



# MANUALE DELLA QUALITÀ

Redatto secondo la  
Norma UNI EN ISO 9001:2008

## RETE SCUOLEINSIEME INTERSCOLASTICA DEL XII MUNICIPIO DI ROMA SCUOLEINSIEME

Edizione n. 1 del 30.05.11

Rev. 00 del 30.05.11

STATO DELLE REVISIONI DELLE SEZIONI		
Sezioni	N° Ed/Rev.	Data
Indice delle sezioni del Manuale Qualità	00	30.05.11
SEZIONE 0: Introduzione	00	30.05.11
SEZIONE 1: Scopo e campo di applicazione	00	30.05.11
SEZIONE 2: Riferimenti normativi	00	30.05.11
SEZIONE 3: Termini e definizioni	00	30.05.11
SEZIONE 4: Sistema di gestione per la qualità	00	30.05.11
SEZIONE 5: Responsabilità della direzione	00	30.05.11
SEZIONE 6: Gestione delle risorse	00	30.05.11
SEZIONE 7: Realizzazione del servizio	00	30.05.11
SEZIONE 8: Misurazioni, analisi e miglioramento	00	30.05.11
SEZIONE 9: Appendice	00	30.05.11

Elaborato dal RESPONSABILE QUALITÀ DI RETE SCUOLEINSIEME Letizia Fissi

Verificato ed approvato dall'ASSEMBLEA DEI DIRIGENTI SCOLASTICI DELLA RETE SCUOLEINSIEME il 30.05.11

Autorizzato dal COORDINATORE DI RETE SCUOLEINSIEME Dott. Stefano Sancandi il 30.05.11



## **INDICE DELLE SEZIONI DEL MANUALE QUALITÀ**

<b>Sezione Manuale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pagina</b>
INDICE		2
SEZIONE 0	Introduzione	3
SEZIONE 1	Scopo e campo di applicazione	7
SEZIONE 2	Riferimenti normativi	9
SEZIONE 3	Termini e definizioni	11
SEZIONE 4	Sistema di gestione per la qualità	13
SEZIONE 5	Responsabilità della direzione	17
SEZIONE 6	Gestione delle risorse	28
SEZIONE 7	Realizzazione del servizio	34
SEZIONE 8	Misurazioni, analisi e miglioramento	49
SEZIONE 9	Appendice	55



## **0.0 INTRODUZIONE**

### **0.1 Generalità**

#### **PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Rete Interscolastica del XII Municipio di Roma ScuoleInsieme - d'ora in avanti indicata come Rete ScuoleInsieme – si è formalmente costituita nell'aprile dell'anno 2004 ed è composta dalle Istituzioni Scolastiche operanti nel territorio del XII Municipio di Roma, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di secondo grado.

La Rete ScuoleInsieme nasce in applicazione di quanto previsto dall'art. 7 del DPR 8 marzo 1999 n. 275 "Regolamento per l'autonomia scolastica" in base al quale le istituzioni scolastiche possono stipulare accordi aventi ad oggetto attività didattiche, di ricerca, di sperimentazione e di sviluppo, di formazione e di aggiornamento, di amministrazione e contabilità, di acquisto di beni e servizi, di organizzazione e di altre attività coerenti con le finalità istituzionali, nonché l'istituzione di laboratori finalizzati alla ricerca didattica e alla sperimentazione, alla documentazione di ricerche, esperienze ed informazioni, alla formazione in servizio del personale scolastico, all'orientamento scolastico e professionale.

In tale ambito normativo La Rete ScuoleInsieme si è costituita come rete territoriale, cioè come ente-organizzazione presente sul territorio permanentemente e non solo, quindi, per la realizzazione di singoli progetti o attività. Tale collaborazione è finalizzata al migliore esercizio della funzione della scuola come centro di educazione ed istruzione, nonché come centro di promozione culturale, sociale e civile del territorio, al completamento e miglioramento dell'iter formativo degli alunni, a favorire una comunicazione più intensa e proficua fra le istituzioni scolastiche, a stimolare e a realizzare, anche attraverso studi e ricerche, l'accrescimento della qualità dei servizi offerti dalle Istituzioni scolastiche.

In tale contesto la Rete ScuoleInsieme esiste al fine di migliorare la realtà operativa, organizzativa e di sviluppo delle scuole aderenti; essa, pur salvaguardando l'autonomia dei singoli istituti all'interno della Rete ScuoleInsieme stessa e verso l'esterno nei confronti degli altri interlocutori istituzionali, promuove attività formative e culturali ed economie di scala relativamente all'acquisizione di beni e servizi per le scuole. Assume, inoltre, il ruolo di interlocutore nei confronti delle altre istituzioni pubbliche (Enti Locali, Regione, Ministero).

La Rete ScuoleInsieme, all'interno della finalità generale sopra esposta, si pone come organismo a servizio delle Scuole aderenti al fine di soddisfare i bisogni e le necessità delle singole Istituzioni Scolastiche nell'ambito della propria mission attraverso la progettazione e la realizzazione delle seguenti attività:

- didattiche e formative in genere;
- di ricerca sperimentazione e sviluppo;
- di orientamento scolastico e professionale;

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**INTRODUZIONE**

- di accrescimento della qualità dell'offerta formativa;
- di promozione culturale, sociale e civile del territorio;
- di documentazione e di scambio di esperienze ed informazioni;
- di formazione ed aggiornamento professionale del personale delle scuole aderenti;
- di amministrazione e contabilità;
- di acquisto di beni e servizi;
- di organizzazione;
- di altre attività coerenti con le finalità istituzionali;
- di altre attività strumentali alle sopra indicate.

La sede legale è situata presso l'Istituzione Scolastica ove è preposto come Dirigente Scolastico il Coordinatore Generale di Rete ScuoleInsieme. Le altre unità produttive sono costituite dalle sedi degli Istituti Scolastici aderenti alla Rete ScuoleInsieme ed accreditati dalla Rete stessa, riportate nell'allegato 1 al presente Manuale Qualità. Tali sedi rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità così come indicato al successivo punto 1.2.

**0.2 Approccio per processi**

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

In tale ambito la Rete ScuoleInsieme e le Istituzioni Scolastiche Aderenti al Progetto Qualità (di seguito denominate ISA) :

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

La Rete ScuoleInsieme, nell'ambito della propria organizzazione, ha individuato i seguenti processi:

**PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME**

- Progettazione, documentazione ed applicazione del SGQ

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**INTRODUZIONE**

- Management delle attività della Rete ScuoleInsieme
- Progettazione ed erogazione di attività formative in rete
- Gestione della comunicazione e del sito web della Rete ScuoleInsieme
- Gestione dei rapporti interistituzionali
- Organizzazione di eventi per la promozione culturale del territorio
- Gestione degli acquisti di Rete
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi della Rete ScuoleInsieme
- Gestione delle non conformità e dei reclami relativi ai processi della Rete ScuoleInsieme e delle ISA

**PROCESSI PRIMARI RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISA**

1. Progettazione, elaborazione e diffusione del Piano dell'Offerta Formativa (POF)
2. Programmazione ed erogazione del servizio di istruzione
  - a. Programmazione educativo/didattica
  - b. Pianificazione dell'attività didattica
  - c. Erogazione del servizio formativo
  - d. Verifica e valutazione degli apprendimenti
3. Monitoraggio
  - a. Processo di gestione della Customer Satisfaction
  - b. Processo di gestione delle Verifiche Interne della Qualità
  - c. Analisi dei risultati e programmazione delle Azioni di Miglioramento
4. Documentazione e gestione delle registrazioni

**PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE COMUNI A TUTTE LE ISA**

1. Individuazione delle responsabilità
2. Gestione delle risorse umane
3. Gestione iscrizioni
4. Gestione della comunicazione
5. Gestione delle infrastrutture
6. Gestione degli approvvigionamenti (fornitori)
7. Gestione del sistema sicurezza

**PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SPECIFICI DI CIASCUNA ISA**

Ciascuna ISA definisce al suo interno una serie di processi specifici a supporto della realizzazione dei processi primari.

La definizione dei processi di supporto specifici è propria di ciascuna ISA in quanto contribuisce alla realizzazione ed implementazione dell'autonomia scolastica al fine di rendere il servizio

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**INTRODUZIONE**

erogato il più possibile adeguato al contesto territoriale di riferimento ed alle necessità proprie dell'utenza.

L'elenco dei processi di supporto specifici è contenuto nei Manuali Qualità delle singole ISA ed esplicitato ai punti 0.2 e 7.1 di tali documenti.

**0.3 Relazione con la Norma UNI EN ISO 9001:2008**

Il presente Manuale è stato sviluppato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 anche nel modo in cui sono state strutturate le varie sezioni dello stesso.

**0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione**

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della Rete ScuoleInsieme è compatibile con altri sistemi di gestione che eventualmente la Rete ScuoleInsieme vorrà introdurre. In tale caso provvederà ad allineare ed integrare il presente sistema gestionale con il/i nuovo/i sistema/i introdotto/i.

**ELENCO DELLE EDIZIONI E DELLE REVISIONI**

<b>Ed.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>
01	00	30.05.11	Prima emissione del Manuale della Qualità di Rete ScuoleInsieme che descrive il Sistema di gestione per la qualità della Rete ScuoleInsieme Interscolastica del XII Municipio di Roma 'ScuoleInsieme' in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 relativamente ai processi comuni

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE****1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE****1.1 Scopo**

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di specificare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità da applicarsi presso le ISA appartenenti alla Rete Interscolastica ScuoleInsieme elencate nel paragrafo 1.2 che segue, al fine di assicurare la qualità dei servizi offerti ai propri utenti.

Nel Manuale vengono anche descritti la politica e gli obiettivi identificati dalla Rete ScuoleInsieme, i processi, la struttura organizzativa, le responsabilità e le risorse messe in atto per il raggiungimento degli scopi previsti.

**1.2 Campo di Applicazione**

Il presente Manuale è applicato dalle seguenti Istituzioni Scolastiche:

- 75° Circolo Didattico EUR, sede in Via dell'Elettronica, 3 - Roma
- 143° Circolo Didattico SPINACETO, sede in Via Frignani, 97 - Roma
- 152° Circolo Didattico TOSI, sede in Via dei Corazzieri, 110 – Roma
- 166° Circolo Didattico GRAMSCI, sede in Via Laurentina, 710 - Roma
- 187° Circolo Didattico FIUME GIALLO, sede in Via Fiume Giallo, 45 - Roma
- 192° Circolo Didattico SANTI SAVARINO, sede in Via Santi Savarino, 16 – Roma
- SMS NISTRI RESPIGHI, sede in Via Renzini, 50 – Roma
- Istituto Comprensivo LEONARDO DA VINCI, sede in Via della Grande Muraglia, 37 - Roma
- Istituto Comprensivo MARTA RUSSO, sede in Via Italo Torsiello, 57 – Roma
- Istituto Comprensivo ORSA MAGGIORE, sede in Via Orsa Maggiore, 112 – Roma
- Istituto Comprensivo PALLAVICINI, sede in Via Don Pasquino Borghi, 165 - Roma
- Istituto Comprensivo TACITO GUARESCHI, sede in Via del Risaro, 34 - Roma
- Liceo Scientifico CANNIZZARO, sede in Via dell'Oceano Indiano, 31 – Roma

Il Sistema Gestione Qualità (di seguito indicato come SGQ) descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività di progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione e formazione messi in atto nelle ISA, comprendenti Scuole Statali di diversi livelli di istruzione (scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di primo e secondo grado) presenti sul territorio del XII Municipi di Roma ed appartenenti alla Rete ScuoleInsieme.

**1.3 Esclusioni**

Il sistema gestionale descritto nel presente Manuale non si applica a quelle Istituzioni Scolastiche che, pur aderendo alla Rete ScuoleInsieme, stabiliscono di non aderire al Progetto Qualità.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Tale scelta è contemplata sulla base di quanto previsto dal Regolamento per l'autonomia scolastica (DPR 275/99) e dall'Accordo di Rete ScuoleInsieme attualmente in vigore, che garantiscono ad ogni Istituzione Scolastica la possibilità di adesione libera a progetti o iniziative delle quali la Rete ScuoleInsieme si faccia promotrice.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 Norme

Il SGQ della Rete ScuoleInsieme descritto nel presente Manuale è basato e si conforma ai principi ed agli indirizzi espressi nella norma **UNI EN ISO 9001:2008 'Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti'**, che rappresenta la versione italiana della Norme Internazionali ISO 9001:2008, nonché alle indicazioni terminologiche contenute nella norma **UNI EN ISO 9000:2005 'Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia'**.

Tale sistema inoltre, ai fini del miglioramento continuo e dell'integrazione gestionale di tutte le norme a garanzia della qualità del servizio da erogare, fa riferimento a quanto stabilito nella norma **UNI EN ISO 9004:2009 'Sistemi di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni'**.

### 2.2 Normativa nazionale e comunitaria

Il SGQ della Rete ScuoleInsieme tiene conto ed integra tutte le leggi e le norme cogenti riguardanti il settore formativo nazionali e comunitarie che regolano le attività di natura didattica e non didattica aventi influenza sulla qualità del servizio erogato.

La legislazione di riferimento è descritta nell'elenco dei documenti di origine esterna (MD0\_02) allegato alla procedura di gestione della documentazione (PQ0\_4.1).

La normativa applicata fa riferimento ai seguenti ambiti di disciplina:

- Contratto Collettivo Nazionale del comparto scuola
- Legislazione del lavoro
- Legislazione scolastica
- Normativa in materia di sicurezza
- Normativa in materia di privacy
- Normativa in materia di igiene alimentare
- Ulteriori norme che contengono requisiti cogenti per le Istituzioni Scolastiche

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**RIFERIMENTI NORMATIVI**

**2.3 Il Sistema Gestione Qualità nelle Istituzioni Scolastiche Aderenti**

Le diverse Istituzioni Scolastiche appartenenti alla Rete ScuoleInsieme ed inserite nel Progetto Qualità, a causa delle loro specificità, possono in aggiunta basarsi anche sui principi e gli indirizzi espressi da Norme diverse. In questo caso è compito dei Responsabili Qualità interni alle Scuole aderenti di rendere compatibili i requisiti relativi a tali norme e di integrarli all'interno del SGQ di Rete. A tal fine è previsto l'inserimento nel SGQ di Manuali Qualità specifici per ciascuna ISA, finalizzati alla descrizione, gestione e monitoraggio dei processi legati unicamente a tali contesti.

Tali Manuali sono inseriti nell'elenco della documentazione di origine interna (MDO\_01) e fanno parte integrante del SGQ della Rete ScuoleInsieme.

**2.4 Documenti applicabili**

Procedura di gestione dei documenti (PQ0\_4.1)

Elenco documenti di origine interna (MDO\_01)

Lista distribuzione documentazione interna (MDO\_02)

Documenti di origine esterna (MDO\_03)

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

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

Il presente Manuale, come anche tutti i documenti della Qualità, utilizza e applica i termini e le definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2005 'Sistemi di Gestione della Qualità – Fondamenti e terminologia'.

#### 3.2 Glossario specifico

In particolare sono utilizzati alcuni termini e sigle che hanno un significato particolare per la Rete ScuoleInsieme.

Essi sono riassunti di seguito:

**NORMA DI RIFERIMENTO** – indicazione alternativa della norma UNI EN ISO 9001:2008 adottata dalla Rete ScuoleInsieme

**UNITÀ PRODUTTIVA** – Istituzione Scolastica presso la quale viene erogato il servizio di istruzione

**ISTITUZIONE SCOLASTICA ADERENTE AL PROGETTO QUALITÀ** – Istituzione Scolastica che, aderendo al Progetto Qualità ed impegnandosi ad osservare tutti gli standard del SGQ della Rete ScuoleInsieme ed a sottoporsi ai monitoraggi da esso previsti, è inseribile nel campo di applicazione della certificazione di qualità della Rete ScuoleInsieme

**VERIFICHE INTERNE PER LA QUALITÀ** – audit interni per la verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema così come definiti nella norma ISO 9000:2005 e ISO 9001.2008.

#### 3.3 Abbreviazioni

Nel presente Manuale e negli altri documenti del Sistema Gestione Qualità saranno utilizzate per brevità alcune abbreviazioni delle quali si riporta di seguito il significato:

<b>TABELLA DELLE ABBREVIAZIONI – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	
<b>SIGLA</b>	<b>SIGNIFICATO</b>
ADS	Assemblea dei Dirigenti Scolastici della Rete ScuoleInsieme ScuoleInsieme
DS	Dirigente Scolastico
CR	Coordinatore Generale di Rete ScuoleInsieme
NCR	Nucleo di Coordinamento di Rete ScuoleInsieme
RDS	Referente di Settore
RQ	Responsabile Qualità
RW	Responsabile sito web
IQ	Incaricato Qualità
CP	Coordinatore di Progetto
RR	Referente di Rete ScuoleInsieme

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**TERMINI E DEFINIZIONI**

RFA	Responsabile Funzione Amministrativa
RP	Responsabile di Progetto
CTS	Comitato Tecnico Scientifico
MQ	Manuale Qualità
PQ	Procedura Qualità
MD	Modulo standard del Sistema di Gestione per la Qualità
NC	Non conformità
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
VIQ	Verifiche Interne per la Qualità
ISA	Istituzioni Scolastiche Aderenti al Progetto Qualità
RQI	Responsabile Qualità di Istituto
AUD	Auditor

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## **4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

### **4.1 Requisiti generali**

Il SGQ della Rete ScuoleInsieme viene descritto nel presente Manuale che rappresenta il documento di riferimento per tutte la ISA che partecipano al Progetto Qualità.

Il SGQ che la Rete ScuoleInsieme ha deciso di adottare è predisposto, documentato e mantenuto attivo al fine di assicurare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti cogenti, ai requisiti degli utenti, alle scelte dell'organizzazione ed ai requisiti ulteriori.

