

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"	Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008	MQ
	MANUALE DELLA QUALITÀ	REV. 4
		DATA: 15.03.2009

## MANUALE DELLA QUALITÀ



Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"

Copia n. \_\_\_\_\_

controllata

non controllata

Assegnata a \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

	<p><i>N.B. Questo documento è di esclusiva proprietà dell' I.C.S. "Cesare Battisti" di Cogliate e non può essere riprodotto e/o divulgato a terzi senza autorizzazione specifica.</i></p>
--	---

Redatto da RGQ	Verificato e Approvato da DS

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

## INDICE

<b>0. PROFILO DELL'ISTITUTO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. NORME DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DEFINIZIONI ED ACRONIMI .....</b>	<b>5</b>
<b>4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>6</b>
4.1 Requisiti generali.....	6
4.2 Requisiti relativi alla documentazione.....	6
4.2.1 Generalità.....	6
4.2.2 Manuale della Qualità .....	7
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti .....	7
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni della Qualità .....	8
<b>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....</b>	<b>8</b>
5.1 Impegno della Direzione.....	8
5.2 Attenzione focalizzata al cliente.....	8
5.3 Politica per la qualità .....	9
5.4 Pianificazione .....	9
5.4.1 Obiettivi per la qualità .....	9
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità.....	10
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione.....	10
5.5.1 Responsabilità ed autorità.....	10
5.5.2 Rappresentante della Direzione .....	10
5.5.3 Comunicazione interna .....	11
5.6 Riesame da parte della Direzione.....	11
5.6.1 Generalità.....	11
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	11
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame .....	12
<b>6. GESTIONE DELLE RISORSE .....</b>	<b>12</b>
6.1 Messa a disposizione delle risorse.....	12
6.2 Risorse umane .....	12
6.2.1 Generalità.....	12
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento .....	13
6.3 Infrastrutture.....	13
6.4 Ambiente di lavoro .....	14
<b>7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO .....</b>	<b>14</b>
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto .....	14
7.2 Processi relativi al cliente .....	14
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto .....	15
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto .....	15
7.2.3 Comunicazione con il cliente.....	15
7.3 Progettazione e sviluppo .....	16
7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo .....	16
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	16
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo .....	17
7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo .....	17
7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo .....	17
7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo .....	17
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo .....	18
7.4 Approvvigionamento .....	18
7.4.1 Processo di approvvigionamento .....	18
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento .....	18
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati .....	19
7.5 Produzione ed erogazione di servizi .....	19
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi.....	19
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi .....	20

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

7.5.3	Identificazione e rintracciabilità .....	20
7.5.4	Proprietà del cliente .....	20
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	20
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione .....	21
<b>8.</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>21</b>
8.1	Generalità .....	21
8.2	Monitoraggi e misurazioni.....	21
8.2.1	Soddisfazione del cliente.....	21
8.2.2	Verifiche ispettive interne .....	22
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi .....	22
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	22
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.....	22
8.4	Analisi dei dati .....	23
8.5	Miglioramento .....	23
8.5.1	Miglioramento continuo .....	23
8.5.2	Azioni correttive .....	23
8.5.3	Azioni preventive .....	24

## **ALLEGATI**

**ALLEGATO 1** Politica per la Qualità

**ALLEGATO 2** Obiettivi per la Qualità

**ALLEGATO 3** Organigramma

**ALLEGATO 4** Matrice delle Responsabilità

**ALLEGATO 5** Mappatura e interazione tra Processi

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

## 0. PROFILO DELL'ISTITUTO

L'Istituto Comprensivo Statale (I.C.S.) "Cesare Battisti" nasce nel 2000 dalla riorganizzazione dell'ex Circolo Didattico di Cogliate, (istituito nel 1968 e comprendente le scuole dell'infanzia statali e le scuole elementari dei comuni di Cogliate, Ceriano, Misinto e Lazzate) con la ex Scuola Media Statale di Cogliate (che comprendeva anche la sede staccata di Ceriano Laghetto).

L' I.C.S. "Cesare Battisti" comprende oggi 5 scuole di tre ordini diversi :

scuola dell'infanzia "**Loris Malaguzzi**" di Cogliate  
scuola primaria "**Cesare Battisti**" di Cogliate  
scuola primaria "**Don Antonio Rivolta**" di Ceriano Laghetto  
scuola secondaria di I grado "**Dino Buzzati**" di Cogliate  
scuola secondaria di I grado "**Aldo Moro**" di Ceriano Laghetto

L'I.C.S. "Cesare Battisti" si caratterizza per un'offerta di educazione e istruzione centrata sulla progettazione, attuazione e sperimentazione di metodologie didattiche, mirate a fornire agli studenti un buon livello di preparazione di base e ad orientarli nella scelta dei successivi gradi dell'istruzione e della formazione.

Il corpo docente dell'Istituto è costituito da molti insegnanti di provata capacità e professionalità e garantisce agli alunni e alle famiglie una seria preparazione nelle discipline previste dai piani di studio.

