5.1 Miglioramento continuo
 - 8.5.2 Azioni correttive
 - 8.5.3 Azioni preventive

Allegati:

- Processo di elaborazione e comunicazione del POF
- Processo di programmazione, erogazione, valutazione della didattica

DATA PRIMA EMISSIONE		VISTO PRIMA EMISSIONE		APPROVAZIONE DIREZIONE	
03/10/2012					
INDICE DI REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE RESP. QUAL.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE
01	26/11/2014				

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 2-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Scopo del capitolo 8 è quello di descrivere in quale modo l'Istituto pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari:

- per dimostrare che i servizi e i prodotti forniti siano conformi alle attese del sistema cliente e corrispondano ai requisiti di legge e che il sistema di gestione della qualità sia adeguato alle necessità
- per migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione della qualità.

8.1 GENERALITA'

Al fine di tenere sotto controllo i processi interni ad alta criticità rispetto al livello di qualità percepita e realizzare il miglioramento continuo, individuando i punti del SGQ nel quale si realizzano gli scostamenti, l'Istituto attua i seguenti processi di misurazione, monitoraggio e analisi delle prestazioni.

SERVIZI FORMATIVI

Relativamente ai servizi formativi sono attuati interventi di misurazione che avvengono in quattro distinti momenti:

- all'inizio di ogni anno scolastico sui livelli di partenza degli allievi;
- in itinere, attraverso osservazioni ed esercitazioni formative finalizzate ad azioni correttive immediate;
- al termine dell'erogazione di una o più unità di apprendimento, attraverso prove atte a verificare le conoscenze e l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi e fare scattare interventi correttivi di più ampio respiro;
- al termine di ogni quadrimestre, sulla base dei risultati di apprendimento progressivamente registrati, ai fini della compilazione del Documento di Valutazione.

I risultati delle esercitazioni e delle prove sono gli elementi sulla base dei quali i team docenti e/o i Consigli di Interclasse Tecnica programmano gli interventi di recupero.

I risultati delle varie prove sono comunicati agli alunni oralmente e/o per iscritto e ai genitori tramite diario e colloqui individuali.

Relativamente alle attività extracurricolari di ampliamento dell'offerta formativa le misurazioni riguardano:

- la frequenza degli alunni
- la soddisfazione delle famiglie
- le risorse umane e finanziarie impiegate

Relativamente alle attività riferite all'organizzazione le misurazioni riguardano:

- la formazione/addestramento del personale, quanto a:
 - bisogni formativi
 - efficacia degli interventi effettuati
 - risorse impiegate
- le iniziative rivolte ai genitori, quanto a:
 - efficacia e gradimento
 - risorse impiegate

SERVIZI DI SUPPORTO

Relativamente ai servizi di supporto la misurazione e il monitoraggio avvengono sistematicamente attraverso rilevazioni sul rispetto dei requisiti prefissati. Di tali rilevazioni sono responsabili l'Economa, per il servizio di refezione scolastica, e il collaboratore di plesso, per il servizio di pre e post scuola.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 3-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Relativamente ai servizi ATA la misurazione e il monitoraggio avvengono sistematicamente attraverso rilevazioni sul rispetto delle scadenze e dei requisiti prefissati. Di tali rilevazioni è responsabile il DSGA.

I dati sulle misurazioni delle prestazioni costituiscono elementi per il riesame da parte della Direzione.

Per condurre il controllo della qualità dei processi scolastici si applicano tecniche statistiche, sistematicamente utilizzate per:

- rilevare i dati sulle iscrizioni
- rilevare i dati sui risultati degli scrutini
- rilevare le richieste dei genitori relativamente alle attività extracurricolari
- misurare la customer satisfaction delle parti interessate
- rilevare i dati sull'affluenza alle urne per le elezioni degli OCCC
- rilevare dati sulla partecipazione alle attività previste nel POF.

Vengono utilizzati gli strumenti tipici della statistica descrittiva: istogrammi, aerogrammi, grafici a torta; e si controlla l'evoluzione delle distribuzioni nel tempo, confrontando i dati con quelli di rilevazioni precedenti in possesso dell'Istituto, o attuando forme di benchmarking con dati provenienti da fonti esterne.