Il SGQ di ScuoleInsieme comprende:

- la definizione della politica per la Qualità di ScuoleInsieme e delle singole ISA
- la definizione degli obiettivi e dei traguardi da raggiungere
- la pianificazione delle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati
- i metodi e le strategie necessarie per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei processi identificati
- le strategie messe in atto per garantire la comunicazione interna ed esterna
- le azioni e gli strumenti finalizzati alla misurazione, verifica e valutazione dei processi
- l'analisi e la valutazione sistematica delle problematiche emergenti finalizzata al miglioramento continuo

La progettazione dell'intero SGQ viene rivista al termine di ogni anno scolastico in sede di riesame della Direzione, al fine di favorire l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema.

### **4.2 Requisiti relativi alla documentazione**

#### **4.2.1 Generalità**

La documentazione del SGQ della Rete ScuoleInsieme ha lo scopo di:

- descrivere in maniera efficace ed operativa il SGQ e le attività da esso previste, dando evidenza delle responsabilità connesse con la loro gestione
- fornire evidenza oggettiva della struttura tecnica ed organizzativa della Rete ScuoleInsieme e delle ISA

Il SGQ della Rete ScuoleInsieme viene documentato per mezzo di:

- un Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità Generale per l'identificazione e la descrizione delle procedure della Rete ScuoleInsieme e delle procedure comuni alle ISA riferibili alla vigente legislazione scolastica o a processi condivisi
- 13 Manuali del Sistema di Gestione per la Qualità per l'identificazione e la descrizione delle procedure proprie di ciascuna ISA
- Procedure generali
- Piani della Qualità per il conseguimento degli obiettivi

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

- Documenti necessari per la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi

Dai documenti suddetti derivano altre tipologie di documentazioni, di carattere gestionale ed operativo, necessari all'attuazione del SGQ e che danno evidenza delle condizioni oggettive di esecuzione delle attività.

Tali documenti, in quanto registrazioni della qualità, sono gestiti in accordo ai requisiti del paragrafo 4.2.4 della norma ISO 9001:2008.

In aggiunta a tale documentazione di origine interna sono disponibili e rintracciabili le principali norme, leggi e direttive che disciplinano lo svolgimento delle attività sia della Rete ScuoleInsieme che delle singole ISA. Tale documentazione è contenuta nell'elenco dei documenti di origine esterna (MDO\_03) archiviato e gestito a livello centrale a cura di RQ e reso disponibile per il personale delle singole ISA attraverso il sito web della Rete ScuoleInsieme.

Sono inoltre conservati e classificati, al fine di renderli rintracciabili, presso gli archivi della Rete ScuoleInsieme o, se il caso, presso le singole ISA tutti i documenti che siano connessi con la realizzazione delle attività pianificate, come per esempio documenti riferiti alle forniture, attestazioni, registrazioni di vario genere.

#### **4.2.2 Manuale della Qualità**

Il Manuale Qualità costituisce l'espressione dell'impegno comune delle ISA nel fornire sul territorio un servizio formativo di qualità. In esso sono pertanto indicati i seguenti elementi:

- la mission e della politica propria della Rete ScuoleInsieme e delle ISA
- la definizione degli obiettivi previsti e la descrizione dell'organizzazione e delle risorse messe a disposizione per l'attuazione di quanto programmato, nonché delle strategie e degli strumenti utilizzati per il monitoraggio dell'intero sistema
- la struttura organizzativa della Rete ScuoleInsieme, delle singole ISA e le loro relazioni
- le responsabilità dei diversi processi attuati
- i processi gestiti dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA

Esso è costituito da una prima parte di carattere generale che ha lo scopo di pianificare, eseguire, controllare e valutare in modo unitario le attività della Rete ScuoleInsieme e le linee di indirizzo comuni per l'attuazione dei processi primari e di supporto delle singole ISA. Tale sezione riguarda principalmente i processi derivati dalle norme cogenti che disciplinano l'erogazione della didattica e del servizio formativo sul territorio nazionale.

In stretta relazione con la sezione generale ed in coerenza con essa sono previsti 13 manuali per la gestione del SGQ nelle singole ISA che descrivono i processi propri di ciascun istituto, attraverso i quali si esprime al massimo l'autonomia delle Istituzioni Scolastiche. I processi ivi descritti rappresentano sempre un'interpretazione delle norme cogenti, in relazione alla specificità del contesto interno ed esterno di riferimento. Essi sono finalizzati alla pianificazione,

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

alla realizzazione ed al monitoraggio di tutte le attività messe in atto nelle ISA, secondo quanto richiesto dalla norma ISO 9001:2008 e ne permettono pertanto la piena applicazione.

#### **Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità**

Le procedure sia generali che relative alle singole ISA costituiscono la formalizzazione delle modalità operative delle attività di maggiore impatto sulla qualità del servizio erogato. Esse sono predisposte e documentate in accordo ai requisiti della norma, sono finalizzate ad esplicitare i contenuti dei processi ai quali sono riferite e ne permettono la corretta realizzazione. Attraverso la loro applicazione è possibile tenere sotto controllo le attività messe in atto ed avere evidenza delle interazioni esistenti all'interno del sistema.

Inoltre, per avere costantemente presenti le evidenze oggettive relative ai processi messi in atto, è prevista la realizzazione di opportune registrazioni, sulla base di quanto richiesto dalla norma.

Le procedure generali sono predisposte da RQ in collaborazione con RQI e conservate negli archivi della Rete ScuoleInsieme e delle singole ISA.

Ciascuna ISA, nel pieno rispetto dei principi espressi nel DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica, può prevedere procedure e/o istruzioni relative ai processi interni, definite a cura di RQI di dette Istituzioni.

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

Al fine di tenere sotto controllo la documentazione relativa all'intero SGQ, sia per quanto riguarda le attività comuni sia per quelle proprie di ciascuna ISA, i documenti devono essere:

- approvati prima della loro emissione
- riesaminati, aggiornati quando necessario e quindi riapprovati
- identificati nelle modifiche e nello stato di revisione
- rintracciabili da qualsiasi membro dell'organizzazione per la consultazione
- disponibili nei luoghi di utilizzazione
- leggibili e facilmente identificabili
- aggiornati e facilmente distinguibili da quelli obsoleti e non in vigore

Tali modalità sono descritte nella procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1).

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

Tutti i documenti, di tipo cartaceo e/o informatico che servono a dimostrare la conformità del servizio offerto dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA ai requisiti previsti dal SGQ sono considerati documenti di registrazione.

Essi possono riguardare operazioni di pianificazione, di erogazione e di monitoraggio del servizio formativo, attività di supporto oppure attività correlate all'applicazione ed al mantenimento del SGQ.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Esse consentono di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e la corretta applicazione dell'intero sistema.

All'interno della procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1) sono previste azioni specifiche attraverso le quali la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA assicurano il controllo di tutte le registrazioni della qualità prodotte.

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, al fine di fornire evidenza oggettiva della conformità del sistema ai requisiti previsti, predispongono e conservano le seguenti registrazioni previste dalla norma ISO 9001:2008:

- verbali dei riesami della direzione
- registrazioni riguardanti il personale in servizio
- risultati dei riesami dei requisiti
- requisiti di ingresso per la progettazione
- risultati delle verifiche della progettazione
- risultati delle validazioni della progettazione
- risultati del riesame delle modifiche della progettazione
- risultati delle valutazioni dei fornitori
- risultati della validazione dei processi
- registrazioni relative alla preservazione della proprietà del cliente
- risultati delle verifiche ispettive interne
- evidenze di conformità dei prodotti
- risultati delle azioni correttive
- risultati delle azioni preventive

Le procedure per la gestione della documentazione e delle registrazioni individuano le modalità di identificazione, archiviazione, protezione e reperibilità, durata di conservazione ed eliminazione delle registrazioni. Esse descrivono anche le modalità in atto per assicurare l'immediata rintracciabilità delle registrazioni e per prevenirne deterioramenti, danneggiamenti e smarrimenti in modo da assicurare che siano sempre leggibili.

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

Chiunque ritenga di suggerire modifiche ai documenti di registrazione della qualità o di proporre di nuovi, trasmette la sua proposta a RQI o a RQ secondo l'ambito di competenza. Il Responsabile Qualità interessato provvede a porre all'attenzione dell'alta direzione la proposta e successivamente, sulla base di quanto deliberato, a porre eventualmente in atto i suggerimenti o ad emettere nuovi documenti dopo aver revisionato l'elenco applicabile.

**4.3 Documenti applicabili**

Procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1)

Elenco dei documenti di origine interna (MD0\_01)

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## 5.0 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 5.1 Impegno della Direzione

#### Coordinamento della Rete ScuoleInsieme

La Rete ScuoleInsieme è una associazione di Istituzioni Scolastiche in cui l'organo deliberante è rappresentato dall'Assemblea dei Dirigenti Scolastici (ADS). Oltre l'Assemblea vi è il Coordinatore Generale di Rete (CR) il quale è responsabile dell'attuazione delle decisioni deliberate dall'ADS stessa, ma è anche organo decisionale e di impulso relativamente al funzionamento della Rete ed agli aspetti indicati nell'accordo di Rete.

Per tale motivo il Coordinamento della Rete ScuoleInsieme è un organo complesso che si compone di due livelli decisionali:

- un primo livello costituito dall'Assemblea dei Dirigenti Scolastici che definisce le scelte strategiche dell'associazione e le linee di indirizzo in merito alle attività ed ai progetti;
- un secondo livello costituito dal Coordinatore Generale che, nel dare attuazione alle scelte dell'Assemblea, definisce le modalità operative e di funzionamento di tutta la struttura.

In tale contesto l'Assemblea dei Dirigenti Scolastici si impegna a:

- definire la politica per la qualità
- definire gli obiettivi della Rete ScuoleInsieme
- pianificare ed erogare attività di formazione e di supporto a vantaggio delle Istituzioni Scolastiche aderenti
- pianificare ed erogare progetti di Rete
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie per la realizzazione della attività pianificate

Il Coordinatore Generale della Rete ScuoleInsieme si impegna a:

- emettere e diffondere la politica per la qualità
- dare attuazione alle direttive dell'Assemblea
- dare attuazione al sistema di gestione per la qualità ed a predisporre quanto necessario per il miglioramento del sistema gestionale stesso
- effettuare il riesame della Direzione, raccogliendo gli esiti dei riesami delle singole ISA, e rendere conto all'Assemblea circa l'esito dello stesso
- emettere e gestire le idonee comunicazioni con le risorse umane di Rete e con gli Utenti a sostegno delle attività della Rete ScuoleInsieme

CR, per osservare gli impegni suindicati, si avvale della collaborazione del Nucleo di Coordinamento (NCR) e del Responsabile Qualità (RQ).

#### Dirigenza delle ISA

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

La Direzione di ciascuna ISA, come conseguenza della scelta effettuata di introdurre un SGQ rispondente alle prescrizioni della norma ISO 9001:2008, al fine di consentirne la corretta implementazione ed il mantenimento attivo, si impegna a:

- comunicare al personale dell'Istituto l'importanza di ottemperare ai requisiti dell'utenza ed a quelli cogenti applicabili, con particolare riferimento alle norme dell'ordinamento scolastico ed al contratto collettivo di categoria;
- stabilire la Politica per la Qualità relativa al proprio Istituto secondo principi congruenti con la Politica per la Qualità di Rete, divulgarla all'interno dell'Istituto e riesaminarla periodicamente per assicurarsi della sua continua idoneità
- definire gli obiettivi per la Qualità
- provvedere alla formazione del personale avente impatto sulla qualità del servizio erogato, anche mediante l'adesione alle iniziative di formazione offerte dalla Rete ScuoleInsieme

Per favorire il raggiungimento dei suddetti impegni la Direzione di ogni singola ISA provvede in particolare a:

- raccogliere le richieste dei genitori attraverso le informazioni contenute nelle schede di iscrizione e presso gli organi di rappresentanza (rappresentanti di classe e Consiglio d'Istituto)
- raccogliere alla fine dell'anno scolastico le valutazioni dei genitori, del personale docente e non docente e, dove il caso, degli alunni mediante la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction;
- mettere a disposizione dei genitori, degli alunni e del personale docente e non docente un modulo cartaceo, informatico o telematico diretto a formulare segnalazioni scritte alla Direzione dell'Istituto
- sviluppare ed attuare annualmente, anche avvalendosi dei servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme, un programma di formazione ed aggiornamento del personale che comprenda, tra le altre attività, anche sessioni formative legate alla norma ISO
- garantire un sistema di comunicazione che permetta il passaggio di informazioni riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio, con particolare riferimento alla normativa cogente
- dare visibilità e diffusione alla Politica per la Qualità dell'Istituto e della Rete ScuoleInsieme
- effettuare annualmente un riesame della Direzione e comunicarne gli esiti a CR ed a RQ.

**5.2 Attenzione focalizzata all'utente**

L'ADS, CR e la Direzione di ciascuna ISA, consapevoli che la soddisfazione dell'utenza rappresenta un prerequisito indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità prefissati, assicura che le esigenze degli utenti siano correttamente comprese ed attentamente valutate.

Gli organi di governo, relativamente al proprio ambito di competenza, si impegnano affinché, in misura delle risorse a propria disposizione ed in accordo con i principi fondamentali che

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

caratterizzano il servizio di istruzione pubblica e con le scelte di indirizzo effettuate, le richieste e le aspettative degli utenti vengano soddisfatte.

In rapporto alla tipologia dei servizi offerti, la Rete ScuoleInsieme ha individuato le seguenti categorie di utenti di riferimento:

- le istituzioni scolastiche aderenti che hanno sottoscritto l'Accordo di Rete ScuoleInsieme del 28.09.10 e che ne condividono le finalità e gli obiettivi
- le istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio del XII Municipio

In rapporto alla tipologia dei servizi offerti, le ISA hanno individuato le seguenti categorie di utenti di riferimento:

- gli alunni/studenti iscritti
- le famiglie degli alunni/studenti iscritti
- le istituzioni pubbliche e private presenti nel territorio del XII Municipio
- la collettività in senso lato per la quali esse garantiscono il servizio d'istruzione funzionale allo sviluppo della società civile in armonia con i principi della Costituzione

Sulla base del quadro normativo di riferimento, delle scelte effettuate e delle caratteristiche proprie di ciascun contesto, le ISA in modo singolo o mediante le attività della Rete ScuoleInsieme, esplicitano l'attenzione posta nei confronti dell'utenza orientando la gestione del servizio scolastico secondo i seguenti criteri:

- la pianificazione del servizio avviene alla luce delle esigenze espresse ed implicite dell'utenza, con costante riferimento alla garanzia per tutti i membri della comunità scolastica dei diritti fondamentali sanciti dalla Costituzione Italiana e del rispetto dei principi fondamentali che orientano il servizio scolastico pubblico
- la previsione di spazi formali per la comunicazione ed la condivisione del progetto formativo è dedicata alle diverse componenti della comunità scolastica, con particolare attenzione all'organizzazione dei colloqui tra docenti e genitori
- la pianificazione e l'erogazione del servizio viene gestita in modo flessibile, avvalendosi particolarmente di strumenti diversi finalizzati ad un'analisi attenta e sistematica del contesto di riferimento, allo scopo di cogliere i cambiamenti e di adeguare gli interventi alle reali esigenze dell'utenza
- la programmazione e la valutazione delle azioni di monitoraggio è condotta in modo sistematico ed è finalizzata all'acquisizione di elementi utili per la corretta lettura dei risultati del servizio offerto, al fine di garantire il miglioramento continuo del servizio erogato

Le azioni periodiche e sistematiche finalizzate all'analisi delle informazioni provenienti dall'utenza sono descritte nella sezione 8 del presente Manuale.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 5.3 Politica per la Qualità

La Rete ScuoleInsieme svolge la propria attività sulla base delle scelte espresse nell'Accordo di Rete che ne definisce l'identità ed il campo di azione. In relazione a tali scelte, la Rete ScuoleInsieme definisce annualmente la propria Politica per la Qualità tenendo conto degli scopi della propria organizzazione e dell'impegno a soddisfare le esigenze dei propri utenti nell'ottica del miglioramento continuo del proprio SGQ.

Ciascuna ISA, secondo quanto previsto dal Regolamento dell'autonomia scolastica (DPR 275/99) costruisce ed adotta ad inizio anno scolastico il Piano dell'Offerta Formativa mediante la partecipazione attiva di tutte le componenti della comunità scolastica. Esso rappresenta la massima espressione dell'autonomia e permette a ciascuna Istituzione Scolastica di svolgere la propria attività formativa sulla base di precise scelte educative in accordo con i bisogni del contesto di riferimento. In tale ambito ciascuna ISA elabora la propria Politica per la Qualità, tenendo conto delle caratteristiche proprie dell'Istituto e delle scelte operate dalla Rete ScuoleInsieme.

Le politiche così definite vengono riesaminate con cadenza annuale per accertarne la continua idoneità.

Gli organi di governo, ciascuno secondo il proprio ambito di competenza, provvedono a diffondere la Politica per la Qualità della Rete ScuoleInsieme e del proprio Istituto in modo che sia conosciuta e compresa dai seguenti soggetti:

- personale docente
- personale ATA
- alunni
- famiglie

A tale scopo i documenti relativi alle politiche sono affissi in modo permanente presso la bacheca di ciascuna ISA o in altro luogo facilmente accessibile a tutti i soggetti sopra indicati.

I documenti che raccolgono le politiche per la Qualità citate sono contenuti nell'allegato 1 'Politica per la Qualità'.