Tutte le iniziative didattiche sono caratterizzate dall'attenzione posta alla **centralità dell'alunno** nel processo educativo, allo sviluppo delle capacità personali nel rispetto dei ritmi e delle attitudini individuali, alla armonizzazione degli interventi educativi di scuola e famiglia.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'I.C.S. "Cesare Battisti" ha deciso di mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, calibrandolo in conformità alla Norma **UNI EN ISO 9001:2008**; tale Sistema di Gestione per la Qualità è sempre inteso come strumento per la gestione controllata dei processi dell'organizzazione, nel rispetto di criteri di efficacia e di efficienza e in conformità ai requisiti specificati nel Piano dell'Offerta Formativa (POF), al fine di accrescere la soddisfazione del cliente e delle parti interessate e di perseguire il miglioramento continuo.

Il presente Manuale costituisce il documento fondamentale del Sistema di Gestione per la Qualità ed esplicita – per il personale, per le parti interessate e gli enti di controllo – le modalità applicate dall' I.C.S. "Cesare Battisti" per tenere sotto controllo la propria capacità di progettare, programmare, erogare, monitorare e migliorare il servizio nel rispetto dei requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità si riferisce alle attività di **progettazione ed erogazione di servizi di istruzione, formazione e orientamento**.

**Non vi sono esclusioni rispetto ai requisiti della norma di riferimento**; tuttavia si precisa che il punto 7.6 è applicabile alla revisione dei questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti di servizi di istruzione e di formazione finanziata.

## 2. NORME DI RIFERIMENTO

Per la definizione dei requisiti del SGQ si fa riferimento alle Norme della famiglia ISO 9000, nella versione vigente.

L' I.C.S. "Cesare Battisti" mantiene periodicamente aggiornato il documento informatico (database di access) che registra i riferimenti normativi e legislativi cogenti e di indirizzo per la

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

gestione dell'organizzazione e per la realizzazione delle attività rientranti nel campo di applicazione del SGQ.

### 3. DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Il significato dei termini usati nel Manuale è coerente con le definizioni fornite nella norma UNI EN ISO 9000:2005.

Si riportano di seguito le definizioni di alcuni termini ricorrenti nel presente Manuale o nella documentazione del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto.

Cliente	Soggetto che usufruisce del servizio formativo. Sono clienti tutti gli alunni della scuola e i loro genitori
Cliente interno	Tutto il personale della scuola
Collegio Docenti	Organo collegiale costituito da tutti i docenti della scuola, presieduto dal Dirigente Scolastico
Comitato di valutazione del servizio degli insegnanti	Organo collegiale costituito dal DS e 2 docenti eletti dal CD.
Commissioni	Gruppi di lavoro, delegati dal Dirigente Scolastico, con approvazione del Collegio Docenti, che, all'interno dell'Istituto operano per progetti
Consiglio di Classe / interclasse / Intersezione	Organo Collegiale formato dai docenti della classe, 1 rappresentanti dei genitori, presieduto dal DS o dal Coordinatore di classe.
Consiglio d'Istituto	Organo collegiale costituito da 19 componenti, di cui 8 rappresentanti dei docenti, 2 del personale non docente, 4 dei genitori, 4 degli alunni e il DS. Tutti i rappresentanti, tranne il DS, sono eletti nel corso delle elezioni delle rispettive componenti, che si tengono annualmente per gli alunni e ogni tre anni per le altre componenti. Il presidente è un genitore
Documenti contrattuali	Il Piano dell'Offerta Formativa
Organi Collegiali	Sono gli organismi previsti per realizzare la partecipazione nella gestione della scuola, nel rispetto degli ordinamenti della scuola, dello Stato e delle competenze fissate dalla normativa, dando alla scuola i caratteri di una comunità sociale e civica. Gli OO.CC. a livello di Istituto sono: il Consiglio di Istituto, il Collegio dei Docenti, il Comitato di Valutazione del servizio degli insegnanti, il Consiglio di Classe.
Patto Educativo di Corresponsabilità	Accordo che si stabilisce all'inizio dell'anno scolastico tra l'istituto, gli alunni, e le famiglie che fissa le caratteristiche dell'attività didattica da svolgere nell'anno e il codice comportamentale da mantenere
Personale ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario, cioè tutto il personale scolastico non docente
Piano dell'Offerta Formativa (POF)	Documento che rappresenta l'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che i singoli Istituti adottano nell'ambito della loro autonomia
Stakeholders	Tutte le parti interessate al servizio di istruzione e formazione (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Enti locali, ordini successivi di scuola, associazioni ed agenzie territoriali, mondo del lavoro, etc.)