I risultati delle rilevazioni sono oggetto di analisi da parte della Direzione e degli OO.CC.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Il monitoraggio e la misurazione della customer satisfaction riguarda:

- l'insegnamento curricolare
- l'attuazione delle attività previste nel POF

I Docenti valutano direttamente la soddisfazione degli allievi attraverso l'osservazione sistematica degli alunni, le conversazioni con gli alunni, i risultati delle verifiche, la frequenza alle lezioni.

I Docenti valutano la soddisfazione dei genitori attraverso i colloqui individuali, i rapporti collegiali con le famiglie e le riunioni dei Consigli di Interclasse Mista.

Al termine dell'anno scolastico il DS, sulla base degli elementi forniti dai Referenti di Progetto e di Commissione, dai Collaboratori e dai docenti assegnati alle Funzioni Strumentali, verifica:

- i risultati di organizzazione
- i risultati delle attività e dei progetti
- i risultati di gestione

e sottopone al Collegio dei Docenti l'analisi dell'offerta formativa pregressa, evidenziandone i punti di forza e i nodi critici.

Il Collegio dei Docenti effettua la verifica generale del POF, evidenziando i nuovi bisogni e le azioni di miglioramento individuate, e approva lo schema di progettazione del POF per l'anno successivo.

Il Consiglio di Circolo, sulla base della verifica condotta dal Collegio Docenti e dei risultati della gestione economico-finanziaria, formula le linee di indirizzo per la nuova progettazione del POF tenendo conto dei bisogni emersi e delle risorse a disposizione.

Il DS rileva il grado di soddisfazione delle parti interessate anche attraverso colloqui diretti, i reclami pervenuti, i pareri degli OO.CC. e della RSU (rappresentanza sindacale unitaria).

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 4-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Indirettamente il livello di soddisfazione del servizio viene valutato anche dalla disponibilità alla collaborazione da parte del personale e dei genitori, dal clima interno e dalle prestazioni non obbligatorie fornite spontaneamente da tutto il sistema clienti dell'Istituto.

La Commissione SGQ sottopone questionari a genitori, docenti e personale ATA rispetto alle attività realizzate, a cadenza biennale e, comunque, prima di intraprendere nuove attività o sperimentazioni. Le rilevazioni formali di soddisfazione sono oggetto di registrazione e costituiscono elementi per il riesame della Direzione.

8.2.2 Audit interni

In tutti i plessi del Circolo sono condotti almeno annualmente audit interni, per controllare che le attività connesse ai processi ad alta crucialità siano svolte in accordo con le regole generali e le procedure specifiche, rispetto sia alle modalità sia ai tempi; ma anche per controllare l'efficacia del SGQ nel suo complesso.

La verifica è finalizzata:

- ad accertare il grado di adeguatezza delle modalità operative e delle procedure rispetto al conseguimento degli obiettivi della politica per la qualità;
- a individuare le non conformità in relazione agli standard prefissati.

Per ogni audit interno:

- viene predisposto un piano di verifica coerente, con la definizione dei tempi di svolgimento
- sono definiti gli obiettivi di ciascuna funzione
- sono evidenziati gli scostamenti rilevati tra risultati attesi e risultati ottenuti
- sono individuate le azioni correttive da avviare.

Gli auditor che effettuano le verifiche interne al termine di ogni verifica redigono un rapporto che contiene:

- Data di esecuzione della verifica
- Funzione oggetto dell'audit
- Nomi e qualifiche degli auditor
- Valutazione del livello di attuazione delle specifiche di riferimento
- Osservazioni sull'adeguatezza degli standard
- Non conformità rilevate e osservazioni per gli aspetti da sottoporre ad azione correttiva.

Il rapporto è firmato da tutti i partecipanti ed è consegnato al DS.

Osservazioni o non conformità rilevate durante le verifiche ispettive saranno comunicati alla Direzione e saranno oggetto di esame da parte del Responsabile SGQ e della Commissione SGQ per la tempestiva adozione degli interventi correttivi necessari.