### 5.4 Pianificazione

Allo scopo di garantire che il SGQ messo in atto sia in grado di assicurare il soddisfacimento dei requisiti prestabiliti, le esigenze e le richieste esplicite ed implicite dell'utenza, la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA attuano la pianificazione della qualità mediante:

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

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

In attuazione dei principi posti alla base della Politica per la Qualità la Rete ScuoleInsieme e le ISA si prefiggono il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali di qualità:

- erogare il servizio scolastico in conformità con la normativa vigente
- promuovere il successo scolastico degli alunni
- massimizzare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente alla qualità del servizio scolastico

#### **Obiettivi per la qualità della Rete ScuoleInsieme**

In accordo con gli obiettivi generali strategici di qualità definiti nella Politica per la Qualità e tenuto conto dei requisiti stabiliti o richiesti dall'utenza relativi al servizio, la Rete ScuoleInsieme definisce obiettivi specifici misurabili e coerenti con i principi espressi nell'Accordo di Rete che ne costituisce l'identità, nonché nella Politica per la Qualità di Rete.

Gli obiettivi di Rete sono definiti da ADS annualmente o in occasione di progetti o iniziative di rilevante importanza, tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente nell'ottica del miglioramento continuo.

ADS assegna la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi definiti a CR oppure ad altri soggetti in relazione alla funzione svolta.

#### **Obiettivi per la qualità delle ISA**

In accordo con quanto definito nel proprio Piano dell'Offerta Formativa e tenuto conto degli obiettivi generali strategici di qualità e della Politica per la Qualità della Rete ScuoleInsieme, ciascuna ISA definisce obiettivi specifici misurabili e coerenti con le norme cogenti riguardanti il servizio di istruzione e le scelte educative operate. Gli obiettivi di ciascuna ISA sono definiti dalla Direzione ad inizio anno scolastico oppure in occasione di progetti o iniziative di rilevante importanza, tenendo conto dei risultati conseguiti nel periodo precedente nell'ottica del miglioramento continuo.

La Direzione assegna la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi definiti a soggetti diversi appartenenti all'organizzazione.

Gli obiettivi possono essere compresi nelle seguenti categorie:

- obiettivi relativi ai processi del SGQ: definiscono le strategie messe in campo per migliorare la gestione e l'organizzazione del sistema
- obiettivi di customer satisfaction: esprimono il risultato che ci si attende riguardo alla soddisfazione dell'utenza relativamente alle attività realizzate ed all'organizzazione stessa
- obiettivi di natura educativo/didattica: riguardano l'attività formativa vera e propria ed i suoi esiti in merito ai livelli di apprendimento dei soggetti destinatari

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

A seguito della definizione degli obiettivi e della successiva assegnazione di responsabilità, ciascun assegnatario elabora un piano di attuazione da proporre per l'approvazione all'ADS per quanto riguarda gli obiettivi della Rete ScuoleInsieme, al Dirigente Scolastico e/o al Collegio Docenti per quanto riguarda gli obiettivi di ciascuna ISA. Tale piano deve contenere:

- l'articolazione in fasi o attività, ciascuna individuante specifici *output* da generare o sub-obiettivi da conseguire;
- la programmazione temporale delle fasi o delle attività;
- l'indicazione dei tempi per il monitoraggio dello stato di avanzamento del piano e dei dati da raccogliere, elaborare ed esaminare;
- l'indicazione delle risorse finanziarie, umane e tecniche necessarie per il conseguimento degli obiettivi ed eventuali sub-obiettivi

Per la compilazione del piano di attuazione degli obiettivi è previsto un apposito modulo (MDO\_09).

**5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione****5.5.1 Responsabilità ed autorità****Organizzazione della Rete ScuoleInsieme**

L'ADS definisce e documenta l'organizzazione in termini di unità, ruoli e dipendenze. In particolare, definisce i ruoli di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

La Rete ScuoleInsieme, in coerenza con il proprio statuto, ha adottato un'organizzazione flessibile, in modo da poter garantire il necessario supporto agli Istituti aderenti alla Rete e la perfetta integrazione con l'organizzazione della Rete degli Utenti stessi.

Essa pertanto prevede le seguenti strutture organizzative i cui membri sono identificati all'interno di ADS:

- l'Assemblea dei Dirigenti Scolastici (ADS) che ha potere propositivo e deliberante e che governa l'attività della Rete e ne indirizza l'operato
- il Coordinatore di Rete (CR) coadiuvato dal Nucleo di Coordinamento di Rete (NCR) che, sulla base delle linee guida fornite da ADS, interviene nella gestione ordinaria delle attività di Rete anche in merito alle relazioni con enti esterni
- i responsabili di settore (RS) che su incarico di ADS curano lo sviluppo di precisi ambiti in funzione delle necessità espresse dalle ISA
- i responsabili di progetto (RP) cui vengono affidati la progettazione o la realizzazione di progetti specifici finalizzati alla realizzazione di servizi a sostegno delle ISA. Essi possono avvalersi di figure di supporto non appartenenti all'ADS, interne o esterne all'organizzazione, le quali acquisiscono il ruolo di Coordinatore di Progetto (CP) o

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

formano il Comitato Tecnico Scientifico (CTS) cui sono affidati di volta in volta specifici incarichi sulla base della complessità o meno dei progetti da realizzare.

I ruoli, con le relative responsabilità, vengono appositamente definiti ed approvati da ADS e successivamente divulgati da RQ mediante la diffusione dell'organigramma di Rete.

L'organizzazione viene riconsiderata o aggiornata almeno una volta l'anno in sede di riesame della Direzione, sulla base dei risultati raggiunti e delle proposte di carattere organizzativo pervenute.

L'organizzazione della Rete ScuoleInsieme ed i rispettivi ruoli sono descritti nell'organigramma allegato (Allegato 2 – Organigramma della Rete ScuoleInsieme)

**Organizzazione delle ISA**

Le funzioni fondamentali delle singole ISA sono organizzate, coordinate ed attuate in conformità a quanto previsto nell'Organigramma funzionale che ciascun Istituto definisce ad inizio anno scolastico.

Le responsabilità attribuite alle singole funzioni sono da riferirsi alla realizzazione delle attività pianificate e vengono attribuite, sulla base delle norme vigenti, dal Dirigente Scolastico, dal Collegio Docenti, dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi e dal Consiglio d'Istituto.

Ciascuna ISA definisce ad inizio anno scolastico i processi aggiuntivi che ritiene necessario attuare nel proprio contesto di riferimento e di conseguenza le relative attività.

Una volta definito l'insieme dei processi da attuare la Direzione di ciascuna ISA attribuisce la responsabilità della realizzazione delle attività previste a personale interno o esterno all'organizzazione che abbia espresso la propria disponibilità e che sia ritenuto idoneo per il compito da svolgere.

L'elenco dei processi, dei compiti e delle responsabilità viene registrato sul modulo predisposto (MDO\_10), pubblicato presso l'Istituzione Scolastica Coordinatrice o presso ciascuna ISA e reso disponibile in modo che ogni componente della comunità scolastica di riferimento ne abbia facile consultazione.

**5.5.2 Rappresentante della Direzione**

ADS e la Direzione di ciascuna ISA individuano il Rappresentante della Direzione al quale viene assegnato il compito di curare la corretta e sistematica applicazione della norma ISO 9001:2008 in ogni attività finalizzata allo sviluppo, alla gestione ed al monitoraggio delle azioni strategiche previste dal SGQ.

In particolare il Rappresentante per la Direzione ha la responsabilità di:

- promuovere la consapevolezza dei requisiti dell'utenza
- identificare e far attuare i processi primari e di supporto necessari per il SGQ

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

- promuovere ed attuare le iniziative della Direzione indicate nella Politica per la Qualità
- attuare e tenere sotto controllo il SGQ per il perseguimento degli obiettivi strategici definiti nella Politica per la Qualità
- verificare in riunione con la Direzione il livello di raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, promuovendo riesami periodici
- esaminare in collaborazione con le altre funzioni del sistema i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive
- concordare con le funzioni interessate gli interventi necessari emersi nel corso dei riesami al fine di migliorare il SGQ
- organizzare periodiche riunioni con i vari livelli del personale per affrontare le questioni connesse all'applicazione del SGQ

Il Rappresentante per la Direzione che ha responsabilità nella gestione del SGQ della Rete ScuoleInsieme è denominato Responsabile Qualità di Rete (RQ).

I Rappresentanti della Direzione che hanno responsabilità nella gestione del SGQ delle singole ISA sono denominati Responsabili Qualità d'Istituto (RQI).

**5.5.3 Comunicazione interna****Sistema di condivisione della Rete ScuoleInsieme**

La Rete ScuoleInsieme assicura, attraverso l'ADS, RQ e la presenza in ciascuna ISA di un RQI, adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Organizzazione riguardo l'efficacia del SGQ. A tal fine, la Rete ScuoleInsieme ha sviluppato ed implementato un sistema di comunicazione tale da garantire un adeguato trasferimento delle informazioni tra le varie funzioni e risorse della Rete stessa che prevede l'utilizzo del sito web. Esso contiene al proprio interno un'apposita area riservata e protetta, cui accedono solo le funzioni delle Rete ScuoleInsieme, finalizzata allo scambio delle informazioni. È responsabilità di RW curare la gestione del sito web di Rete informando CR riguardo ad eventuali problematiche o informazioni rilevanti. Per facilitare la comunicazione con l'utenza inoltre nella homepage del sito web della Rete ScuoleInsieme sono attivi collegamenti con i siti web delle singole ISA e viceversa da essi è possibile raggiungere con apposito link il sito di Rete.

**Mezzi di comunicazione**

I mezzi utilizzati per trasmettere le informazioni sono principalmente:

- l'infrastruttura informatica di Rete, costituita dal sito web che contiene un'area riservata e protetta ove inserire tutte le informazioni riguardanti la gestione del SGQ;
- riunioni interne a vari livelli nei momenti in cui si riveli necessario prendere decisioni o compiere scelte importanti per la qualità dei servizi erogati. Gli strumenti utilizzati sono i verbali dell'ADS ed i verbali di riunione

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

- comunicazioni scritte di vario genere (fax, lettere, e-mail, ecc.) per l'attribuzione di incarichi o responsabilità o per comunicazioni relative ai monitoraggi del Sistema gestionale. A tal fine è stato compilato e diffuso un indirizzario contenente i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica dei Dirigenti delle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete ScuoleInsieme nonché dei docenti referenti di Rete ScuoleInsieme e dei responsabili qualità
- comunicazioni verbali, che vengono successivamente registrate se interessano decisioni di Rete o aspetti relativi allo stato di avanzamento dei progetti di Rete;
- registrazioni previste nel Sistema di gestione per la qualità.

Responsabile della diffusione delle comunicazioni è CR coadiuvato quando necessario ed in particolare per le informazioni relative al SGQ da RQ.

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

### **5.6.1 Generalità**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA riesaminano il Sistema di gestione per la qualità una volta per ogni ciclo di gestione (l'anno scolastico) che interessa il periodo settembre/luglio, per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del Sistema a soddisfare i requisiti della ISO 9001:2008, la Politica e gli Obiettivi per la Qualità prestabiliti.

La Direzione di ciascuna ISA provvede a convocare al termine dell'anno scolastico una riunione per il Riesame alla quale devono necessariamente partecipare il Dirigente Scolastico, RQI, il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, i collaboratori del Dirigente Scolastico e le Funzioni Strumentali.

In tale sede RQI presenta il 'Rapporto sul Sistema di gestione per la qualità' sulla base del quale vengono discussi lo stato di raggiungimento degli obiettivi annuali e gli elementi in output (cfr. paragrafo 5.6.2). Se necessario possono essere utilizzati altri documenti eventualmente prodotti e ritenuti di interesse strategico.

Durante il riesame viene stilato un apposito verbale in cui sono riportate le opportune decisioni stabilite così come indicato al punto 5.6.3. Il documento, oltre ad essere portato a conoscenza di tutte le componenti dell'organizzazione e reso disponibile per la consultazione, viene trasmesso a RQ. I verbali dei Riesami della Direzione di tutte le ISA rappresentano elementi in ingresso del Riesame della Direzione della Rete ScuoleInsieme.

CR, in seguito alla conclusione dei Riesami condotti dalle singole ISA, indice la riunione per il Riesame della Direzione della Rete ScuoleInsieme, convocando il Nucleo di Coordinamento, RQ e le altre funzioni eventualmente interessate.

Nel corso di tale Riesame sono analizzati i dati relativi ai processi della Rete ScuoleInsieme e quelli ricavati dal Riesame della Direzione delle singole ISA al fine di valutare lo stato dell'intero SGQ e di informarne opportunamente ADS, per provvedere all'identificazione delle opportune azioni di miglioramento.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 5.6.2 Elementi in ingresso per il Riesame

Gli elementi in ingresso per il Riesame sono rappresentati da:

- risultati relativi alla prestazione dei processi del sistema, secondo gli obiettivi di qualità individuati
- dati di ritorno sulla soddisfazione dell'utenza
- risultati riguardanti l'efficacia delle azioni di formazione ed aggiornamento del personale
- attuazione del piano di miglioramento approvato nel precedente Riesame della Direzione
- risultati delle verifiche ispettive interne effettuate nel corso dell'anno scolastico
- risultati del monitoraggio dei processi
- analisi delle non conformità rilevate nel corso dell'anno scolastico
- valutazione delle azioni correttive e preventive adottate nel corso dell'anno scolastico
- valutazione dell'adeguatezza delle risorse (umane e materiali) messe a disposizione del SGQ ed eventuali necessità di ulteriori risorse
- i risultati del Riesame sull'adeguatezza della documentazione del SGQ ed in particolare del Manuale della Qualità, delle Procedure del SGQ della Politica per la Qualità
- analisi delle eventuali modifiche strutturali che potrebbero influire sul SGQ
- analisi delle opportunità di miglioramento del SGQ

I Riesami della Direzione delle singole ISA sono da considerarsi come elementi in ingresso per il Riesame della Direzione della Rete ScuoleInsieme.

### 5.6.3 Elementi in uscita dal Riesame

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

In particolare l'esito del Riesame della Direzione include:

- definizione degli obiettivi a breve, medio o lungo periodo e relativi indicatori;
- azioni di miglioramento circa la qualità dei servizi da offrire e l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- decisioni relative all'organizzazione, comprese l'attribuzione di nuove responsabilità o creazione di nuove funzioni;
- decisioni relative allo sviluppo delle risorse umane, formazione ed attribuzione di nuovi ruoli;
- decisioni relative agli approvvigionamenti ed al fabbisogno di infrastrutture;
- standard qualitativi dei processi ed indicatori per il monitoraggio dei processi;
- definizione ed identificazione di nuovi processi o revisione degli stessi;
- provvedimenti in merito al SGQ;
- azioni preventive e correttive da intraprendere.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

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

- Verbale di Riesame, dove vengono registrati da RQ o RQI i risultati scaturiti dall'analisi degli elementi in ingresso sopra descritti. Una volta completata la redazione del verbale di Riesame RQ o RQI ne cura la diffusione tra il personale appartenente all'organizzazione alla quale si riferisce, attraverso la sua affissione in spazio visibile, la convocazione di un incontro collegiale dedicato e/o mediante strumenti telematici.
- Piano di miglioramento, sul quale sono riportate le azioni previste, gli incaricati per l'attuazione delle stesse ed i tempi entro cui tali azioni devono essere concluse. L'effettiva attuazione del Piano di miglioramento viene valutata nel successivo Riesame della Direzione

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## **6.0 GESTIONE DELLE RISORSE**

### **6.1 Gestione delle risorse**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, ciascuno secondo le proprie esigenze ed in relazione all'effettiva disponibilità dei mezzi necessari, adottano opportune modalità di destinazione e di gestione delle risorse per garantire:

- la disponibilità di risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il SGQ migliorandone continuamente l'efficacia per ottemperare ai requisiti dell'utenza ed a quelli cogenti
- l'utilizzo di risorse umane con un adeguato grado di formazione in relazione alla complessità dei compiti da svolgere
- la messa a disposizione di adeguate infrastrutture (spazi di lavoro, attrezzature di processo hardware e software, servizi di supporto) necessarie ai fini della conformità del servizio ai requisiti stabiliti
- Un ambiente di lavoro tale da assicurare la conformità ai requisiti del servizio

Su segnalazione del personale e/o attraverso la verifica effettuata periodicamente tramite il Riesame della Direzione descritto nella sezione 5 del presente Manuale, l'ADS e la Direzione delle singole ISA identificano l'eventuale esigenza di risorse necessarie per il mantenimento ed il miglioramento del SGQ.

### **6.2 Risorse umane**

#### **6.2.1 Generalità**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA ritengono che la gestione delle risorse umane sia un elemento di rilevanza strategica per la garanzia ed il miglioramento della qualità dei servizi e per la soddisfazione dei propri utenti.

A tal fine ADS e la Direzione delle ISA mediante la programmazione ed il controllo continuo di tutti i processi identificati, individuano le risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste, mettendo a disposizione quelle ritenute adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

#### **Definizione dei profili professionali in funzione dei ruoli previsti nella struttura organizzativa**

Annualmente o in sede di Riesame della Direzione CR e RQ definiscono gli specifici profili professionali utili per coprire efficacemente le funzioni ed i ruoli operativi definiti nell'ambito del SGQ.

Ciascun profilo descrive i requisiti professionali (formazione professionale, esperienza lavorativa) che sono richiesti alle risorse umane interne alla Rete ScuoleInsieme per ricoprire determinati ruoli.

La definizione delle competenze professionali viene riportata sull'apposito documento 'Risorse umane della Rete ScuoleInsieme: profili professionali'.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**GESTIONE DELLE RISORSE**

Ogni Dirigente Scolastico rappresentante le ISA, sulla base delle indicazioni contenute nel documento citato, assegna l'incarico di Responsabile Qualità d'Istituto ad una risorsa interna all'organizzazione che risponda ai requisiti richiesti. Esso può anche attribuire, se lo ritiene opportuno, altri incarichi funzionali alla gestione del SGQ d'Istituto secondo criteri stabiliti internamente e registrati in apposito documento.