Nel Manuale della qualità e nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto sono utilizzati i seguenti acronimi:

AC	Azione Correttiva	IS	Istruzione Operativa
AP	Azione Preventiva	MQ	Manuale per la gestione della

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>		<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>		
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>		

			Qualità
A.S.	Anno scolastico	NC	Non Conformità
ATA	Amministrativo Tecnico Ausiliario	OO.CC.	Organi Collegiali
CC	Coordinatore di Classe	PQ	Processo
CdC	Consiglio di Classe	POF	Piano dell'Offerta Formativa
CD	Collegio Docenti	AC	Azione correttiva
CdI	Consiglio d'Istituto	RA	Responsabile Attività
		RD	Responsabile Documentazione
CV	Collaboratori Vicari	RGQ	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
DS	Dirigente Scolastico	RP	Responsabile di processo
DSGA	Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi	RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
FS	Funzioni Strumentali	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
GE	Giunta Esecutiva	VII	Verifiche Ispettive Interne

## 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 Requisiti generali

L'I.C.S. "Cesare Battisti" ha stabilito e documentato il SGQ, lo ha attivato e lo tiene costantemente aggiornato per assicurarne e migliorarne con continuità l'efficacia e l'adeguatezza rispetto agli obiettivi di Istituto e in conformità con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il SGQ è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente collegate alla qualità del servizio erogato, che contribuiscono a generare la soddisfazione dei clienti; l'I.C.S. "Cesare Battisti", pertanto, ha:

- identificato e descritto i processi primari e di supporto, necessari per il sistema di gestione per la qualità
- individuato le interazioni tra i singoli processi e la loro sequenzialità di applicazione (**ALLEGATO 5 Mappatura e interazione tra Processi**)
- definito ed assicurato le risorse e le informazioni necessarie per la gestione e il monitoraggio efficaci dei processi
- individuato indicatori di processo che ne consentono la misura ed il controllo
- definito obiettivi di processo
- predisposto procedure documentate per definire univoche modalità di comportamento in grado di supportare il miglioramento continuo, per rilevare eventuali inadeguatezze o non conformità del sistema e dei processi, per adottare azioni correttive e tenerne sotto controllo l'efficacia, per attuare azioni preventive e interventi di miglioramento continuo dei processi e dell'intero sistema
- predisposto un sistema di verifiche ispettive interne per il controllo dei processi, delle procedure e della loro efficacia per il raggiungimento degli obiettivi
- stabilito il riesame periodico dei processi e dell'intero sistema di gestione, per analizzarne e valutarne i risultati al fine di rilevare e migliorare l'efficacia del SGQ.

Gli unici processi affidati all'esterno aventi influenza sulla conformità del servizio ai requisiti possono essere individuati nelle collaborazioni di docenti/esperti esterni per l'arricchimento dell'offerta formativa e per la gestione delle attività di post-scuola: il controllo di tali processi è assicurato attraverso l'applicazione del punto 7.4

### 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

#### 4.2.1 Generalità

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

La documentazione del SGQ rappresenta l'insieme di tutti quei documenti necessari ad assicurare la pianificazione, il funzionamento, il controllo e il miglioramento dei processi che influenzano la qualità del servizio erogato dall' I.C.S. "Cesare Battisti".

Essa include:

- la Politica per la qualità e gli Obiettivi per la qualità
- il Manuale della qualità (MQ)
- i processi (PQ), distinti in
  - processi documentati di sistema:
    - tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni della qualità
    - verifiche ispettive interne
    - tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
    - azioni correttive e preventive
  - processi di supporto (descrivono e regolamentano il funzionamento delle attività svolte all'interno della scuola finalizzate alla erogazione del servizio ai clienti, allievi e famiglie)
- le istruzioni operative (identificate con IS)
- i moduli di registrazione della qualità identificati con un numero che afferisce al rispettivo processo

La tenuta sotto controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità è definita nella **PQ 001 Gestione documentazione e modulistica**; lo stato di revisione dei documenti del sistema di gestione è tenuto sotto controllo con **l'Elenco generale dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità** nei modi previsti dal processo stesso.

Il controllo dello stato di aggiornamento dei documenti è indicato da un indice numerico di revisione, progressivo a partire da 00.

#### 4.2.2 Manuale della Qualità

Il presente Manuale è strutturato secondo l'indice della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale della qualità, documento di vertice del SGQ, definisce:

- lo scopo e il campo di applicazione del SGQ
- l'organizzazione dell' I.C.S. "Cesare Battisti"
- i riferimenti alle procedure documentate
- i processi principali e di supporto e la descrizione delle loro interazioni
- il sistema di controllo, misura e miglioramento dell'I.C.S. "Cesare Battisti"

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Oltre ai documenti del SGQ citati al punto 4.2.1 del presente Manuale, si considerano tutti i documenti cui l'I.C.S. "Cesare Battisti" fa riferimento per l'efficace gestione delle attività (*documenti interni*: POF, Patto Educativo di Corresponsabilità, Regolamenti, etc.; *documenti esterni*: informazioni da clienti e fornitori, leggi e normative, il regolamento dell'ente di certificazione, Linee Guida, Circolari, etc.); la documentazione può avere qualunque forma o tipo di supporto, tuttavia si tende a privilegiare la documentazione su supporti informatici.