Successivamente alle azioni correttive verrà effettuato un controllo per verificare che gli interventi siano stati attuati.

Procedura di riferimento

PQ 04 Audit

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Le operazioni di monitoraggio, misurazione e controllo dei processi interni e del SGQ nel suo complesso sono soggette a verifica annuale da parte delle funzioni interessate. Sono soggette a verifica di efficacia le misurazioni effettuate, gli strumenti usati e le modalità seguite che sono rapportate agli obiettivi prefissati.

Il sistema documentale dell'intero Istituto è oggetto di monitoraggio sistematico da parte del DS e del DSGA. Dei controlli viene tenuta registrazione.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 5-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Per quanto concerne gli approvvigionamenti, la conformità dei prodotti o dei servizi forniti è soggetta al controllo rispetto ai requisiti prefissati e comunicati al fornitore. Il personale preposto ai controlli ne effettua registrazione.

Relativamente al SGQ, il monitoraggio è compito del Responsabile SGQ che ne riferisce al DS.

I risultati di tali controlli costituiscono elementi per il riesame della Direzione.
I controlli e l'analisi dei risultati sono oggetto di registrazione.

Il Circolo Coppino individua i seguenti come processi ad alta criticità da tenere sotto controllo:

- Elaborazione e pubblicazione del POF**
- Programmazione, erogazione e valutazione della didattica**

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

I principali prodotti del servizio scolastico sono rappresentati dagli apprendimenti degli allievi.

Gli apprendimenti degli allievi sono monitorati attraverso rilevazioni periodiche dei singoli docenti e sono oggetto di analisi durante le riunioni dei team di classe e degli ambiti disciplinari.

I risultati dell'apprendimento sono misurati attraverso l'uso di griglie concordate tra i docenti.

L'avvenuto controllo viene registrato sul registro elettronico.

La valutazione bimestrale degli apprendimenti avviene attraverso il confronto tra gli obiettivi fissati dalla programmazione e quelli raggiunti dagli allievi, valutati secondo criteri di valutazione concordati in sede d'Interclasse docenti.

Le valutazioni in itinere sono rese note mediante diario, consegna a casa delle esercitazioni e colloqui individuali con i genitori;

Gli scrutini quadrimestrali dei risultati dei singoli allievi sono registrati sul Documento di Valutazione, che viene illustrato ai genitori in apposite riunioni informative.

Gli scrutini finali sono documentati nel verbale degli scrutini che è conservato agli atti.

8.3 GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Le non conformità sono gli scostamenti rispetto a requisiti e parametri specificati.

Nel processo di insegnamento-apprendimento le non conformità possono verificarsi:

- nella rilevazione dei pre-requisiti cognitivi
- durante lo svolgimento delle attività didattiche.

Ogni docente, riscontrate non conformità, si attiva per analizzarne le cause e avviare azioni correttive.

I docenti esaminano l'andamento dei singoli allievi e registrano casi problematici e linee di intervento proposte.

I risultati di non conformità sono identificati mediante annotazione sulle esercitazioni degli alunni e/o sul diario e sono segnalati al Consiglio di Interclasse Tecnica.

La valutazione degli apprendimenti acquisiti e del comportamento dell'alunno, nonché le decisioni relative alla promozione alla classe successiva, vengono adottate dai docenti della classe.

La valutazione viene registrata su un apposito documento di valutazione (scheda individuale dell'alunno) nei modi e nelle forme che l'Istituto ritiene opportuni; viene consegnata alla famiglia e accompagnata da un colloquio esplicativo.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 6-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Per quanto riguarda la decisione circa l'ammissione alla classe successiva (art. 3 [legge 169/2008](#)), l'eventuale non ammissione deve avere carattere eccezionale ed essere motivata attraverso relazione nella quale sono esplicitati gli interventi correttivi adottati per il recupero delle non conformità e i risultati conseguiti. La decisione di non ammissione deve comunque essere assunta all'unanimità. Criteri e modalità della valutazione sono definiti dal Regolamento di coordinamento delle norme sulla valutazione degli alunni (DPR [122/2009](#)).