Gli incarichi attribuibili nell'ambito della Rete ScuoleInsieme sono riassunti nella tabella seguente:

<b>FUNZIONE</b>	<b>ELETTORI</b>	<b>RUOLO</b>	<b>DURATA INCARICO</b>
Coordinatore di Rete	ADS	Coordinamento e realizzazione delle attività di Rete	Triennale
Membri del Nucleo di Coordinamento	ADS	Supporto alla Coordinatore di Rete	Triennale
Responsabile sito web	ADS	Realizzazione e manutenzione sito web di Rete	Annuale
Responsabile Funzione Amministrativa	CR	Gestione amministrativa e contabile	Triennale
Responsabile Qualità di Rete	ADS	Realizzazione, applicazione e mantenimento del SGQ	Annuale

L'elenco delle funzioni della Rete e dei Responsabili Qualità d'Istituto (RQI), corredato dai relativi recapiti telefonici e dagli indirizzi di posta elettronica, viene registrato in apposito modulo (MD0\_11) e comunicato a tutte le Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete ScuoleInsieme.

Ogni singola ISA, oltre al personale assunto a tempo indeterminato e determinato sulla base del sistema di reclutamento gestito a livello nazionale, prevede l'assegnazione di particolari incarichi funzionali alla conduzione di attività di supporto alla Direzione e/o al personale in servizio e finalizzate al funzionamento dell'intero sistema.

Tali incarichi vengono attribuiti, sulla base della normativa vigente, dal Dirigente Scolastico, dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto ed hanno durata variabile, come riassunto nella tabella seguente:

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**GESTIONE DELLE RISORSE**

<b>FUNZIONE</b>	<b>ELETTORI</b>	<b>RUOLO</b>	<b>DURATA INCARICO</b>
Vicario	Dirigente Scolastico	Supporto alla dirigenza con funzioni suppletive	Annuale
Collaboratori di plesso	Dirigente Scolastico	Supporto alla dirigenza nella gestione di unità operative distaccate	Annuale
Funzioni Strumentali	Collegio Docenti	Realizzazione di obiettivi specifici riferibili ai processi	Annuale
Membri del Consiglio d'Istituto	Personale interno e genitori/studenti	Individua le scelte generali di gestione e amministrazione	Triennale
Membri della Giunta Esecutiva	Consiglio d'Istituto	Preparazione dei lavori del Consiglio d'Istituto	Triennale
RSU d'Istituto	Personale interno	Rappresenta i lavoratori relativamente al rapporto di lavoro	Triennale
Responsabile Qualità d'Istituto	Dirigente Scolastico	Gestisce il SGQ di Istituto	Annuale

In relazione a tali funzioni gli organi competenti delle singole ISA provvedono a definire:

- le attività da svolgere e le relative competenze richieste
- i bisogni formativi e le attività da organizzare per il superamento delle eventuali carenze
- le modalità e gli strumenti per la valutazione dell'efficacia delle azioni di formazione, informazione e aggiornamento del personale in oggetto

### **6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento**

In considerazione dell'importanza strategica rappresentata dalla professionalità e preparazione delle risorse umane interne, la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA prevedono e pianificano all'inizio dell'anno scolastico un piano di formazione del personale in servizio definito sulla base delle esigenze riscontrate.

Tali esigenze, quali dati di ingresso per la definizione del piano di formazione, sono identificate:

- analizzando i risultati emersi dall'ultimo riesame della direzione
- sulla base degli obiettivi per la qualità definiti per l'anno di riferimento
- mediante l'analisi delle competenze possedute dalle risorse umane disponibili
- in base alla rilevazione dei bisogni formativi espressi dal personale in servizio

Le singole ISA provvedono ad effettuare ad inizio anno scolastico, sulla base di segnalazioni e richieste da parte del personale interno e dei risultati del precedente Riesame della Direzione, una rilevazione delle necessità formative interne ed a predisporre un conseguente 'Piano di formazione d'Istituto' (MDO\_12).

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**GESTIONE DELLE RISORSE**

I piani di formazione predisposti da ciascuna ISA vengono successivamente analizzati da ADS che provvede ad identificare i possibili interventi formativi che la Rete ScuoleInsieme, sulla base delle proprie disponibilità, è in grado di garantire ad integrazione e sostegno degli interventi previsti dalle singole ISA.

Previa approvazione da parte di ADS riguardo la destinazione delle risorse necessarie, CR in collaborazione con RQ provvede a stilare un 'Piano integrato di formazione in Rete' (MD0\_13) nel quale sono definiti in modo funzionale e sinergico gli interventi formativi gestiti centralmente dalla Rete e quelli programmati dalle singole ISA.

Il 'Piano integrato di formazione in Rete' identifica nel dettaglio le aree di intervento, le competenze da acquisire e le risorse umane, strutturali e materiali, necessarie allo scopo.

Per il reclutamento del personale necessario alla conduzione delle attività di formazione programmate saranno identificate prioritariamente le eventuali risorse interne e solo successivamente, nel caso in cui non siano presenti soggetti con competenze adeguate, si ricorrerà ad esperti esterni.

Al fine di identificare con la massima precisione possibile le competenze possedute dalle risorse umane interne in possesso del personale in servizio nella Rete ScuoleInsieme ed il loro grado di spendibilità in relazione alle attività programmate, ad inizio anno scolastico le singole ISA provvedono alla raccolta dei curricula di ciascuna risorsa umana e dei dati relativi alle competenze possedute. Tali dati sono registrati su apposito modulo (MD0\_14), la cui compilazione da parte del personale interno resta comunque facoltativa. RQI sulla base delle informazioni raccolte compila un prospetto di sintesi delle competenze possedute dal personale in servizio nell'organizzazione di competenza (MD0\_15) e ne dà comunicazione a RQ. Sulla base di quanto emerso dalle indagini, l'ADS provvede all'individuazione delle risorse umane da utilizzare per l'attuazione del 'Piano integrato di formazione in Rete'.

Parallelamente i Dirigenti Scolastici di ciascuna ISA, su proposta delle Funzioni Strumentali competenti e sulla base del parere del Collegio Docenti, provvedono ad individuare le risorse umane da utilizzare nel proprio Istituto per la realizzazione degli interventi formativi necessari non previsti nella proposta di Rete.

Le attività di formazione e aggiornamento possono essere svolte secondo modalità diverse, sulla base delle richieste da parte dei destinatari, delle necessità dell'organizzazione e delle risorse disponibili. Sono ammesse anche attività di auto-aggiornamento e di formazione a distanza.

Per ciascuna attività di formazione e aggiornamento programmata CR o il Dirigente Scolastico delle ISA nomina un responsabile il quale provvede alla registrazione degli argomenti trattati e delle presenze, compilando il registro dell'attività formativa nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- data della lezione
- sede

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**GESTIONE DELLE RISORSE**

- nome e cognome del docente e sua qualifica
- firma del docente
- argomento dell'incontro/lezione
- elenco del materiale consegnato completo di firma dei riceventi
- elenco dei partecipanti completo di firma di presenza

Per ciascun corso programmato è predisposto prima del suo inizio un programma dettagliato contenente l'indicazione degli argomenti, della durata complessiva (in ore), della calendarizzazione degli incontri, della sede e dei nominativi del direttore del corso e del/dei formatore/i, delle modalità e degli strumenti per la valutazione dell'efficacia.

I dati raccolti, in particolare quelli relativi alla frequenza ed ai risultati dei monitoraggi finali, sono oggetto di apposita riflessione da effettuarsi al termine dell'anno scolastico. Gli esiti dell'attività formativa sono riportati in un documento di sintesi che viene diffuso tra il personale, reso disponibile per la consultazione ed utilizzato in occasione dei successivi Riesami per la valutazione dell'efficacia del servizio formativo erogato.

**6.3 Infrastrutture**

Le Istituzioni Scolastiche che applicano il presente SGQ dispongono di edifici, spazi di lavoro, attrezzature ed apparecchiature rese disponibili dagli Enti Locali preposti per tale servizio.

Sono parti essenziali di ciascuna ISA i locali adibiti allo svolgimento delle lezioni (aule), i locali utilizzati dalla Direzione e dai servizi amministrativi, le palestre ed i locali mensa.

Ciascuna ISA provvede alla definizione delle modalità di utilizzo di tali ambienti in modo funzionale all'attuazione dei processi definiti nella sezione 7 del Manuale d'Istituto, in accordo con quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di sicurezza (L81/08) e di igiene (DL25/02). Provvede pertanto alla stesura di adeguata documentazione alla quale si rimanda per maggiori dettagli.

In ciascuna ISA possono essere presenti anche locali per usi diversi, come aule per riunioni, auditorium, aule laboratorio, aule per usi speciali ed altri locali.

Ciascuna ISA provvede ad inizio anno scolastico alla registrazione di tutti i locali per usi diversi, definendo per ciascuno di essi un nome, una breve descrizione, il personale responsabile, l'inventario del materiale e degli strumenti in esso presenti (MDO\_16).

Inoltre predispone un documento che ne descrive il funzionamento e la regolamentazione degli accessi e dell'utilizzo della relativa strumentazione.

Ciascuna ISA provvede alla definizione delle modalità per la segnalazione delle eventuali indisponibilità e per il ripristino delle condizioni ottimali di utilizzo.

I requisiti ed i controlli relativi alla sicurezza degli ambienti e degli strumenti sono descritti dettagliatamente nei documenti previsti dalle norme cogenti in materia, i quali sono regolarmente aggiornati da ciascuna ISA a cura dei responsabili di tale funzione. RQI provvede a

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



verificarne l'archiviazione e la rintracciabilità secondo quanto stabilito dalla Procedura per la gestione della documentazione (PQO\_4.1) e delle registrazioni (PQO\_4.2).

La registrazione dei locali per usi diversi e delle attrezzature in essi presenti è funzionale all'individuazione della reale disponibilità delle infrastrutture ed alla conseguente reperibilità delle stesse a supporto della realizzazione delle attività programmate.

Inoltre, a sostegno delle attività organizzate dalla Rete ScuoleInsieme, ciascuna ISA all'inizio di ogni anno scolastico segnala alcune infrastrutture che ritiene di poter mettere a disposizione per le attività di Rete. Tale segnalazione dovrà essere corredata da una breve descrizione relativa in particolare alle possibilità di uso, dall'indicazione degli orari e dei giorni di disponibilità e dai recapiti del responsabile incaricato della sua gestione.

La dichiarazione di disponibilità delle infrastrutture fatta ad inizio anno rimane comunque generica. Ciascuna ISA ha facoltà di non concedere l'uso dei locali richiesti per le attività di Rete senza avere per questo nessun obbligo di motivazione.

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

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, consapevoli che l'ambiente di lavoro è una delle condizioni necessarie per assicurare migliori prestazioni in termini di efficacia ed efficienza del proprio Sistema per la Qualità, ne identificano e ne curano gli indirizzi generali per la gestione dell'insieme degli elementi tecnologici, strutturali ed umani.

Ogni ISA, in linea con le più recenti metodologie di valutazione dei rischi e convinta che il processo verso la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro debba essere patrimonio collettivo e influisca in maniera determinante sulla qualità del servizio offerto, in applicazione delle normative vigenti, garantisce la sicurezza e l'igiene negli ambienti di lavoro così come previsto dalla Legge 81/08 e da altre norme ad essa collegate.

I Dirigenti Scolastici rappresentanti di ogni singola ISA inoltre annualmente denunciano agli Enti Locali competenti (Comune o Provincia) tutte le situazioni di pericolo e di rischio che si evidenziano negli edifici di propria pertinenza.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## **7.0 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio**

#### **7.1.1 Generalità**

Per garantire un servizio sempre migliore e pienamente rispondente ai requisiti dell'utenza ed alle norme vigenti riguardanti il settore scolastico, la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA pianificano la realizzazione dei servizi offerti.

#### **PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA RETE SCUOLEINSIEME**

La Rete ScuoleInsieme effettua la progettazione ed erogazione di servizi formativi/culturali e di supporto alle ISA.

In particolare questa attività prevede l'erogazione dei seguenti servizi di Rete ScuoleInsieme:

- progettazione ed erogazione di servizi formativi
- attività necessarie ad avviare rapporti interistituzionali
- definizione di convenzioni per gli acquisti di beni e servizi
- progettazione e realizzazione di progetti di Rete
- gestione del sito web di Rete

I diversi servizi vengono pianificati di volta in volta in rapporto alle attività da svolgere e sono verificati ed eventualmente aggiornati ogni qualvolta si reputano necessarie modifiche alle attività o ai tempi previsti.

In particolare per i Progetti di Rete, ADS individua il Dirigente Scolastico al quale affidare l'incarico di coordinare e gestire la progettazione e l'erogazione del servizio, che viene così identificato come Responsabile di Progetto (RP), e di conseguenza la Scuola Capofila presso la cui amministrazione saranno gestite le eventuali risorse finanziarie utili alla realizzazione delle attività.

La pianificazione viene effettuata dal Coordinatore di Progetto (CP) incaricato da RP, eventualmente in collaborazione con un gruppo di esperti (Comitato Tecnico Scientifico).

Nel pianificare la progettazione e la realizzazione dei servizi, vengono definiti a cura dei soggetti suindicati:

- i requisiti e le caratteristiche del servizio con i relativi obiettivi
- le attività da svolgere con i relativi tempi
- le risorse umane e strumentali che si reputano necessarie
- l'individuazione di criteri e modalità di monitoraggio e controllo dei servizi con i relativi criteri di accettazione
- le registrazioni necessarie a dimostrare che i processi ed il servizio erogato soddisfino i requisiti

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



I risultati della pianificazione vengono raccolti e catalogati da CP ed archiviati presso l'Istituzione Scolastica responsabile del Progetto (Scuola Capofila)

Ove ritenuto di interesse per la Rete, ad esempio per la presenza di particolari competenze presso le Istituzioni scolastiche aderenti, la progettazione o l'erogazione dei servizi offerti possono essere affidati in Outsourcing ad Istituti non coinvolti nel Progetto Qualità, ma appartenenti comunque alla Rete ScuoleInsieme. In tale caso la Rete ScuoleInsieme assicura e garantisce le necessarie attività di controllo e verifica sulle attività progettuali.

### **PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI PRIMARI OFFERTI DALLE ISA**

#### **Pianificazione della realizzazione del servizio scolastico delle ISA (Progettazione, elaborazione e diffusione del POF)**

Le ISA, al fine di garantire un servizio scolastico di qualità che sappia coniugare il proprio compito istituzionale, le disposizioni della normativa scolastica con le aspettative dell'utenza e le esigenze del territorio, in applicazione di quanto stabilito dal DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica, sono chiamate ad identificare ed esplicitare le linee programmatiche e le indicazioni operative attraverso le quali intendono realizzare il proprio progetto educativo.

La progettazione di tutta l'attività educativa e didattica che ciascuna Istituzione Scolastica predispone ad inizio anno scolastico, insieme alle linee guida che la ispirano, è contenuta nel Piano dell'Offerta Formativa, prodotto dal Collegio Docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto/Circolo.

Per la sua realizzazione in particolare ogni componente della comunità scolastica contribuisce nell'ambito della propria competenza alle diverse fasi di elaborazione.

In particolare il Consiglio di Circolo/Istituto provvede a definire:

- le richieste dell'utenza e le sue particolari esigenze organizzative
- le linee guida per la progettazione delle attività da realizzare

Il Collegio Docenti, anche attraverso funzioni, commissioni ed incarichi specifici, tenendo conto delle linee guida identificate dal Consiglio di Circolo/Istituto, elabora il Piano dell'Offerta Formativa nel quale trovano definizione:

- la mission dell'istituto che ne esprime l'identità
- gli obiettivi di sviluppo che caratterizzano l'intervento formativo
- le scelte educative che determinano le priorità di intervento
- le scelte didattiche a supporto del servizio di istruzione
- la progettazione d'Istituto che garantisce l'ampliamento dell'offerta formativa e l'innovazione
- le scelte organizzative per la realizzazione delle attività progettate

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- i servizi aggiuntivi a supporto ed integrazione dell'offerta formativa

Al termine del processo, il documento viene approvato dal Collegio Docenti, adottato dal Consiglio di Circolo/Istituto ed infine presentato, pubblicato e distribuito in forma sintetica alle famiglie.

**Pianificazione della realizzazione del servizio di istruzione offerto dalle ISA**

Le ISA all'inizio di ciascun anno scolastico, tenendo conto della normativa cogente in vigore, delle caratteristiche dell'utenza e delle sue esigenze in relazione al contesto territoriale di riferimento, realizzano la pianificazione dell'attività educativo/didattica per il periodo di riferimento.

Il Collegio Docenti di ciascuna ISA provvede a definire:

- gli ambiti di insegnamento da assegnare ai singoli docenti
- la struttura dell'equipe pedagogica assegnata a ciascuna classe/sezione
- la destinazione della quota del curriculum obbligatorio riservata alle istituzioni scolastiche
- l'orario delle lezioni
- il calendario degli incontri dei docenti, delle assemblee, dei momenti di verifica e dei colloqui con i genitori
- la programmazione d'Istituto in conformità con i requisiti cogenti con particolare riferimento alle competenze attese
- i criteri per la valutazione dei risultati di apprendimento degli alunni

Il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA provvede a definire

- la formazione delle classi
- l'assegnazione dei docenti alle singole classi/sezioni
- l'orario dei singoli docenti

I singoli docenti di ciascuna ISA individuano:

- gli adeguamenti della programmazione d'Istituto in relazione al contesto di apprendimento loro affidato
- gli interventi personalizzati e gli interventi educativi speciali relativi ad alunni con particolari necessità
- la scansione temporale delle diverse attività educativo/didattiche che intendono attuare
- i tempi per la verifica degli apprendimenti
- le uscite didattiche ed i viaggi di istruzione

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO****Pianificazione della realizzazione delle azioni di monitoraggio delle ISA**

Al termine dell'anno scolastico ciascuna ISA provvede alla messa in atto di opportune azioni di monitoraggio finalizzate all'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione.