La **PQ 001 Gestione documentazione e modulistica** definisce nel dettaglio le modalità per il controllo della documentazione, incluse le registrazioni della qualità.

Tale procedura stabilisce le responsabilità e le modalità necessarie per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro distribuzione
- riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti
- assicurare l'identificazione delle modifiche apportate ai documenti e lo stato di revisione corrente
- assicurare la distribuzione controllata dei documenti in revisione aggiornata agli utilizzatori

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
- assicurare l'identificazione e la distribuzione controllata dei documenti di origine esterna
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti, ritirandoli, eliminandoli e comunque identificandoli come *superati* qualora sia necessario conservarne copia.

In particolare, la documentazione di origine esterna è tenuta sotto controllo attraverso l'aggiornamento del documento informatico (database di access) che registra i riferimenti normativi e legislativi cogenti e di indirizzo per la gestione dell'organizzazione e per la realizzazione delle attività rientranti nel campo di applicazione del SGQ.

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

Le registrazioni della qualità forniscono evidenza delle attività svolte ai fini di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del SGQ dell' "Cesare Battisti".

La **PQ 001 Gestione documentazione e modulistica** elenca le registrazioni da tenere sotto controllo (riportate anche nell' **Elenco dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità**) e ne definisce le modalità di:

- identificazione
- archiviazione
- protezione
- reperibilità
- conservazione (durata)
- eliminazione

I clienti sono autorizzati ad accedere agli archivi delle registrazioni della qualità dell'Istituto solo nel caso in cui le informazioni li riguardino direttamente o siano di carattere pubblico; le registrazioni stesse sono rese disponibili ad Enti ufficiali di controllo o a valutatori terzi indipendenti.

Tutte le registrazioni sono tutelate dall'applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03.

## **5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **5.1 Impegno della Direzione**

La Direzione dell'I.C.S. "Cesare Battisti" si impegna ad applicare il SGQ e ad attivare il miglioramento continuo della sua efficacia attraverso:

- una comunicazione attenta e puntuale al personale, con il coinvolgimento di tutti i livelli e di tutte le funzioni, relativamente all'importanza di ottemperare alle esigenze e alle aspettative dei clienti, in linea con i requisiti cogenti
- la definizione, la diffusione e la condivisione con tutto il personale dell'I.C.S. "Cesare Battisti" della Politica e degli Obiettivi per la qualità
- la misurazione della soddisfazione dei clienti
- l'assegnazione di risorse umane, strutturali e finanziarie a garanzia della gestione efficace dei processi per la realizzazione del POF per il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema
- l'attuazione di un sistema di verifiche ispettive interne
- l'effettuazione di Riesami periodici da parte della Direzione per analizzare i dati di monitoraggio raccolti, il grado di raggiungimento degli obiettivi, il livello di efficacia del sistema, in funzione del miglioramento continuo.

### **5.2 Attenzione focalizzata al cliente**

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

L'I.C.S. "Cesare Battisti" considera clienti principali gli studenti, le loro famiglie e tutte le parti interessate (MPI, percorso successivo, comunità locale, ....., etc.)

La Direzione assicura la definizione e il soddisfacimento dei requisiti dei clienti e verifica che le azioni messe in atto garantiscano la soddisfazione degli stessi.

Vengono distinti i seguenti due livelli di requisiti dei clienti:

- *bisogni formativi*, rilevati attraverso processi di ascolto mirato dei clienti e di indagini strutturate sull'evoluzione socio-ambientale del territorio, cui la scuola risponde con la riprogettazione e l'adeguamento del Piano dell'Offerta Formativa all'inizio di ogni anno scolastico
- *aspettative e gradimento riguardo all'erogazione dei servizi*, rilevati attraverso indagini strutturate e sistematiche, nonché attraverso la gestione delle non conformità, cui la scuola risponde con la definizione ed il miglioramento degli standard di servizio

A tale scopo l'I.C.S. "Cesare Battisti" rileva sistematicamente la Customer Satisfaction, conformemente a quanto esplicitato alla sez. 8.2.1 del presente Manuale.

### 5.3 Politica per la qualità

La Politica per la qualità (che si concretizza come risposta ai bisogni espliciti e impliciti e alle esigenze dell'utenza presente sul territorio) costituisce il principale documento del SGQ dell'I.C.S. "Cesare Battisti" e dichiara e trasmette a tutta l'organizzazione gli indirizzi generali, le finalità, i valori che guidano e supportano l'azione di tutto il personale interno ed esterno, ai diversi livelli, a garanzia del soddisfacimento dei requisiti, del miglioramento continuo dell'efficacia del servizio e del SGQ, nell'ottica del perseguimento dell'eccellenza.