Le non conformità vengono rilevate altresì attraverso i reclami dei genitori e del personale, che sono presentati per scritto o verbalmente al DS.

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

I dati riguardanti le non conformità sono fatti conoscere alle parti interessate e costituiscono elementi per il riesame della Direzione.

Il Responsabile del SGQ e la Commissione SGQ, in presenza di rilevate non conformità a qualunque livello del SGQ, coinvolgono la Direzione al fine di:

- ricercarne le cause
- definire e attuare azioni preventive e correttive.

Le non conformità sono oggetto di registrazione.

8.4 ANALISI DEI DATI

La Commissione SGQ analizza i dati risultanti dai controlli sull'efficacia del SGQ all'interno dell'Istituto.

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

Tali dati costituiscono elementi in ingresso nel processo di progettazione, come indicato nel Cap. 7.3.2, ai fini del continuo miglioramento della qualità del servizio.

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

Costituiscono fonte di dati:

- i tassi di abbandono, ripetenza, disagio implicito ed esplicito
- le documentazioni sui livelli di apprendimento
- i risultati delle indagini di *customer satisfaction*
- i costi

I risultati delle analisi sono utilizzati per individuare le linee di tendenza, le prestazioni dell'Istituto, gli aspetti economico-finanziari della qualità. L'analisi è condotta anche sulla base di benchmarking con i risultati di studi di settore o Istituti dello stesso tipo.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

La Direzione è responsabile del riesame annuale del sistema qualità per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. A tal fine riunisce periodicamente gli organi collegiali e i collaboratori per esaminare l'andamento dei processi interni.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 7-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Ogni anno, riunisce la Commissione SGQ, allo scopo di:

- esaminare i risultati delle verifiche ispettive
- valutare il livello di rispondenza degli standard rispetto alla normativa di riferimento
- verificare la congruenza tra comportamenti e politiche/procedure definite
- verificare i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- definire gli obiettivi di miglioramento
- impostare il programma periodico per la qualità.

Il Responsabile del SGQ di Istituto redige un verbale del riesame, per ufficializzare le decisioni circa le azioni correttive e/o preventive da intraprendere, ne controlla lo stato di attuazione e ne fornisce costante aggiornamento alla Direzione.

In caso di inadempienze segnalate nell'applicare le decisioni e le azioni correttive adottate, la Direzione attiva gli opportuni interventi.

Procedura di riferimento

PQ 02 *Gestione delle registrazioni SGQ*

8.5.2 Azioni correttive

8.5.3 Azioni preventive

Le azioni correttive si esercitano su non conformità di prodotto, di processo o di sistema.

L'Istituto scolastico intraprende azioni correttive per il trattamento delle non conformità individuate nel corso dell'anno e delle non conformità rilevate a seguito di verifiche ispettive interne o di reclami.

Le azioni preventive si esercitano allo scopo di prevenire il verificarsi o il ripetersi delle non conformità.

L'Istituto scolastico intraprende azioni preventive per far sì che i processi interni si sviluppino in conformità con le procedure e i requisiti prefissati.

Fonti di informazione per avviare azioni correttive e preventive sono:

- scostamenti sui risultati attesi
- richieste specifiche dei clienti e parti interessate
- reclami
- rapporti di non conformità
- risultati dei riesami della Direzione
- rapporti delle verifiche ispettive interne
- risultati dell'analisi dei dati
- risultati delle indagini di *customer satisfaction*
- misure sui processi
- risultati di autovalutazioni
- benchmarking.

Le azioni preventive sono condotte in base all'identificazione:

- di potenziali non conformità
- delle cause di potenziali non conformità
- dei controlli di efficacia da attuare.