A tal fine promuove la messa in atto delle seguenti strategie:

- valutazione statistica dei risultati degli apprendimenti degli alunni rilevati dai docenti nel corso della normale attività didattica
- raccolta ed analisi dei risultati dei questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza somministrati agli alunni, alle famiglie ed al personale interno
- attuazione di verifiche interne relative all'applicazione del SGQ
- monitoraggio dei processi del SGQ
- riesame della direzione
- azioni di miglioramento sulla base delle criticità rilevate

**Pianificazione della realizzazione del servizio di documentazione**

Al fine di garantire la massima trasparenza nella gestione delle attività finalizzate all'erogazione del servizio formativo offerto dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA, il presente SGQ prevede una specifica procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1), secondo quanto stabilito dalla norma ISO 9001:2008.

In particolare sono previste le seguenti azioni riguardanti la documentazione:

- classificazione ed archiviazione
- diffusione tramite copia cartacea e strumenti informatici
- riesami di verifica dell'adeguatezza

**PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO COMUNI DELLE ISA**

Al fine di rendere possibile la realizzazione dei servizi primari le ISA pianificano la realizzazione dei seguenti servizi di supporto comuni:

1. Individuazione delle responsabilità
2. Gestione delle risorse umane
3. Gestione iscrizioni
4. Gestione della comunicazione
5. Gestione delle infrastrutture
6. Gestione degli approvvigionamenti (fornitori)
7. Gestione del sistema sicurezza

**PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIFICI DELLE ISA**

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



Come già definito al punto 0.2 del presente Manuale, ciascuna ISA provvede a definire processi di supporto specifici a sostegno della realizzazione dei servizi primari offerti. La descrizione di tali processi è contenuta nei manuali propri di ciascuna ISA.

Per l'individuazione delle fasi che costituiscono ciascun processo si rimanda alla sezione 9 in appendice al presente Manuale ed alle relative procedure.

## 7.2 Processi relativi all'utente

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I requisiti su cui basare la progettazione del servizio risultano:

- requisiti espressi, raccolti mediante l'analisi delle schede di iscrizione, dei questionari di monitoraggio e di eventuali segnalazioni da parte delle famiglie pervenute in diverso modo
- requisiti impliciti, connessi al settore specifico dell'educazione ed istruzione, non espressi direttamente dall'utenza, ma riconducibili alla stessa sulla base dei bisogni formativi insiti nella persona umana
- requisiti cogenti, obbligatori contenuti nella Costituzione della Repubblica Italiana, nelle norme di legge applicabili al settore scolastico e nei contratti collettivi nazionali applicati al rapporto di lavoro del personale
- requisiti ulteriori promossi dalla Rete ScuoleInsieme o dalla Direzione delle singole ISA per rispondere a specifiche esigenze del territorio o per garantire il rispetto della mission di Rete e d'Istituto

I requisiti su cui basare la progettazione dei servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme e la loro successiva erogazione vengono identificati dall'ADS nella fase iniziale, cioè al momento in cui l'Assemblea delibera l'attivazione del servizio in oggetto. Tali requisiti vengono registrati nel documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi di Rete ScuoleInsieme' (MD0\_17) e vengono così acquisiti dal responsabile del servizio come riferimento per la successiva fase di programmazione.

I requisiti di riferimento per i servizi offerti dalle singole ISA sia primari che di supporto, sia comuni che specifici sono raccolti e registrati a cura del responsabile del servizio nel documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi delle ISA' (MD0\_18) e rappresentano la base per le attività di pianificazione e di progettazione alle quali si riferiscono.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO****7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio**

I requisiti così determinati vengono successivamente riesaminati al fine di poter condurre un'accurata pianificazione e redazione dei servizi offerti più vicina possibile alle esigenze dell'utenza, soprattutto al fine di determinare le risorse necessarie a garantire una corretta erogazione dei servizi.

Il riesame dei requisiti viene eseguito a cura dell'organo competente prima di dare avvio alla progettazione ed i relativi esiti sono resi evidenti dall'approvazione dei seguenti documenti:

- Documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi di Rete' (MDO\_17) e Verbali ADS per quanto riguarda i servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme
- Documento 'Requisiti per la progettazione dei servizi delle ISA' (MDO\_18) e nei documenti di pianificazione redatti dagli organi competenti di ciascuna ISA

**7.2.3 Comunicazione con l'utenza**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, in merito ai servizi erogati, stabiliscono ed attivano flussi di comunicazione con l'utenza, finalizzati ad acquisire informazioni relative alle esigenze dei destinatari in merito ai servizi formativi e di supporto, ed informazioni di ritorno su quanto i servizi erogati abbiano soddisfatto le loro attese e risposto alle loro esigenze espresse ed implicite, sempre nell'ottica di operare un miglioramento continuo nella gestione delle attività.

In particolare i momenti individuati per la comunicazione con l'utenza sono i seguenti:

- Accoglienza presso la segreteria in occasione delle iscrizioni
- Colloqui collettivi e personalizzati tra docenti e famiglie
- Presentazione del Piano dell'Offerta Formativa all'utenza
- Accoglienza per le prime classi di ciascun livello di istruzione
- Apertura dello sportello di segreteria per informazioni ed evasione pratiche
- Comunicazioni telefoniche scuola-famiglia
- Incontri per i rappresentanti di classe
- Riunioni di intersezione/interclasse e consigli di classe
- Consegna schede di valutazione
- Eventi organizzati dalla Rete ScuoleInsieme o dalle singole ISA
- Comunicazione tramite sito web

Gli strumenti utilizzati possono essere sia di tipo tradizionale e su supporto cartaceo come volantini, brochure, locandine, comunicazioni scritte, oppure di tipo multimediale come pagine web, CD-Rom, DVD, e-mail, forum, chat.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 7.3 Progettazione e sviluppo

#### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, allo scopo di assicurare che il servizio sia erogato in conformità con i requisiti stabiliti, pianificano e tengono sotto controllo la progettazione e lo sviluppo dei diversi servizi. Le modalità definite in fase di pianificazione sono registrate nel modulo 'Dati base per la progettazione' (MD0\_19).

Le fasi previste per la progettazione dei servizi di Rete seguenti all'approvazione da parte di ADS sono:

- Nomina del gruppo di lavoro, individuazione delle autorità e conseguente assegnazione di incarichi e responsabilità. In caso di Progetti di Rete il gruppo di lavoro è composto dal Responsabile di Progetto (RP), da un Coordinatore di Progetto (CP) e può essere integrato se necessario da un membro del personale amministrativo e da un Comitato Tecnico Scientifico (CTS)
- Pianificazione delle fasi della progettazione e dello sviluppo e della relativa tempistica
- Realizzazione della progettazione di massima
- Riesami, verifiche e validazione del servizio
- Realizzazione della progettazione di dettaglio
- Definizione del piano finanziario
- Approvazione definitiva di ADS

Le fasi previste per la progettazione del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA, seguenti all'acquisizione da parte del Collegio Docenti delle linee guida espresse dal Consiglio d'Istituto/Circolo ed alla successiva definizione dei requisiti (punto 7.2.1), sono:

- pianificazione delle fasi della progettazione e della relativa tempistica
- attività di consultazione e di elaborazione dei contenuti
- redazione del documento
- verifica e riesame del documento
- approvazione del documento definitivo
- adozione
- diffusione e pubblicazione
- validazione

Le fasi previste per la progettazione ed erogazione del servizio formativo, successive alla definizione dei requisiti da parte del Collegio Docenti, sono:

- pianificazione delle fasi della progettazione e della relativa tempistica
- definizione delle Unità di Apprendimento e dei Percorsi Formativi relativi alle discipline del curriculum obbligatorio

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- revisioni dei documenti prodotti e successive eventuali modifiche
- approvazione dei documenti da parte del Collegio Docenti
- pubblicazione della programmazione e sua consegna ai docenti
- erogazione della didattica
- verifica degli apprendimenti
- valutazione intermedia e finale

Le fasi previste per la programmazione delle attività di monitoraggio, successive alla definizione da parte del Collegio Docenti dei relativi requisiti, sono:

- distribuzione e raccolta di questionari di gradimento rivolti all'utenza
- conduzione delle verifiche interne per la Qualità
- realizzazione ed analisi del monitoraggio dei processi
- riesame della Direzione
- comunicazione dei dati raccolti a RQ
- individuazione delle attività di miglioramento

Le singole ISA progettano il percorso educativo/didattico per i propri allievi tenendo presente il profilo educativo, culturale e professionale dello studente e gli obiettivi generali e specifici definiti dal Decreto sull'Obbligo di Istruzione e dalle relative linee guida (DM 139/07), nonché dalle Indicazioni Nazionali, dagli Orientamenti per l'organizzazione del curricolo relativi ai diversi livelli di istruzione e da altre normative applicabili.

Nell'ambito dei requisiti cogenti, le singole ISA, attraverso il processo di progettazione del servizio didattico, in applicazione di quanto previsto dal DPR 275/99 sull'Autonomia Scolastica, intendono mettere in atto tutte le strategie possibili finalizzate alla realizzazione di un servizio didattico il più possibile adeguato alle reali necessità formative degli allievi, rendendo il processo di progettazione ed erogazione flessibile e dinamico e prevedendo momenti di revisione e riprogettazione per l'elaborazione di opportuni adeguamenti.

L'elaborazione delle pianificazioni sopra descritte avviene secondo quanto prescritto dalla normativa vigente. I documenti prodotti e le scelte effettuate sono elaborati ed approvati dagli organi competenti secondo quanto previsto.

### **7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo**

In sede di progettazione del servizio la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA adottano modalità dirette a garantire la coerenza tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita.

Per assicurare la loro corretta identificazione la funzione responsabile registra nel modulo 'Dati base per la progettazione' (MD0\_19) gli elementi in ingresso alla progettazione, acquisiti tramite l'analisi delle diverse tipologie di requisiti relativi al servizio in oggetto.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### **7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo**

La progettazione del servizio produce documenti tecnici, nei quali sono contenuti tutti gli elementi necessari per la descrizione ed controllo del servizio in oggetto. Tali documenti contengono:

- gli obiettivi e le caratteristiche specifiche del servizio
- gli incarichi e le responsabilità
- i tempi e le modalità di realizzazione
- le informazioni sufficienti per la definizione degli approvvigionamenti necessari
- i criteri di accettazione del servizio e per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza
- il supporto organizzativo necessario

### **7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo**

Il riesame della progettazione del servizio ha lo scopo di valutare la capacità di quanto stabilito di ottemperare ai requisiti cogenti, ai requisiti dell'utenza ed ad altri requisiti ritenuti importanti che sono stati definiti a monte dell'attività di progettazione e, nel caso di esito non positivo, di prevedere i necessari aggiustamenti finalizzati a garantire la conformità della progettazione con i requisiti in ingresso.

In relazione ai diversi servizi, la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA predispongono opportune riunioni collegiali finalizzate allo scopo, individuando per ciascuna di esse la funzione responsabile incaricata di registrare gli esiti del riesame e le relative decisioni prese.

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

La verifica della progettazione consiste nel controllo tecnico sul contenuto dei documenti prodotti effettuato dall'organo competente o dal responsabile della funzione, finalizzato ad assicurare che essi siano stati elaborati nel rispetto degli standard del SGQ adottato dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA.

Per procedere alla validazione della progettazione è necessario che l'esito della verifica sia positivo. In caso contrario la funzione responsabile o l'organo competente provvede ad apportare i correttivi del caso.

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

La validazione della progettazione viene eseguita per assicurare che il servizio, in fase di erogazione, soddisfi effettivamente le esigenze dell'utenza.

Di norma, in considerazione della natura propria dei servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA, la validazione viene effettuata nelle fasi iniziali di erogazione del servizio, cioè nelle normali condizioni operative.

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA effettuano una prima validazione in una fase intermedia, al termine cioè del primo ciclo di erogazione del servizio, che corrisponde per quanto riguarda le attività che hanno la durata di un anno scolastico ai mesi di febbraio/marzo. In ogni caso la

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

durata dei cicli di erogazione viene definita in sede di progettazione e registrata nei relativi documenti.

Al termine dell'anno scolastico viene effettuata una seconda validazione che prende in considerazione i risultati del servizio erogato in relazione ai requisiti stabiliti.

Le validazioni vengono regolarmente registrate e la loro evidenza viene conservata insieme alla documentazione relativa al servizio secondo quanto definito nella Procedura per la gestione delle registrazioni (PQO\_4.2).

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

Si intendono come modifiche alla progettazione tutte le varianti necessarie per favorire l'adeguatezza del servizio e la sua rispondenza alle aspettative dell'utenza ed attuate in occasione della prima validazione. Tali varianti vengono identificate, documentate ed approvate dall'organo competente e la loro evidenza viene conservata insieme alla documentazione relativa al servizio.

## **7.4 Approvvigionamento**

### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

Per garantire l'adeguatezza dei beni e dei servizi acquistati per la realizzazione delle attività progettate, la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA predispongono ed attuano efficaci ed efficienti processi di approvvigionamento per la valutazione ed il controllo degli acquisti.

Le tipologie di beni e servizi necessarie possono riguardare:

- Il funzionamento delle organizzazioni
- La realizzazione dei servizi progettati
- Il mantenimento o il miglioramento delle infrastrutture disponibili

Gli approvvigionamenti sono distinti in due tipologie:

- Beni: materiali di cancelleria, libri, riviste, registri, attrezzature informatiche, mobilio, ecc.
- Servizi: assistenza e manutenzione, agenzie di viaggio, servizio di ristorazione e distribuzione pasti, consulenze, servizi editoriali e tipografici, ecc.

In generale la criticità delle forniture effettuate per soddisfare le necessità legate all'erogazione dei servizi viene valutata in funzione dell'incidenza che gli acquisti hanno sulla qualità del servizio finale. Di conseguenza i controlli e le verifiche da effettuare sono in proporzione maggiormente incisivi in relazione al grado di criticità riscontrato.

Per assicurare prestazioni efficaci ed efficienti CR e la Direzione delle singole ISA assicura un controllo accurato sui fornitori e sul prodotto/servizio acquistato ed una valutazione successiva

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

degli effetti positivi e/o negativi determinati dalla qualità del prodotto/servizio sui risultati dell'attività nella quale viene impiegato.

La valutazione dei fornitori viene effettuata allo scopi di:

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

Il processo di approvvigionamento, le modalità di attuazione di quanto dichiarato ed i criteri per la qualifica e la valutazione dei fornitori sono descritti nella procedura 'Valutazione dei fornitori e controllo delle forniture' (PQ07.4).

**7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

La funzione incaricata al controllo degli approvvigionamenti verifica costantemente i documenti di acquisto per accertare che essi contengano le informazioni necessarie a descrivere in modo sufficientemente preciso i beni o i servizi oggetto della fornitura.

In particolare tali documenti devono contenere:

- la precisa identificazione e descrizione del prodotto da approvvigionare
- i dati tecnici significativi per la fornitura
- le modalità di consegna, di pagamento e di accettazione da parte della Rete ScuoleInsieme o delle singole ISA

Tutti gli acquisti devono essere approvati ed autorizzati da CR oppure dalla Direzione delle singole ISA, ciascuno nell'ambito della propria competenza.

**7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA assicurano che il controllo della conformità di tutte le forniture sia effettuato prima che il prodotto venga utilizzato attraverso un responsabile appositamente incaricato.

La verifica delle forniture di prodotti è resa evidente mediante compilazione di un verbale di collaudo o di documento equivalente. In caso sia rilevata la non corrispondenza delle forniture ricevute a quanto richiesto, la funzione responsabile provvede a segnalare l'inadeguatezza del prodotto e ne informa il fornitore stesso.

Per quanto riguarda i servizi come consulenze o docenze, il controllo preventivo viene effettuato mediante analisi del curriculum vitae del/dei soggetto/i incaricato/i di fornire il servizio, mentre l'effettiva valutazione della performance avviene dopo l'intervento mediante relazione scritta e motivata compilata dalla funzione responsabile.

Oltre ad osservare ed applicare quanto richiesto dalla normativa vigente in materia di acquisti da parte della Pubblica Amministrazione (Regolamento amministrativo e contabile DM 44/01,

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

DL 187/10 convertito con la L 217/10), la Rete ScuoleInsieme e le singole ISA provvedono alla creazione ed aggiornamento di una banca dati dei fornitori nella quale sono inseriti tutti i fornitori che hanno offerto forniture di vario genere per la Rete o per una o più ISA. Tale elenco è finalizzato ad ottenere servizi sempre più adeguati ai requisiti richiesti ed alla comunicazione di informazioni riguardanti gli approvvigionamenti. I fornitori e le forniture sono inseriti nell'elenco indicato corredati da un punteggio acquisito sulla base di criteri stabiliti. Tale punteggio è aggiornato in occasione di ciascuna nuova fornitura sulla base dell'esito della stessa.

I controlli descritti sono specificati e regolati dalla procedura 'Valutazione dei fornitori e controllo delle forniture' (PQ07.4).

**7.5 Produzione ed erogazione del servizio****7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi**

Le attività di erogazione dei servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA sono realizzate in condizioni controllate attraverso:

- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio offerto
- la definizione delle fasi di cui si compone il processo di erogazione e delle relative responsabilità
- la definizione delle sequenze e delle interconnessioni tra le fasi con indicazione dei controlli effettuati e delle relative responsabilità
- la definizione dei momenti di registrazione di dati e informazioni con indicazione dei moduli utilizzati
- l'utilizzazione di fornitori qualificati
- l'analisi dei dati raccolti dall'attività di monitoraggio e di misurazione, come previsto nella sezione 8 del presente Manuale

Il processo di erogazione, qualunque sia la tipologia di servizio offerto, prevede le seguenti fasi:

- Programmazione delle attività
- Erogazione del servizio
- Controlli in itinere
- Validazione

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

Sulla base degli elementi contenuti nei documenti relativi alla progettazione dei servizi considerati ed in considerazione del fatto che i servizi offerti dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA possiedono caratteristiche tali da poter essere verificati solo durante o dopo l'effettiva prestazione, l'attività di validazione viene condotta all'interno delle attività di controllo dei processi.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Tali controlli terranno conto:

- del rispetto della programmazione delle attività previste
- del grado di raggiungimento degli obiettivi
- delle non conformità e dei reclami emersi durante l'erogazione dei servizi

Le registrazioni fornite dall'utilizzo degli strumenti di controllo costituiscono elementi in ingresso per la progettazione del futuro servizio.