La Politica per la qualità:

- è approvata dalla Direzione e sottoscritta dal Rappresentante della Direzione/Responsabile del SGQ
- è diffusa in tutta l'organizzazione attraverso affissione in bacheca
- è comunicata a tutte le componenti scolastiche (docenti, personale ATA, genitori, alunni) e condivisa, tramite riunioni con Docenti e personale ATA, menzione sul POF, favorendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi
- è riesaminata, in occasione dei riesami della Direzione, per accertarne l'adeguatezza rispetto alle finalità dell'organizzazione e alle esigenze dell'Istituto e, in caso di necessità, è rivista e riemessa
- è gestita in forma libera, con indicazione della data di emissione; è allegata al presente Manuale (**ALLEGATO 1 Politica per la Qualità**).

La Direzione dell'I.C.S. "Cesare Battisti" si impegna al perseguimento della Politica della qualità e al controllo del raggiungimento degli obiettivi che ne conseguono.

### 5.4 Pianificazione

#### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

In coerenza con quanto espresso nella Politica per la qualità, vengono stabiliti Obiettivi per la qualità specifici per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, quantificati e resi misurabili mediante indicatori specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto e di individuare le aree di miglioramento. La registrazione di tali Obiettivi (annualmente fissati/ridefiniti) e del monitoraggio del loro andamento è effettuata con l'utilizzo dell'**ALLEGATO 2 Obiettivi per la qualità**.

In ambito di riesame della Direzione, si verifica il livello di raggiungimento degli obiettivi fissati e si considera la necessità di una loro revisione, definendo, nel caso, nuovi strumenti e risorse.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

#### **5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità**

La Direzione dell'I.C.S. "Cesare Battisti" identifica e pianifica le risorse e le attività necessarie per raggiungere gli obiettivi definiti per la qualità in modo coerente con i requisiti del SGQ, riportati nella sez. 4.1 del presente Manuale.

Tale pianificazione considera:

- le esigenze e le aspettative dei Clienti
- i processi connessi con l'operatività del SGQ
- le risorse umane e tecniche necessarie per la gestione dei processi
- le competenze necessarie
- il miglioramento continuo dei processi

Come conseguenza della pianificazione della qualità vengono individuati:

- le responsabilità e le autorità per l'attuazione di quanto pianificato
- gli indicatori per la misurazione delle prestazioni
- le esigenze di documentazione e di registrazione
- i piani specifici per le attività di monitoraggio e riesame del SGQ (verifiche ispettive interne, riesame del sistema qualità, ecc.)
- interventi di formazione/addestramento
- la programmazione organizzativa ed economico-finanziaria

Le eventuali modifiche organizzative o di processo vengono condotte in modo pianificato e controllato per garantire l'integrità del SGQ anche a fronte di tali modifiche.

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

#### **5.5.1 Responsabilità ed autorità**

L'organigramma allegato al presente Manuale (**ALLEGATO 3 Organigramma**) descrive la struttura organizzativa dell'I.C.S. "Cesare Battisti"; i nominativi dei responsabili designati dalla Direzione attraverso lettere di incarico sono resi noti nell'ambito dell'organizzazione anche attraverso opportune comunicazioni.

La matrice delle responsabilità allegata al presente Manuale (**ALLEGATO 4 Matrice delle Responsabilità**) definisce i livelli di responsabilità e autorità delle varie funzioni dell'Istituto rispetto ai processi attivati.

#### **5.5.2 Rappresentante della Direzione**

Il DS nomina il proprio Rappresentante della Direzione per la Qualità, conferendogli l'autorità e la responsabilità per:

- garantire che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- diffondere e attuare le iniziative della Direzione in termini di Politica per la qualità e obiettivi ad essa connessi
- verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi e la loro calibratura, partecipando ai Riesami della Direzione
- monitorare il SGQ, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive
- riferire alla Direzione sull'andamento di SGQ – in relazione agli indicatori fissati – al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

Le responsabilità del Rappresentante della Direzione includono il collegamento con gli enti di certificazione ed altri soggetti esterni su argomenti relativi al SGQ.

Il Rappresentante della Direzione, inserito per le sue mansioni nell'area direzionale dell'Istituto, riveste anche il ruolo di RGQ.

### 5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione dell'I.C.S. "Cesare Battisti" definisce ed attua modalità diversificate e a più livelli per garantire la comunicazione, a tutto l'Istituto, di politica e strategie, requisiti, obiettivi e risultati relativi alla qualità.

Tali modalità comprendono:

- la comunicazione diretta allo staff – incaricato poi della diffusione – da parte del DS, in riunioni di staff o di coordinatori di classe o su temi specifici
- la comunicazione di tutte le informazioni rilevanti e significative riguardanti il funzionamento della scuola e del SGQ, tramite mezzi e modalità diversificate utilizzando i seguenti strumenti:
  - riunioni informative
  - circolari
  - bacheca nella sala insegnanti
  - Consiglio di interclasse
  - Collegio docenti
  - Commissioni
- utilizzo di posta elettronica e del sito web della scuola
- raccolta di comunicazioni e suggerimenti bottom-up, sia dirette che attraverso registrazioni dei Consigli di classe, degli OOCC, dei Gruppi di Lavoro etc..