SERVIZI FORMATIVI

L'Istituto pone in essere azioni preventive finalizzate al recupero tempestivo delle abilità e delle competenze disciplinari e trasversali imprescindibili e, sulla base dei risultati di controlli in itinere, le necessarie azioni correttive.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 8-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

Le azioni correttive più comuni riguardanti la didattica sono riferite a:

- modifiche alla programmazione didattica
- interventi individualizzati di rinforzo e recupero degli apprendimenti
- modifiche agli orari
- modifiche alle procedure
- modifiche alle istruzioni
- modifiche ai piani della Qualità
- formazione interna

Sul piano degli apprendimenti degli alunni le azioni correttive e preventive vengono attivate dai docenti di classe e dai Consigli di Interclasse e possono consistere in adeguamenti della programmazione didattica (modifiche ai piani concordati, ai materiali in uso, ai contenuti individuati, alle metodologie impiegate), in attività di recupero per contenuti non assimilati o per abilità e competenze non acquisite, ma anche in attività didattiche finalizzate alla prevenzione/correzione di comportamenti non conformi.

Sul piano dell'organizzazione dell'azione didattica le azioni correttive e preventive vengono attivate dai Consigli di Interclasse e dal Collegio Docenti e possono consistere in modifiche della programmazione, in modifiche dei regimi orari, ma anche in attività di aggiornamento e di tutoraggio, Delibere in tal senso sono oggetto di verbalizzazione sul registro dei verbali degli OO.CC.

Sul piano dell'attuazione del POF le azioni correttive e preventive vengono attivate dal DS e/o dai Referenti e Responsabili di settore e possono consistere in variazioni delle modalità attuative indicate nelle schede-progetto, in modifiche ai protocolli d'intesa stipulati con Enti e Associazioni, in modifiche ai piani finanziari di progetto o di settore.

SERVIZI DI SUPPORTO

Le azioni correttive più comuni riguardanti i servizi di supporto sono riferite a:

- modifiche all'uso dei locali e delle attrezzature
- modifiche dei comportamenti.

Per quanto concerne il servizio di refezione scolastica le azioni correttive e preventive vengono attivate dal referente della Ditta incaricata alla distribuzione dei pasti e possono consistere in variazioni del menu giornaliero o settimanale nei casi di rilevata non conformità, in modifiche degli orari e dell'organizzazione logistica.

Per quanto concerne il servizio di pre e post scuola le azioni correttive e preventive vengono attivate dal collaboratore di plesso e possono consistere in modifiche del personale, dei materiali e dei locali a disposizione per il servizio.

Circolo M. COPPINO	Riferimenti UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 8/ 9-
MANUALE DELLA QUALITA'	Capitolo n. 8	Data di emissione: 03/10/2012
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Data di aggiornamento: 26/11/2014 Indice: rev. 1

SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Le azioni correttive più comuni riguardanti i servizi ATA sono riferite a:

- correzione dell'errore e contenimento degli effetti negativi
- variazioni al Piano di Lavoro del personale ATA
- modifica dei comportamenti.

Le azioni correttive e preventive vengono attivate dal DSGA e possono consistere in variazioni degli orari individuali di lavoro, in modifiche alla assegnazione dei compiti e ai materiali di lavoro, ma anche in attività di aggiornamento e di tutoraggio.

Relativamente alla fornitura di beni e servizi, le azioni correttive più comuni riguardanti i fornitori sono:

- sostituzione dell'attrezzatura non conforme
- interventi di modifica delle forniture
- modifiche dei capitolati di acquisto
- modifiche alle modalità di fornitura
- cambio di fornitore, su decisione del CC.

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

Il trattamento delle azioni correttive prevede l'individuazione delle cause di non conformità e la loro eliminazione oltre che l'indicazione di misure preventive per evitare il ripetersi dei problemi.

L'efficacia delle azioni correttive attuate viene rilevata dal Dirigente Scolastico constatando gli effetti della loro realizzazione.

Dopo ogni audit il Responsabile del SGQ prepara il piano delle azioni correttive e preventive.

È compito del Responsabile del SGQ tenere costantemente aggiornata la raccolta di tutta la documentazione sulle non conformità rilevate, dai documenti di riconoscimento iniziale, alle azioni correttive, ai risultati delle stesse.

Le azioni correttive e preventive e i risultati della loro efficacia sono oggetto di registrazione.