**7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

Le attività svolte vengono identificate dalle registrazioni previste dal SGQ, sia cartacee che informatiche e relative alla loro realizzazione.

In tali documenti sono chiaramente identificate le attività da svolgere, le funzioni coinvolte nell'esecuzione delle attività, i luoghi e le situazioni in cui essa si è svolta e i risultati ottenuti, in modo tale che sia sempre garantita la rintracciabilità di ciascuna fase del processo di realizzazione.

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA provvedono affinché tutti i documenti prodotti per ogni fase dell'attività svolta siano archiviati con criteri tali da renderli facilmente rintracciabili e consultabili.

A tale scopo sono previsti i seguenti criteri di gestione:

- I documenti e le registrazioni del SGQ ed i documenti relativi alle attività di Rete ScuoleInsieme sono gestiti secondo i criteri descritti nella procedura 'Gestione della documentazione' (PQ0\_4.1) e nella procedura 'Gestione delle registrazioni' (PQ0\_4.2).
- I documenti connessi all'attività scolastica quali verbali, registri ed altri documenti di registrazione utilizzati al fine di dare evidenza dell'erogazione del servizio, riportano gli elementi diretti a garantirne identificazione e rintracciabilità (anno scolastico di riferimento, data di redazione e indicazione del redattore)

I documenti che sono accessibili all'utenza per la consultazione sono resi disponibili in segreteria e sul sito web e ne viene dato avviso mediante affissione in bacheca o in altro spazio dell'edificio scolastico accessibile all'utenza.

**7.5.4 Proprietà dell'utente**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA hanno individuato quattro tipologie di proprietà degli utenti:

- la documentazione che gli utenti consegnano al momento dell'iscrizione o per la partecipazione ad attività di vario genere

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- i locali e le attrezzature messi a disposizione dagli Enti Locali (Comune e Provincia) competenti in relazione alla tipologia di Istituzione Scolastica.
- Le proprietà materiali degli alunni rappresentate dai materiali di lavoro e dagli oggetti personali
- Le proprietà intellettuali quali ad esempio test di autovalutazione, schede ed opere realizzate dagli alunni durante l'attività didattica

**7.5.5 Conservazione dei prodotti**

Le proprietà degli utenti che consistono essenzialmente in documentazione e certificazioni di carattere amministrativo che sono necessarie al corretto espletamento dei servizi, come anche quelle relative all'attività intellettuale, vengono utilizzate in osservanza della legge sulla Privacy (D.lgs.196/03 e successive modifiche o integrazioni).

Le segreterie delle Istituzioni Scolastiche accreditate identificano, verificano e proteggono tutta la documentazione prodotta dall'utente e, qualora tali documenti dovessero essere non validi o inesatti, notifica nel più breve tempo possibile all'Utente stesso quanto riscontrato.

Le proprietà materiali degli alunni sono gestite con un'attenta vigilanza ai piani, in entrata ed in uscita dagli edifici scolastici, mediante la presenza del personale di sorveglianza, compatibilmente con il numero delle unità previste in organico.

Per quanto riguarda le proprietà dell'Ente Locale competente le ISA garantiscono la corretta gestione e manutenzione, per quanto di competenza; i Dirigenti Scolastici effettuano periodiche comunicazioni su eventuali danneggiamenti o deterioramenti, secondo quanto previsto dalla Legge 81/08 e dalla legislazione del settore scolastico.

Tali comunicazioni hanno valore di notifica e le registrazioni vengono accuratamente conservate ad opera degli uffici amministrativi delle singole ISA.

La documentazione relativa al SGQ viene conservata da RQ e da RQI per la gestione e l'archiviazione secondo quanto stabilito dalla procedura 'Gestione della documentazione' (PQO\_4.1).

Le attrezzature didattiche e gli altri strumenti ad uso didattico sono conservati in maniera tale che i docenti ne possano fare un uso efficace senza che siano danneggiati.


I prodotti usati per le pulizie sono custoditi in appositi spazi chiusi a chiave e pertanto non accessibili agli alunni, ma solo al personale addetto.

**7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, considerata la tipologia dei servizi offerti, non utilizzano apparecchiature di monitoraggio e misurazione dei processi.

Le attrezzature che si trovano all'interno degli Istituti Scolastici sono infrastrutture necessarie all'erogazione dei propri servizi didattici, ma non soggette a tarature in quanto utilizzate nei laboratori scolastici a soli scopi didattici/dimostrativi. Ogni ISA pertanto detiene solo un elenco delle apparecchiature presenti con le date relative alle manutenzioni al fine di garantirne il corretto funzionamento, in linea anche con quanto disposto dalla legislazione sulla sicurezza ed

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

	<b>MANUALE QUALITÀ RETE SCUOLEINSIEME</b>	<b>MQ 00 Sezione 7</b>
<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>		

igiene nei luoghi di lavoro. Tale attività è opportunamente descritta al punto 6.3 del presente Manuale.

Il processo di erogazione dei servizi invece viene tenuto sotto controllo attraverso diversi strumenti per la rilevazione di dati e di opinioni riguardanti i risultati delle attività realizzate (punto 8.2). Tali strumenti consistono in tabelle, tabelle di calcolo, registrazioni, registri e questionari relativi alla soddisfazione degli utenti.

Gli strumenti utilizzati di anno in anno sono sottoposti a revisione da parte delle funzioni interessate, in collaborazione con RQ e RQI, unitamente a RP per i progetti di Rete. Essi, sulla base anche dei risultati degli anni precedenti, vengono rimodulati al fine di rispondere alle effettive esigenze e di garantire un controllo efficace ed efficiente dei servizi erogati.

Qualora particolari esigenze di progetto richiedessero l'uso di speciali apparecchiature, la Rete ScuoleInsieme o le ISA interessate provvederanno a definire nello specifico Piano della Qualità le modalità da espletare per garantire una gestione controllata delle stesse.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## **8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### **8.1 Generalità**

Il SGQ descritto dal presente Manuale prevede un insieme strutturato di monitoraggi, misurazioni, analisi e verifiche, al fine di creare la base informativa necessaria per realizzare i processi di miglioramento dei servizi, finalizzati a conseguire gli obiettivi per la qualità definiti annualmente dalla Direzione.

I monitoraggi di seguito indicati e le relative modalità previste sono necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi offerti ed erogati
- assicurare la conformità del SGQ
- migliorare l'efficacia e l'efficienza del SGQ stesso

### **8.2 Monitoraggio e misurazioni**

Le attività di monitoraggio e di misurazione adottate dalla Rete ScuoleInsieme e dalle singole ISA, al fine di individuare le aree di miglioramento delle prestazioni del SGQ, sono relative alle seguenti metodologie:

- analisi relative alla soddisfazione dell'utenza
- svolgimento di verifiche ispettive interne
- monitoraggio e misurazione dei processi
- monitoraggio e misurazione dei servizi
- audit esterni effettuati da un organismo di certificazione accreditato

#### **8.2.1 Soddisfazione dell'utenza**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, per garantire l'attenta valutazione dei risultati raggiunti e l'individuazione delle aree di possibile miglioramento del servizio erogato, annualmente procedono alla rilevazione del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza attivando un sistema di monitoraggio basato su metodologie di indagine, le quali prevedono:

- per il monitoraggio complessivo riguardante le attività di Rete, la somministrazione di un questionario per la soddisfazione delle Istituzioni Scolastiche aderenti rivolto ai rispettivi Dirigenti Scolastici
- per il monitoraggio dei Progetti di Rete, la somministrazione di un questionario per la soddisfazione dell'utenza rivolto ai destinatari dei servizi erogati
- per il monitoraggio del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli alunni, al personale docente e ATA
- per il servizio di erogazione della didattica, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli alunni ed al personale docente
- La raccolta ed analisi delle segnalazioni inviate dalle famiglie alla Direzione

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

I dati raccolti vengono utilizzati in occasione dei Riesami della Direzione svolti dalla Rete e dalle singole ISA al termine dell'anno scolastico e rappresentano un importante elemento di riflessione e di programmazione per l'anno successivo.

La Rete ScuoleInsieme raccoglie annualmente i dati relativi alle indagini effettuate dalle singole ISA e quelli provenienti dalle rilevazioni riguardanti le attività di Rete, provvedendo alla loro elaborazione statistica. I risultati della lettura ed interpretazione dei dati emersi dalle indagini di customer satisfaction sono presentati all'ADS che, anche attraverso gruppi di studio appositamente creati, raccoglie elementi utili per la definizione di strategie sempre più efficaci, finalizzate al miglioramento dell'intero SGQ.

La Rete ScuoleInsieme comunica alle singole ISA annualmente i dati raccolti, la loro analisi ed interpretazione e le considerazioni emerse dal lavoro dei gruppi di studio, fornendo ad esse dati di ritorno da utilizzare per la riflessione ed il confronto a livello di Istituto.

Gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza della Rete ScuoleInsieme e delle singole ISA sono di volta in volta adeguati alla situazione da monitorare. In particolare per quanto riguarda le singole ISA essi dovranno tenere conto della politica e degli obiettivi, definiti in relazione a ciascun contesto di riferimento. Essi, al fine di permettere la lettura unitaria dei risultati e la relativa riflessione a livello di Rete, sono elaborati in base ai criteri definiti nel documento 'Criteri per la definizione dei questionari di soddisfazione dell'utenza' (MD0\_31).

**8.2.2 Verifiche Interne per la Qualità**

La Rete ScuoleInsieme e ciascuna ISA programmano ed effettuano Verifiche Interne per la Qualità (VIQ) allo scopo di accertare se le attività attinenti la qualità ed i relativi risultati siano in accordo con quanto pianificato nel Manuale della Qualità e con la norma ISO 9001:2008.

Mediante le VIQ la Rete e le singole ISA traggono informazioni sull'andamento del SGQ e sulle sue eventuali carenze. Esse sono programmate da RQ in modo da esaminare almeno una volta l'anno l'intero SGQ. I criteri, l'estensione e la frequenza di tali verifiche sono definiti nella procedura 'Conduzione delle Verifiche Interne per la Qualità (PQ08.1) che descrive anche le responsabilità per la loro pianificazione e conduzione, la documentazione su cui vengono registrati i risultati e le modalità di conservazione della stessa.

Le funzioni interessate effettuano nei momenti programmati le VIQ ed inviano il relativo rapporto a RQ il quale, sulla base delle evidenze oggettive in esso riportate, provvede alla eventuale apertura di non conformità ed alla predisposizione di azioni correttive o preventive finalizzate al superamento o alla prevenzione di situazioni di criticità.

Mediante la gestione dei rapporti di verifica della Rete ScuoleInsieme e delle singole ISA, RQ provvede a mantenere un registro generale delle non conformità ed a tenere sotto controllo le azioni messe in atto per il miglioramento dell'intero sistema.

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

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

RQ e RQI provvedono a rendere noti i risultati delle VIQ relative al SGQ di competenza ed a notificare ai responsabili delle aree interessate i rilievi emersi. I responsabili delle aree sottoposte a verifica hanno la responsabilità di assicurare che vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le relative cause.

I risultati delle VIQ, debitamente registrati su appositi moduli, come indicato nella procedura 'Conduzione delle Verifiche Interne per la Qualità' (PQ0\_8.1), sono utilizzati in occasione del Riesame della Direzione al fine di identificare le criticità rilevate ed i conseguenti spazi di miglioramento.

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

La Rete ScuoleInsieme e ciascuna ISA tengono sotto controllo e verificano le prestazioni dei processi del SGQ al fine di dimostrare la loro capacità di ottenere i risultati pianificati.

I processi vengono analizzati dalla funzione responsabile sulla base di criteri definiti nei documenti 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi di Rete' (MDO\_21) e 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi delle ISA' (MDO\_22) stabiliti in funzione delle specifiche caratteristiche del processo da esaminare.

Sono utilizzati i seguenti momenti di verifica e misurazione dei processi:

- riunioni degli organi collegiali
- riunioni di gruppi o commissioni del Collegio Docenti
- Verifiche Interne per la Qualità
- riunioni di staff
- assemblea dei Dirigenti Scolastici della Rete ScuoleInsieme
- riesame della Direzione

I risultati delle misurazioni e l'analisi dei dati raccolti costituiscono la base per il miglioramento continuo.

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

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, allo scopo di verificare e garantire che i servizi erogati soddisfino i requisiti specificati, sottopongono i processi esecutivi a controlli iniziali, in fase di erogazione e finali, provvedendo a registrare i risultati rilevati.

Particolare attenzione viene posta per la gestione degli eventuali reclami relativi ai servizi erogati, come specificato nella procedura 'Gestione dei servizi non conformi e dei reclami' (PQ08.2).

Le misurazioni relative al monitoraggio dei servizi erogati utilizzano strumenti statistici diversi in base alla specifica attività da analizzare.

In particolare per quanto riguarda l'erogazione del servizio educativo/didattico, in considerazione del fatto che la valutazione degli alunni rappresenta un momento importante di verifica della programmazione educativo/didattica e di stimolo per il conseguimento degli obiettivi da parte degli allievi, tenuto conto dell'esistenza di una specifica normativa a riguardo,

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

le singole ISA pongono particolare attenzione alla definizione di criteri di valutazione comuni a tutte le discipline ed alla loro comunicazione agli alunni ed alle famiglie in momenti dedicati.

I criteri di valutazione per ciascun livello di istruzione:

- vengono definiti a livello di singolo Istituto e resi noti con apposito documento approvato dal competente Collegio Docenti
- si riferiscono alla scala numerica e fanno riferimento alla valutazione in decimi
- contengono indicazioni relative al comportamento
- sono espressi in relazione alle competenze definite dalla programmazione d'Istituto

Le singole ISA, ritenendo che il processo educativo è complesso e determinato da molteplici fattori, quali ad esempio l'organizzazione scolastica, gli strumenti usati, i tempi, i metodi, i contenuti, i fattori psicologici del singolo alunno, il suo personale livello di maturazione umana, il suo stato affettivo, il contesto di riferimento, ecc., tiene sotto controllo continuo i risultati raggiunti e se necessario provvede a:

- modificare gli interventi
- organizzare attività di recupero o di sostegno
- riprogettare opportunamente i percorsi formativi
- intensificare i rapporti con la famiglia chiedendo alla stessa una maggiore partecipazione
- individuare figure di supporto per la soluzione di problematiche particolarmente complesse

I risultati degli apprendimenti, primariamente finalizzate alla valutazione dei singoli alunni, sono anche utilizzati, mediante calcoli statistici, per ricavare informazioni riguardo all'efficacia del sistema formativo di ciascuna ISA e dell'intero sistema. Tale valutazione tiene necessariamente conto delle variabili relative al contesto e di tutti i fattori che possono intervenire determinando variazioni dei risultati.

La Rete ScuoleInsieme, attraverso la gestione centralizzata delle diverse azioni di misurazione, analisi e miglioramento, è in grado di tenere sotto controllo e di rendere conto dello stato dell'intero SGQ. Essa è pertanto titolare dei rapporti con l'Organismo di Certificazione, al quale si riferisce per il conseguimento della Certificazione ISO 9001.

### **8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA, per assicurare che non venga involontariamente erogato un servizio non conforme ai requisiti specificati, predispongono la procedura 'Gestione dei servizi non conformi e dei reclami' (PQ08.2) al fine di garantire che la gestione delle eventuali azioni da compiere a seguito delle rilevazioni delle non conformità avvenga in modo controllato. Viene assicurata l'identificazione, la documentazione, la valutazione, il trattamento del servizio non conforme e la notifica alle funzioni interessate. RQ, mediante periodiche comunicazioni da parte di RQI, tiene sotto controllo attraverso apposito registro tutte le non conformità presenti nelle singole ISA, nonché le azioni messe in atto per garantirne il superamento.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

#### 8.4 Analisi dei dati

In occasione della fine dell'anno scolastico la Rete ScuoleInsieme e ciascuna ISA provvedono alla raccolta dei dati relativi ai servizi erogati nel corso dell'anno scolastico di riferimento.

Tali dati vengono registrati su moduli e registri i cui requisiti sono conformi a quanto stabilito dalla procedura 'Gestione delle registrazioni' (PQO\_4.2).

Annualmente RQ in collaborazione con RQI definisce gli indicatori statistici per monitorare l'efficacia e l'efficienza dei processi in relazione agli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di determinare il grado di raggiungimento degli stessi. Gli indicatori riferiti ai processi di Rete ed a quelli delle singole ISA sono registrati nei documenti 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi di Rete' (MDO\_21) e 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi delle ISA' (MDO\_22) e comunicati a cura di RQ e RQI in base alle rispettive competenze alle funzioni responsabili.

Tale comunicazione contiene:

- gli obiettivi annuali stabiliti dall'ADS o dalle singole ISA con i relativi indicatori
- i processi individuati
- gli standard qualitativi per ciascun processo
- le modalità di calcolo
- l'indicazione della funzione responsabile della trasmissione dei dati a RQ
- la periodicità della trasmissione dei dati

I dati di ritorno, elaborati secondo i criteri stabiliti ed analizzati nel corso del Riesame della Direzione di riferimento, sono comunicati a RQ il quale, sulla base delle informazioni raccolte, elabora un rapporto sull'intero SGQ nel quale sono sottolineati gli elementi di forza e le criticità rilevate. Tale rapporto viene successivamente utilizzato nell'ambito del Riesame della Direzione della Rete ScuoleInsieme al fine di intraprendere le necessarie azioni correttive e preventive per garantire il miglioramento del sistema.