È comunque responsabilità di tutto il personale, in particolare dei componenti lo Staff, dei Coordinatori, dei Responsabili di processo di verificare e migliorare l'efficacia della comunicazione interna all'organizzazione secondo la propria posizione e le proprie competenze.

## 5.6 Riesame da parte della Direzione

### 5.6.1 Generalità

La Direzione dell'I.C.S. "Cesare Battisti" verifica con periodicità definita (alla fine del rimo quadrimestre e a fine giugno) o comunque ogni qualvolta venisse reputato necessario in presenza di eventi significativi, la rispondenza del SGQ ai principi espressi nella Politica della qualità ed agli Obiettivi per la qualità, e la sua idoneità, adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

A conclusione di ogni riesame, viene stilato un verbale (**Verbale di Riesame della Direzione**) per la registrazione degli esiti dello stesso; tali verbali vengono conservati, sotto la responsabilità del RGQ, per un periodo non inferiore a 2 anni.

### 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della direzione comprendono almeno le seguenti informazioni:

- risultati delle verifiche ispettive
- informazioni di ritorno dai clienti, ivi compresi i risultati di Customer Satisfaction
- prestazioni dei processi e dei servizi dell'Istituto, in relazione agli indicatori prefissati
- stato dei reclami, delle azioni correttive e preventive
- azioni in corso conseguenti da precedenti riesami
- modifiche e loro potenziali effetti su SGQ

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

- funzionamento complessivo del SGQ
- valutazione dei fornitori
- adeguatezza delle risorse professionali, tecniche e finanziarie
- risultati delle attività di formazione
- raccomandazioni per il miglioramento

### 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame della Direzione comprendono decisioni e azioni relative a:

- miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi
- miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente
- necessità di risorse umane e materiali per garantire la qualità del servizio e gli obiettivi strategici stabiliti
- eventuale pianificazione di ulteriori interventi di formazione/addestramento (**Piano dei Corsi**)
- conferma o ridefinizione della Politica per la qualità e degli Obiettivi ad essa connessi

È compito della Direzione apportare tutti gli eventuali cambiamenti operativi che si reputano necessari per garantire la continuità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ dell'I.C.S "Cesare Battisti".

I risultati del riesame e la scelta delle azioni da intraprendere sono condivisi con il personale, a seconda degli ambiti interessati e possono essere comunicati nel corso delle riunioni degli OOCC, tenendo conto che l'obiettivo è il miglioramento continuo dell'intero istituto.

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

La Direzione individua e mette a disposizione risorse adeguate per numero e per tipologia al fine di :

- raggiungere i propri obiettivi
- attuare, aggiornare e migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione per la Qualità
- accrescere la soddisfazione dei clienti, interni ed esterni, ottemperando ai loro requisiti.

Le risorse necessarie si individuano in:

- risorse umane, competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza
- risorse finanziarie, ministeriali ed aggiuntive gestite secondo quanto previsto dal Regolamento Contabile - Amministrativo (DI 44/2001) e dai criteri approvati dal Consiglio di Istituto
- ambienti e infrastrutture.

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1 Generalità

Il personale dell'istituto che svolge attività aventi impatto sulla qualità del servizio erogato è competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, esperienza ed abilità attestate nello svolgimento delle proprie mansioni.

Le competenze necessarie tengono conto di Leggi, Regolamenti e norme vigenti, delle esigenze legate alla tipologia del servizio erogato, ai requisiti dell'utenza e ai piani di sviluppo dell'Istituto, nonché di quanto richiesto per il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

### **6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento**

I requisiti richiesti al personale docente e ATA sono delineati nei profili professionali previsti dal Ministero e dal CCNL e il loro possesso viene documentato e verificato attraverso il fascicolo personale depositato in Segreteria, che contiene tutta la documentazione attestante lo stato di servizio, gli incarichi e la formazione del singolo docente o personale ATA .

Per quanto attiene al SGQ, in coerenza con la Norma ISO 9001:2008, la Direzione definisce le competenze necessarie e, dopo l'acquisizione e la valutazione dei titoli, nomina il personale che ricoprirà i ruoli previsti per una efficace ed efficiente conduzione del SGQ.

Annualmente l'I.C.S. "Cesare Battisti" definisce un piano di addestramento, formazione e aggiornamento in funzione dei fabbisogni formativi individuati che emergono dal Riesame della Direzione, dalle indicazioni fornite dal Collegio docenti e dalle Commissioni e delle necessità emergenti, connesse anche alla soddisfazione del cliente. Obiettivo delle azioni formative è quello di colmare eventuali differenze tra le competenze minime richieste e quelle proprie del personale, di sviluppare situazioni già positive, di formare e addestrare nuovo personale.