#### 8.5 Miglioramento

##### 8.5.1 Miglioramento continuo

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA considerano il miglioramento un'attività costante che consente di rispondere alle aspettative ed ai bisogni in continua evoluzione dell'utenza e delle richieste dettate dalla normativa vigente. La pianificazione per il miglioramento viene fatta in sede del Riesame della Direzione, nel corso del quale la Rete ScuoleInsieme e ciascuna ISA svolgono una valutazione del proprio operato sulla base dei risultati delle attività di monitoraggio e misurazione e dell'analisi dei dati.

Le azioni che vengono messe in atto per pianificare il miglioramento sono:

- analisi della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento
- individuazione di azioni di miglioramento

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

- ricerca di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi

Le decisioni prese dall'ADS o dalla Direzione di ciascuna ISA, comprese eventuali azioni correttive e/o preventive stabilite in sede di Riesame, e le strategie ritenute necessarie per attuare azioni di miglioramento del livello di qualità del sistema sono formalizzate nel Verbale del Riesame della Direzione.

### **8.5.2 Azioni correttive**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA realizzano, ove necessario e sulla base di appropriate analisi compiute dalle risorse umane interessate, azioni correttive atte ad eliminare le cause di non conformità di servizio, di processo o di sistema.

A seguito del riconoscimento dell'esistenza di una reale non conformità, RQ e RQI provvedono a:

- identificare le cause della non conformità
- pianificare le azioni correttive in grado di eliminare o minimizzare le cause della non conformità, definendo attività, responsabilità, tempistiche di attuazione e di verifica
- sostenere il responsabile della funzione nell'attuazione delle azioni correttive
- riesaminare le azioni correttive attuate

Tale attività è regolata dalla procedura 'Gestione delle azioni correttive e preventive' (PQ08.3). Ogni azione correttiva intrapresa è di livello appropriato all'importanza dei problemi riscontrati e commisurata ai rischi derivanti. Le relative registrazioni vengono opportunamente conservate ad opera di RQ e di RQI secondo l'ambito di competenza.

### **8.5.3 Azioni preventive**

La Rete ScuoleInsieme e le singole ISA realizzano, sulla base di appropriate analisi compiute da RQI ed in una logica di miglioramento continuo, azioni preventive atte ad evitare l'insorgenza di non conformità di servizio, di processo o di sistema.

Le azioni intraprese, appropriate agli effetti dei potenziali problemi, hanno lo scopo di:

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

Tale attività è regolata dalla procedura "Gestione delle azioni correttive e preventive" (PQ08.3).

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

## 9. APPENDICE

### 9.1 Descrizione dei processi

Nella presente appendice sono descritti i processi della Rete ScuoleInsieme e quelli delle singole ISA primari e di supporto comuni.

Per la descrizione dei processi di supporto specifici si rimanda alla sezione 9 dei Manuali Qualità delle singole ISA.

I processi di seguito descritti, secondo quanto riportato al punto 0.2, sono così suddivisi

#### **PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME**

- Progettazione e documentazione del SGQ
- Management delle attività della Rete ScuoleInsieme
- Progettazione ed erogazione di attività formative in rete
- Gestione della comunicazione e del sito web della Rete ScuoleInsieme
- Gestione dei rapporti interistituzionali
- Organizzazione di eventi per la promozione culturale del territorio
- Gestione degli acquisti di Rete
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi della Rete ScuoleInsieme
- Gestione delle non conformità e dei reclami relativi ai processi della Rete ScuoleInsieme e delle ISA

#### **PROCESSI PRIMARI RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISA**

- Progettazione, elaborazione e diffusione del Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Programmazione ed erogazione del servizio di istruzione
  - a. Programmazione educativo/didattica
  - b. Pianificazione dell'attività didattica
  - c. Erogazione del servizio formativo
  - d. Verifica e valutazione degli apprendimenti
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi delle ISA
  - a. Processo di gestione della Customer Satisfaction
  - b. Processo di gestione delle Verifiche Interne della Qualità
  - c. Analisi dei risultati e programmazione delle Azioni di Miglioramento
- Documentazione e gestione delle registrazioni

#### **PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE COMUNI A TUTTE LE ISA**

- Individuazione delle responsabilità
- Gestione delle risorse umane
- Gestione iscrizioni
- Gestione della comunicazione
- Gestione delle infrastrutture
- Gestione degli approvvigionamenti (fornitori)
- Gestione del sistema sicurezza

#### **- PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME**

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME****9.1.1 Processo di progettazione e documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità****Scopo**

Garantire la gestione del Sistema Qualità attraverso il controllo dei processi attivati e della documentazione prodotta mediante il monitoraggio continuo e sistematico.

**Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Manuale Qualità

Procedura per la gestione della documentazione (PQ0\_4.1)

Procedura per la gestione delle registrazioni (PQ0\_4.2)

Procedura per la gestione della Verifiche Interne per la Qualità (PQ0\_8.1)

Procedura per la gestione dei servizi non conformi e dei reclami (PQ0\_8.2)

Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive (PQ0\_8.3)

**Responsabilità**

RQ e RQI per i relativi ambiti di competenza hanno la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione, in considerazione della sua natura strategica, è collegato con tutti i processi in atto nel SGQ.

**Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso la normativa in vigore riguardante il servizio scolastico, i dati e le informazioni strategiche dell'Istituto, i risultati del Riesame della Direzione di Rete e delle singole ISA e le norme della serie ISO 9000 quale base per la progettazione e l'elaborazione del SGQ.

Il processo genera la struttura e le procedure per la gestione del Sistema Qualità della Rete ScuoleInsieme nel suo complesso, nonché tutta la documentazione utile all'attuazione di quanto progettato.

Sono utenti del processo gli alunni frequentanti le ISA, le loro famiglie, il personale interno ed i fornitori di beni e servizi necessari al funzionamento del sistema.

**Indicatori**

- Media complessiva degli standard raggiunti relativi a tutti i processi attivi nel SGQ sia riguardanti i processi di Rete che delle singole ISA

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.2 Processo di management delle attività della Rete ScuoleInsieme

#### Scopo

Garantire la gestione delle attività di Rete attraverso il controllo della progettazione e dell'erogazione dei servizi.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Regolamento sull'autonomia scolastica (DPR 275/99)  
Manuale Qualità – sezione 7

#### Responsabilità

ADS e CR hanno la responsabilità della progettazione e dell'erogazione dei servizi, nonché del reperimento delle risorse necessarie alla loro attuazione.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di gestione delle risorse umane, degli approvvigionamenti e della documentazione

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso la definizione della Politica per la Qualità della Rete ScuoleInsieme ed i relativi obiettivi, nonché le decisioni prese in sede di ADS circa le attività da realizzare.

Il processo genera la realizzazione di attività di diverso genere a vantaggio degli utenti della Rete ScuoleInsieme.

Sono utenti del processo le Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete ScuoleInsieme ed i fornitori di beni e servizi necessari all'attuazione delle attività programmate.

#### Indicatori

- Rapporto tra le attività programmate e le attività realizzate nel corso del periodo scolastico di riferimento
- Media degli indicatori di processo relativi alle attività di Rete realizzate nel periodo scolastico di riferimento

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.3 Processo di progettazione ed erogazione di attività formative in rete

#### Scopo

Migliorare la professionalità delle risorse umane attraverso la definizione di un piano di formazione integrato di Rete

Ottimizzare le risorse mediante la realizzazione di corsi di formazione centralizzati

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

CCNL Scuola 2010 - 2011

Manuale Qualità – sezione 6

#### Responsabilità

RQI hanno il compito di identificare e comunicare a RQ i bisogni formativi delle singole ISA

ADS e CR hanno la responsabilità della progettazione e dell'erogazione dei servizi formativi, nonché del reperimento delle risorse necessarie alla loro attuazione.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione del Piano dell'Offerta Formativa, di programmazione ed erogazione del servizio di istruzione, di gestione delle risorse umane.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso i dati provenienti dalle ISA riguardanti i bisogni formativi del personale e l'elenco delle risorse interne e delle loro competenze spendibili per la formazione.

Il processo genera il piano di formazione integrato di Rete.

Sono utenti del processo le risorse umane delle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete ScuoleInsieme.

#### Indicatori

- Rapporto tra le attività programmate e le attività formative realizzate nel corso del periodo scolastico di riferimento

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.4 Processo di gestione della comunicazione e del sito web della Rete ScuoleInsieme

**Scopo**

Migliorare la comunicazione tra le Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete ScuoleInsieme  
Diffondere la conoscenza della Rete presso l'utenza delle scuole del Municipio XII

**Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Manuale Qualità – sezione 5

**Responsabilità**

RW ha il compito di progettare, realizzare e mantenere aggiornato il sito web della Rete ScuoleInsieme

ADS e CR hanno la responsabilità di inviare a RW il materiale informativo riguardante le attività di Rete da pubblicare sul sito web, mentre i singoli DS hanno il compito di inviare a RW notizie e comunicazioni riguardanti le attività delle ISA di competenza.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in oggetto è collegato con il processo di comunicazione della Rete e delle singole ISA, di progettazione e realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA.

**Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso le informazioni riguardanti le attività di Rete e delle singole ISA

Il processo genera il sito web di Rete.

Sono utenti del processo gli alunni, le loro famiglie ed il personale delle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete.

**Indicatori**

- Numero di notizie e/o informazioni pubblicate in un anno sul sito web della Rete ScuoleInsieme
- Media mensile degli accessi al sito web della Rete ScuoleInsieme

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.5 Processo di gestione dei rapporti interistituzionali

#### Scopo

Stabilire rapporti e collaborazioni tra la Rete ScuoleInsieme, gli enti locali e le associazioni pubbliche e private del territorio e non al fine di migliorare il servizio educativo e formativo

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Regolamento sull'autonomia scolastica (DPR 275/99)

Manuale Qualità – sezione 5 e sezione 7

#### Responsabilità

ADS ed i Dirigenti Scolastici responsabili di settore hanno il compito di proporre realizzare ipotesi di collaborazione e/o convenzioni con le diverse realtà del territorio

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di comunicazione della Rete e delle singole ISA, di progettazione e realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le necessità educative dell'utenza delle singole ISA e le proposte di collaborazione provenienti dal contesto territoriale e non.

Il processo genera accordi, convenzioni e/o protocolli di intesa riguardanti diversi ambiti di intervento.

Sono utenti del processo le istituzioni pubbliche del Municipio XII, del Comune di Roma, della Provincia di Roma e della Regione Lazio, nonché organismi governativi nazionali ed internazionali. Sono inoltre utenti del processo le associazioni pubbliche e private che operano nel settore formativo e che a vario titolo possono offrire servizi e/o supporto alle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete nel rispetto delle loro finalità istituzionali.

#### Indicatori

- Numero di iniziative interistituzionali realizzate dalla Rete ScuoleInsieme nel periodo scolastico di riferimento

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



### 9.1.6 Processo per l'organizzazione di eventi per la promozione culturale del territorio

#### Scopo

Organizzare eventi al fine di offrire al territorio occasioni di promozione culturale

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Regolamento sull'autonomia scolastica (DPR 275/99)

Manuale Qualità – sezione 5

#### Responsabilità

ADS ed i Dirigenti Scolastici responsabili di settore hanno il compito di proporre e realizzare eventi di vario genere aperti al territorio.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di comunicazione della Rete e delle singole ISA, di progettazione e realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le necessità di formazione culturale della popolazione residente nel Municipio XII e l'offerta formativa delle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete.

Il processo genera eventi culturali e manifestazioni di vario genere sul territorio del Municipio XII di Roma.

Sono utenti del processo la popolazione del Municipio XII ed in particolare l'utenza delle Istituzioni Scolastiche aderenti alla Rete.

#### Indicatori

- Numero di eventi organizzati sul territorio nel periodo scolastico di riferimento

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.7 Processo di gestione degli acquisti di Rete

#### Scopo

Gestire gli acquisti funzionali alle attività di Rete ottimizzando i costi e migliorando la qualità dei prodotti e dei servizi acquistati

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Decreto Ministeriale 44/01

Decreto Legge 187/10

Legge 217/10

Manuale Qualità – sezione 7

#### Responsabilità

ADS ha il compito di identificare gli acquisti necessari per lo svolgimento delle attività progettate dalla Rete e di identificare le risorse necessarie. CR ha il compito di valutare i fornitori e le forniture sulla base di quanto stabilito dalla procedura per la gestione dei fornitori e degli acquisti di Rete (PQ 0\_7.1).

RFA ha il compito di gestire la procedura di acquisto secondo quanto definito dalle norme vigenti e dalle procedure del SGQ.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione delle attività di Rete e di gestione degli approvvigionamenti.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso la necessità di approvvigionamento di beni e servizi in relazione alle attività programmate ed i criteri per la qualifica dei fornitori e delle forniture contenute nella relativa procedura.

Il processo genera acquisto di beni e servizi e l'aggiornamento dell'elenco dei fornitori di Rete e del relativo punteggio.

Sono utenti del processo le Istituzioni Scolastiche della Rete che partecipano alle attività per le quali i beni ed i servizi sono stati acquistati.

#### Indicatori

- Rapporto tra il numero dei fornitori valutati ed il numero di fornitori totali

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### **9.1.8 Processo di gestione del monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi della Rete ScuoleInsieme**

#### **Scopo**

Tenere sotto controllo la gestione dei processi attivati dalla Rete, identificare le eventuali criticità riscontrate ed attuare opportune azioni di miglioramento.

#### **Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Manuale Qualità – sezione 8

#### **Responsabilità**

RQ ha il compito di condurre le azioni di monitoraggio sulle attività di Rete e di fornire al termine di ciascun anno scolastico un rapporto dettagliato sugli esiti delle attività promosse dalla Rete.

CR e NCR hanno il compito di analizzare i dati forniti da RQ, di individuare le relative criticità e di progettare opportune azioni di miglioramento.

ADS ha il compito di valutare le azioni di miglioramento proposte e di attuarle nei tempi previsti.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### **Collegamenti con altri processi**

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione delle attività di Rete e di monitoraggio dell'intero SGQ.

#### **Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso i risultati delle attività di Rete realizzate e gli indicatori di processo contenuti nel documento 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi di Rete' (MDO\_21).

Il processo genera la valutazione conclusiva riguardo all'esito delle attività organizzate dalla Rete e l'indicazione delle azioni di miglioramento necessarie.

Sono utenti del processo le Istituzioni Scolastiche della Rete che partecipano alle attività oggetto di monitoraggio.

#### **Indicatori**

Media degli standard di processo attribuiti alle attività di Rete in base agli indicatori di processo di riferimento.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### **9.1.9 Processo di gestione delle non conformità e dei reclami relativi ai processi della Rete ScuoleInsieme e delle ISA**

#### **Scopo**

Tenere sotto controllo a livello di Rete le non conformità ed i reclami in modo da poter individuare e correggere gli aspetti di criticità del sistema ed attuare gli opportuni interventi di miglioramento.

#### **Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Manuale Qualità – sezione 8

#### **Responsabilità**

RQ ha il compito di condurre individuare le eventuali non conformità riguardanti i processi di Rete e delle singole ISA, registrandole e comunicandole alle funzioni interessate.

I RQI secondo l'ambito di competenza hanno il compito di recepire la comunicazione di RQ riguardo alle non conformità riscontrate e di provvedere all'attuazione delle azioni consigliate, comunicandone l'esito a RQ.

RQ ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### **Collegamenti con altri processi**

Il processo in oggetto è collegato con il processo di monitoraggio dei processi, di gestione delle Verifiche Interne per la Qualità e di rilevazione della Customer Satisfaction.

#### **Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso i verbali dei Riesami della Direzione della Rete ScuoleInsieme e delle singole ISA.

Il processo genera l'apertura di non conformità e la comunicazione di azioni preventive e correttive da parte di RQ alle singole ISA.

Sono utenti del processo i RQI e tutte le funzioni interessate nell'attuazione dei processi di Rete e delle singole ISA.

#### **Indicatori**

Rapporto tra azioni preventive aperte e azioni preventive chiuse

Rapporto tra azioni correttive aperte e azioni correttive chiuse

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**PROCESSI PRIMARI RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISA****9.1.10 Processo di gestione della progettazione, elaborazione e diffusione del Piano dell'Offerta Formativa (POF)****Scopo**

Tenere sotto controllo la progettazione, l'elaborazione e la diffusione del Piano dell'Offerta Formativa delle singole ISA al fine di ottimizzare il relativo processo.

**Documenti di riferimento**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Regolamento dell'autonomia scolastica (DPR 275/99)

Manuale Qualità – sezione 7

**Responsabilità**

Il Consiglio d'Istituto/Circolo, il Collegio Docenti, il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA e le altre funzioni interessate hanno il compito di provvedere alla progettazione e realizzazione del POF dell'Istituto di appartenenza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

RQI ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione ed erogazione del servizio, di monitoraggio dei processi, di gestione delle risorse, di gestione degli approvvigionamenti.

**Input / Output**

Il processo ha come dati in ingresso le linee guida definite dal Consiglio d'Istituto/Circolo ed i bisogni formativi dell'utenza rilevati dal Collegio Docenti, nonché le professionalità e le risorse materiali disponibili.

Il processo genera il documento finale (POF) che rappresenta la carta d'identità di ciascuna ISA e ne descrive l'operato.

Sono utenti del processo l'utenza di riferimento ed il personale interno.

**Indicatori**

Rapporto tra i processi descritti nel Piano dell'Offerta Formativa e i processi attivi nell'Istituto  
Rispetto della scadenza pianificata ad inizio anno scolastico per l'approvazione del Piano dell'Offerta Formativa

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.11 Processo di gestione della programmazione ed erogazione del servizio di istruzione

#### Scopo

Realizzare le attività formative attuative del curricolo obbligatorio in modo da promuovere i tutti gli alunni il successo scolastico. Monitorare tali attività per la valutazione degli alunni e del sistema formativo.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Decreto sull'Obbligo di Istruzione e dalle relative linee guida (DM 139/07)

Indicazioni Nazionali per i diversi gradi d'istruzione

Disposizioni urgenti in materia di istruzione e università (L 169/08)

Regolamento per la valutazione degli alunni (DPR 122/09)

Manuale Qualità – sezione 7

#### Responsabilità

I docenti delle singole ISA hanno la responsabilità di provvedere alla realizzazione del servizio di istruzione e di compiere in modo adeguato la valutazione delle competenze acquisite in itinere ed al termine del percorso formativo, registrandole nel documento predisposto.

RQI ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione e realizzazione del POF, di monitoraggio dei risultati degli apprendimenti.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le necessità formative e l'analisi dei prerequisiti posseduti degli alunni di riferimento.

Il processo genera l'acquisizione delle competenze attese al termine del processo di erogazione del servizio formativo.

Sono utenti del processo gli alunni frequentanti le singole ISA e le loro famiglie.

#### Indicatori

Media complessiva delle valutazioni conseguite dagli alunni di ciascuna ISA al termine dell'anno scolastico.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.12 Processo di gestione delle attività di monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi delle ISA

#### Scopo

Tenere sotto controllo la corretta realizzazione delle attività delle singole ISA per individuare con chiarezza e tempestività le eventuali criticità e le possibili strategie di soluzione.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Manuale Qualità – sezione 8

#### Responsabilità

RQI ha la responsabilità di provvedere all'individuazione dei processi da monitorare e di definirne le modalità secondo quanto stabilito dalle procedure del SGQ (PQ0\_8.1 e PQ0\_8.2).

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione e realizzazione del POF, di programmazione ed erogazione del servizio di istruzione e di gestione delle non conformità e dei reclami.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso i risultati delle attività messe in atto nelle singole ISA e gli indicatori di processo contenuti nel documento 'Indicatori statistici per il monitoraggio dei processi delle ISA' (MDO\_22).

Il processo genera il rapporto di monitoraggio nel quale sono descritti i risultati conseguiti, i punti di forza e di debolezza del SGQ di ciascuna ISA.

Sono utenti del processo le funzioni interessate alla realizzazione dei processi in atto nelle ISA.

#### Indicatori

Media degli standard di processo ottenuti riguardanti i processi attivati nelle singole ISA

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.13 Processo di gestione delle Verifiche Interne per la Qualità

#### Scopo

Tenere sotto controllo la conformità dell'intero sistema, analizzandone periodicamente l'applicazione mediante l'osservazione delle evidenze oggettive relative alle azioni compiute.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Manuale Qualità – sezione 8

#### Responsabilità

RQI ha la responsabilità di provvedere a predisporre tutti gli elementi utili per il controllo ed a condurre, unitamente ad un auditor esterno opportunamente nominato, le Verifiche Interne per la Qualità secondo quanto pianificato da RQ (PQ0\_8.1).

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con tutti i processi da verificare, con il processo di gestione delle attività di monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi e con il processo di gestione delle non conformità e dei reclami.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le registrazioni e le altre evidenze oggettive prodotte nel corso del periodo di riferimento.

Il processo genera la compilazione della check list (MD0\_07), del rapporto di Verifica Interna (MD0\_26) ed eventualmente la segnalazione di non conformità (MD0\_08).

#### Indicatori

Rapporto percentuale di Verifiche Interne per la Qualità correttamente effettuate.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------



#### 9.1.14 Processo di gestione della Customer Satisfaction

##### Scopo

Monitorare costantemente il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati.

##### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Manuale Qualità – sezione 8

##### Responsabilità

RQI e le funzioni interessate hanno la responsabilità di provvedere a predisporre questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza con cadenza almeno annuale (vedi IQ0\_8.2)

##### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo POF, con il processo di gestione delle attività di monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi, con il processo di gestione delle Verifiche Interne e con il processo di gestione delle non conformità e dei reclami.

##### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso le attività previste dal Piano dell'Offerta Formativa oggetto di monitoraggio.

Il processo genera i dati forniti dai questionari di customer satisfaction compilati dagli utenti del servizio.

##### Indicatori

Grado di soddisfazione complessivo rilevato dai risultati del monitoraggio del POF di fine anno scolastico.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.15 Processo di gestione della documentazione

#### Scopo

Garantire l'elaborazione, l'aggiornamento e la disponibilità della documentazione utile a rappresentare e gestire il Sistema, in conformità al modello descritto nella norma ISO 9001:2008. Garantire appropriate regole per la gestione dei documenti del Sistema, inclusi i documenti di natura normativa, organizzativa e operativa, anche di origine esterna.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ00 – sezione 4

Procedure: PQ0\_4.1(Gestione della documentazione)

#### Responsabilità

RQ e RQI per i relativi ambiti di competenza hanno la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è alimentato dal processo "Management del Sistema" - quale base per la identificazione dei requisiti del sistema e per la gestione dei documenti e dei dati della Scuola - e dai processi appartenenti all'area "Monitoraggio, analisi e miglioramento", finalizzati alla progettazione delle necessarie revisioni del sistema di gestione della documentazione in uso nella scuola.

#### Input / Output

Il processo utilizza i dati e le informazioni strategiche dell'Istituto, le diverse disposizioni legislative, nonché le norme della serie UNI EN ISO 9000, quale base per la progettazione e l'elaborazione della documentazione.

Il processo genera tutti i documenti che descrivono e regolano i processi gestiti nell'ambito del Sistema; in particolare, le regole riguardanti la gestione dei documenti e dei dati.

Sono utenti del processo tutti coloro che devono operare all'interno dell'Istituzione scolastica per garantire l'efficacia, la qualità e l'efficienza nella gestione dei processi individuati nel presente Manuale Qualità.

#### Indicatori

- Dati sulle non conformità riguardanti l'utilizzo della documentazione del SGQ emerse dalle verifiche interne per la qualità e dalle visite ispettive dell'Organismo di Certificazione
- Numero di revisioni della documentazione effettuate in un dato periodo

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.16 Processo di gestione delle registrazioni

#### Scopo

Garantire l'identificazione, la distribuzione, l'aggiornamento, la conservazione e la reperibilità delle registrazioni del SGQ ed assicurare l'utilizzo della modulistica in vigore.

#### Riferimenti normative

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ00 – sezione 4

Procedure: PQ0\_4.2(Gestione delle registrazioni)

#### Responsabilità

RQ e RQI per i relativi ambiti di competenza hanno la responsabilità di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo.

La responsabilità delle singole registrazioni compete alle funzioni interessate (vedi 'Tabella delle registrazioni di Rete e d'Istituto').

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di gestione della documentazione e con tutti i processi del SGQ che prevedono registrazioni, nonché dai processi appartenenti all'area 'Monitoraggio, analisi e miglioramento', finalizzati alla progettazione delle necessarie revisioni del sistema di gestione della documentazione in uso nella scuola. Tali processi costituiscono la base per l'identificazione dei requisiti di base per il controllo sulla conformità delle registrazioni.

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso dati ed informazioni derivati dall'attuazione di tutti i processi del SGQ con i quali genera le relative registrazioni.

Il processo genera tutta la documentazione del SGQ riferita in particolare alla registrazione delle evidenze oggettive rilevate.

Sono utenti del processo tutti coloro che devono operare all'interno delle singole ISA per garantire l'efficacia, la qualità e l'efficienza nella gestione dei processi individuati nel presente Manuale Qualità.

#### Indicatori

- Dati sulle non conformità riguardanti l'utilizzo delle registrazioni del SGQ emerse dalle verifiche interne per la qualità e dalle visite ispettive dell'Organismo di Certificazione
- Dati sui reclami riguardanti l'utilizzo della modulistica

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

**PROCESSI DI SUPPORTO RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISA****9.1.17 Processo di individuazione delle responsabilità****Scopo**

Attribuire incarichi in modo da permettere che l'attuazione del SGQ avvenga in modo efficace ed efficiente.

**Riferimenti normativi**

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
MQ00 – sezione 5 e sezione 6

**Responsabilità**

I Dirigenti Scolastici delle singole ISA hanno la responsabilità di attribuire i docenti alle classi di appartenenza e gli altri incarichi sulla base di segnalazioni da parte del Collegio Docenti e di scegliere il collaboratore vicario e altri collaboratori sulla base delle reali necessità organizzative.

Il Collegio Docenti è responsabile della nomina delle Funzioni Strumentali.

Il Consiglio d'Istituto provvede a nominare al suo interno il presidente, il vice-presidente ed i membri della Giunta Esecutiva.

I docenti individuano su votazione la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU).

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è strettamente collegato con tutti i processi delle ISA nei quali si muove ed opera il personale incaricato.

**Input / Output**

Il processo utilizza come dati in ingresso le informazioni riguardanti la tipologia dei compiti da svolgere e l'indicazione dei requisiti richiesti per tali incarichi.

Il processo genera la nomina delle varie funzioni necessarie all'andamento dell'intero sistema. Sono utenti del processo tutti coloro che, a diverso titolo, ricoprono un ruolo all'interno delle singole ISA.

**Indicatori**

- Rapporto tra incarichi assegnati ed funzioni da svolgere

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.18 Processo di gestione delle risorse umane

#### Scopo

Favorire la crescita professionale di tutti gli operatori scolastici in servizio presso le ISA al fine di garantire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati

#### Riferimenti normativi

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

MQ00 – sezione 6

#### Responsabilità

RQI ha la responsabilità di individuare i bisogni formativi del personale in servizio presso l'ISA di riferimento e di darne comunicazione a RQ. Ha inoltre la responsabilità di comunicare a RQ l'elenco delle competenze professionali presenti nell'Istituto di appartenenza al fine di promuovere l'utilizzo di risorse interne.

RQI ha inoltre il compito di recepire il piano di formazione integrata in Rete inviato da RQ e di renderlo noto a tutto il personale.

Il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA ha la responsabilità di provvedere nei limiti delle risorse disponibili a rispondere alle necessità formative che non sono state soddisfatte mediante le iniziative di Rete.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione ed erogazione del POF e di programmazione ed erogazione del servizio di istruzione.

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le necessità formative necessarie per la realizzazione delle attività formative programmate. Utilizza inoltre il piano di formazione integrato di Rete comunicato da RQ.

Il processo genera l'attivazione di corsi per il personale interno.

#### Indicatori

- Rapporto tra necessità formative individuate e corsi di formazione realizzati

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.19 Processo di gestione delle iscrizioni

#### Scopo

Organizzare in modo funzionale il processo di iscrizione degli alunni definendone le modalità ed i criteri

#### Riferimenti normativi

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Circolare sulle iscrizioni prodotta dal MIUR ogni anno  
MQ00 – sezione 7

#### Responsabilità

Il Collegio Docenti ed il Consiglio d'Istituto/Circolo provvedono a definire i criteri per le iscrizioni e per la formazione delle classi, indicando anche le caratteristiche della relativa modulistica.  
Il DSGA organizza il servizio attribuendo i relativi incarichi al personale di segreteria e provvedendo alla predisposizione della modulistica necessaria.  
I moduli di iscrizione vengono raccolti e classificati dalla funzione interessata la quale provvede all'individuazione di eventuali situazioni particolari ed alla formazione delle classi.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione ed erogazione del POF e di programmazione ed erogazione del servizio di istruzione.

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso i criteri per le iscrizioni e per la formazione delle classi, la normativa di riferimento che stabilisce i tempi ed i criteri di ammissibilità, i requisiti espressi dall'utenza.

Il processo genera la formazione di classi secondo il numero degli iscritti.

#### Indicatori

- Rapporto tra il numero di iscrizioni effettuate ed il numero di reclami ricevuti

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.20 Processo di gestione della comunicazione

**Scopo**

Organizzare in modo funzionale il rapporti all'interno ed all'esterno delle singole ISA al fine di garantire una comunicazione più efficiente ed efficace.

**Riferimenti normativi**

MQ00 – sezione 5

**Responsabilità**

RQI è responsabile del passaggio delle informazioni all'interno dell'ISA di riferimento.

**Collegamenti con altri processi**

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione ed erogazione del POF.

**Input / Output**

Il processo utilizza come dati in ingresso le informazioni provenienti dalla Rete e da altri soggetti e gli strumenti utili ai fini della comunicazione (bacheca, sito web, posta elettronica, ecc.)

Il processo genera il passaggio di informazioni e la comunicazione all'interno delle ISA e con la Rete.

**Indicatori**

- Numero di reclami pervenuti per i quali il disservizio lamentato è riferibile ad un problema di comunicazione

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.21 Processo di gestione delle infrastrutture

#### Scopo

Gestire in modo efficace ed efficiente le infrastrutture a disposizione per le attività formative.

#### Riferimenti normativi

MQ00 – sezione 6

#### Responsabilità

In ciascuna ISA è presente uno o più responsabili dei locali attrezzati il/i quale/i provvede/ono alla custodia degli strumenti disponibili ed alla loro reperibilità, nonché alla organizzazione del locale per favorirne l'utilizzo corretto. Tale funzione inoltre provvede a stilare un inventario del materiale presente e a darne comunicazione a RQI.

RQI è responsabile, per l'ambito di competenza, della custodia dell'inventario di ciascuna infrastruttura e della comunicazione a RQ circa gli orari di disponibilità da offrire alla Rete.

RQ raccoglie in un'unica tabella gli orari previsti e la diffonde all'interno degli Istituti Scolastici aderenti alla Rete.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in questione è strettamente collegato con il processo di progettazione ed erogazione del POF.

#### Input / Output

Il processo utilizza come dati in ingresso le caratteristiche delle infrastrutture presenti in ciascuna ISA e le esigenze presenti nel POF.

Il processo genera gli archivi del materiale disponibile e delle infrastrutture presenti nelle scuole aderenti.

Gli utenti sono gli alunni che usufruiscono delle aule laboratorio al fine di realizzare in pieno le attività programmate.

#### Indicatori

- Rapporto tra il numero di infrastrutture efficienti ed il numero di infrastrutture totali.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.22 Processo di gestione degli approvvigionamenti (fornitori)

#### Scopo

Gestire gli acquisti funzionali alle attività delle singole ISA ottimizzando i costi e migliorando la qualità dei prodotti e dei servizi acquistati

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:

Decreto Ministeriale 44/01

Decreto Legge 187/10

Legge 217/10

Manuale Qualità – sezione 7

#### Responsabilità

Il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA ha il compito di identificare gli acquisti necessari per lo svolgimento delle attività progettate e presenti nel POF e di identificare le risorse necessarie. Il DSGA di ciascuna ISA ha il compito di valutare i fornitori e le forniture sulla base di quanto stabilito dalla procedura per la gestione dei fornitori e degli acquisti di Rete (PQ 0\_7.1). Ha inoltre il compito di gestire la procedura di acquisto secondo quanto definito dalle norme vigenti e dalle procedure del SGQ.

RQI ha la responsabilità di tenere sotto controllo il processo affinché esso sia conforme ai requisiti del SGQ.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di progettazione delle attività delle ISA e di gestione degli approvvigionamenti.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso la necessità di approvvigionamento di beni e servizi in relazione alle attività programmate ed i criteri per la qualifica dei fornitori e delle forniture contenute nella relativa procedura.

Il processo genera acquisto di beni e servizi e l'aggiornamento dell'elenco dei fornitori di Rete e del relativo punteggio.

Sono utenti del processo gli alunni e le famiglie che partecipano alle attività per le quali i beni ed i servizi sono stati acquistati.

#### Indicatori

- Rapporto tra numero di fornitori valutati e numero di fornitori totali

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------

### 9.1.23 Processo di gestione della sicurezza

#### Scopo

Applicare le disposizioni di legge in merito alla sicurezza a vantaggio sia degli alunni che frequentano le singole ISA che del personale in servizio, al fine di garantire condizioni di vita e di lavoro adeguate e sicure.

#### Documenti di riferimento

I requisiti del processo sono definiti nei seguenti documenti:  
Legge sulla sicurezza e la salute delle lavoratrici e dei lavoratori (L81/08)  
Manuale Qualità – sezione 6

#### Responsabilità

Il Dirigente Scolastico di ciascuna ISA ha il compito di provvedere alla definizione della documentazione di legge ed alla predisposizione di soluzioni atte a garantire la sicurezza di tutti. Esso ha il compito di nominare il RSPP e tra il personale interno alcune funzioni di supporto secondo quanto definito dalla norma per l'applicazione delle disposizioni di legge e l'intervento in caso di emergenza.

Tutti i lavoratori hanno il compito di svolgere il proprio lavoro senza rischiare di creare situazioni di pericolo per sé e per gli altri, contribuendo personalmente alla creazione di un contesto più sicuro.

#### Collegamenti con altri processi

Il processo in oggetto è collegato con il processo di gestione delle infrastrutture e di gestione delle risorse umane.

#### Input / Output

Il processo ha come dati in ingresso la normativa in materia di sicurezza e di privacy, le informazioni riguardanti lo stato degli edifici di ciascuna ISA, il numero e le caratteristiche dei soggetti che frequentano gli ambienti scolastici, la tipologia di attività da svolgere presso i locali scolastici.

Il processo genera norme e regolamenti per la disciplina dei comportamenti all'interno degli edifici scolastici e la programmazione di iniziative di formazione riguardanti i temi della sicurezza.

Sono utenti del processo tutti i soggetti che, a diverso titolo, soggiornano o transitano dai locali delle singole ISA.

#### Indicatori

- Rapporto tra numero di persone presenti negli edifici scolastici regolarmente e numero degli infortuni.

Elaborato da RQ	Verificato ed approvato da ADS	Autorizzato da CR	Distribuito da RQ	Rev 00	Data: 30.05.11
-----------------	--------------------------------	-------------------	-------------------	--------	----------------