La formazione e l'addestramento possono essere effettuati:

- tramite la partecipazione a corsi o seminari specialistici presso Organizzazioni qualificate
- internamente ad opera di Società esterne o Docenti qualificati esterni
- internamente ad opera di Docenti qualificati interni alla struttura, qualora si tratti di addestramento su nuovi processi o su nuovi metodi operativi

L'efficacia della formazione e dell'addestramento è valutata dal personale che lo ha ricevuto e dalla Direzione, con riferimento anzitutto al soddisfacimento delle esigenze, allo scarto tra competenze richieste e competenze possedute, alla effettiva possibilità di ricaduta sul servizio da erogare. La Direzione tiene inoltre in debito conto le competenze acquisite nello svolgimento di compiti e mansioni.

La soddisfazione rispetto ai corsi effettuati internamente, ove ritenuto opportuno per particolare significatività dell'intervento, è monitorata con appositi questionari.

I dati raccolti sono valutati periodicamente in occasione del riesame della Direzione, al fine di permettere un'efficace definizione del nuovo piano di formazione e di aggiornamento.

La Direzione si assicura che il personale dell'istituto acquisisca consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità predisponendo ed attuando azioni formative ed incontri specifici e curando opportune comunicazioni.

Le attività di formazione e addestramento, sia esterne sia interne, sono registrate nei fascicoli personali ed archiviate dalla segreteria.

### **6.3 Infrastrutture**

L'I.C.S. "Cesare Battisti" riesamina e ridefinisce annualmente la destinazione e l'utilizzo degli spazi dell'Istituto (aule, laboratori, palestre e spazi di lavoro a supporto del servizio didattico) e il piano d'utilizzo dei laboratori, coerentemente con quanto previsto nel POF, nelle I.S e nei Regolamenti.

La manutenzione straordinaria/programmata, effettuata in collaborazione con i Comuni di riferimento, proprietari delle strutture edilizie e degli impianti, permette di definire le necessità in merito ad interventi e/o miglioramenti idonei a soddisfare le esigenze operative, con definizione della tipologia, della frequenza, della verifica, delle modalità e delle responsabilità,

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

tenendo conto degli obiettivi dell'istituto, delle esigenze e delle aspettative di tutte le parti interessate, nonché dell'evoluzione delle Norme relative ad ambiente, sicurezza e salute. La segreteria dell'I.C.S. "Cesare Battisti" pertanto si interfaccia con l'ufficio tecnico comunale evidenziando le necessità di intervento/manutenzione e controllando l'esecuzione dei lavori. Annualmente gli Enti comunali stanziavano somme per gli interventi di piccola manutenzione e spese di ufficio.

L'Ufficio Tecnico comunale gestisce i contatti con i fornitori e conserva le registrazioni relative alle manutenzioni effettuate. Per quanto riguarda la manutenzione delle apparecchiature, la segnalazione perviene all'Ufficio di segreteria dell'I.C.S "Cesare Battisti" che si preoccupa di gestire la richiesta di intervento.

La Direzione s'impegna a mantenere idonee e attive le attrezzature presenti nei laboratori e negli altri spazi dell'istituto, predisponendo opportuni interventi di manutenzione preventiva e correttiva ed investendo per il rinnovo delle tecnologie.

## **6.4 Ambiente di lavoro**

Ai fini di un'ottimale gestione delle proprie attività, l'I.C.S. "Cesare Battisti", per quanto di sua competenza, mette a disposizione ambienti efficienti e sicuri, ponendo la dovuta attenzione anche alle condizioni umane (clima relazionale, aspetti ergonomici, attenzione alla sicurezza). Sono attivate iniziative di sensibilizzazione per ottimizzare l'utilizzo delle materie prime, per ridurre e riciclare gli scarti (raccolte differenziate di carta, plastica, cartucce stampanti), garantendo il rispetto dell'ambiente. La scuola assicura il rispetto dei requisiti di legge attraverso la costante attenzione alle norme vigenti e la considerazione delle esigenze e segnalazioni sia da parte dell'utenza sia da parte del personale, con particolare riferimento alle indicazioni del Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP) e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): gli ambienti di lavoro e gli impianti sono gestiti nel rispetto delle prescrizioni previste per la prevenzione di infortuni e la protezione dei lavoratori (D. Lgs. 81/2008) (vedere Manuale della Sicurezza).

## **7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

### **7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto**

L'I.C.S "Cesare Battisti" sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del SGQ e con i requisiti cogenti applicabili.

Tale pianificazione si esplicita:

- nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) che rappresenta il documento di "identità culturale e progettuale" dell'istituto (D.P.R. 275/99, art.3) e che ogni anno è riesaminato, verificandone l'adeguatezza e la coerenza con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità
- nei documenti di programmazione educativa e didattica, ai differenti livelli dell'organizzazione (gruppi di materia, consigli di classe/interlasse, singoli docenti)

Nel pianificare la realizzazione del servizio, l'istituto definisce:

- gli obiettivi per la qualità e i requisiti relativi al servizio offerto
- le modalità di attuazione (attività, fasi, tempi, risorse), di controllo e di documentazione dei processi
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi e il servizio risultante soddisfino i requisiti

### **7.2 Processi relativi al cliente**

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

L'I.C.S "Cesare Battisti" con orientamento alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate, effettua rilevazioni ed analisi – attraverso azioni strutturate di marketing, indagini mirate e specifiche attività di ascolto e raccolta dati – per determinare:

- i requisiti specificati dal cliente, relativi a caratteristiche del servizio
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari o attesi per la qualità del servizio
- i requisiti cogenti applicabili al servizio
- altri requisiti aggiuntivi stabiliti dall'istituto stesso come parametri sostanziali del servizio

Gli impegni contrattuali relativi al prodotto/servizio sono formalizzati e precisati nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

L'I.C.S "Cesare Battisti" riesamina i requisiti relativi al servizio attraverso il riesame annuale del P.O.F., in modo da assicurare che

- i requisiti del servizio siano definiti
- siano state risolte eventuali divergenze tra quanto richiesto e quanto erogato
- l'istituto sia in grado di soddisfare i requisiti definiti (fattibilità, disponibilità di risorse e competenze)

In caso di modifiche ai requisiti definiti, l'istituto provvede a emendare i relativi documenti e a fornire complete informazioni sulle modifiche attuate a tutto il personale coinvolto.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono opportunamente conservate.

### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'I.C.S. "Cesare Battisti" definisce e attiva sistematiche modalità di comunicazione, relativamente ad informazioni inerenti il servizio erogato e alla gestione di informazioni di ritorno da parte dei clienti e delle parti interessate, inclusi i reclami.

La trasmissione di informazioni è indirizzata prevalentemente in queste direzioni:

- la comunicazione con gli studenti e le loro famiglie;
- la comunicazione con le istituzioni: Comuni, Provincia, Regione, Ministeri;
- la comunicazioni con i fornitori.

Gli strumenti utilizzati per la **comunicazione con le famiglie** sono i seguenti:

- colloqui individuali
- partecipazione agli Organi collegiali
- invio di comunicazioni programmate come schede di valutazione quadrimestrale, comunicazioni interquadrimestrali
- circolari informative
- note sull'allievo
- questionari di customer satisfaction

La **comunicazione con le istituzioni** è finalizzata alla gestione di informazioni relative all'adempimento di obblighi legislativi, alla raccolta di dati per l'individuazione di tendenze nel territorio, all'informazione su opportunità offerte dal territorio. Le comunicazioni finalizzate all'aggiornamento legislativo avvengono soprattutto attraverso la consultazione dei siti web dedicati (es. ministeriali) e la costante lettura delle comunicazioni postali sia elettroniche, sia cartacee. La gestione degli scambi di comunicazioni può avvenire sia attraverso la posta elettronica sia attraverso la normale posta e prevede in entrambi i casi l'identificazione attraverso il protocollo.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

La **comunicazione con i fornitori** consiste soprattutto nell'aggiornamento dei listini e dei cataloghi, ove esistenti, effettuate dagli addetti delle segreterie amministrative. Fanno parte delle comunicazioni con i fornitori anche le comunicazioni con i partner e le aziende del territorio disponibili all'effettuazione di stage. Anche in questo caso le comunicazioni sono protocollate.

Si fa riferimento, inoltre, anche a quanto definito nel **PQ 002 Gestione Non Conformità**; la gestione dei reclami prevede la segnalazione sia verbale che scritta, mai anonima **Rilievo non conformità o reclamo del cliente** sempre inoltrata al DS, il quale

- vaglia l'entità del reclamo e individua opportunamente le cause che hanno generato il reclamo stesso
- definisce le misure da adottare e le azioni necessarie per risolvere il disservizio segnalato

### **7.3 Progettazione e sviluppo**

#### **7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

La pianificazione dell'offerta formativa, che avviene attraverso il processo **PQ 12 Definizione POF**, si basa sulla raccolta ed analisi dei seguenti dati e informazioni:

- modifiche normative e legislative,
- esigenze e nuovi requisiti segnalati da clienti e parti interessate e/o esigenze di miglioramento nelle modalità di erogazione del servizio,
- riesame dei risultati ottenuti anche in seguito alla rendicontazione consuntiva del CD alla fine dell'anno scolastico,
- committenze specifiche (Istituzioni, Enti, associazioni, etc.)

A seguito dell'analisi periodica di questi dati e informazioni può essere individuata la necessità o l'opportunità di realizzare nuovi servizi in risposta alle esigenze emerse.

Quando si presentano queste necessità, il DS nomina un Responsabile di progetto (che all'occorrenza può essere supportato da un gruppo di progetto), che ha il compito di coordinare le attività necessarie al fine di:

- definire le fasi della progettazione e dello sviluppo
- stabilire le opportune attività di riesame, verifica e validazione
- definire le responsabilità e l'autorità per le diverse fasi
- indicare i tempi di attuazione

Il Responsabile del progetto all'occorrenza gestisce le interfacce tra le diverse figure coinvolte nella progettazione, allo scopo di assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

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

Gli elementi in ingresso alla progettazione, opportunamente registrati, includono:

- bisogni emergenti dall'utente, dal territorio e dalle parti interessate (Ministero, Enti locali, Associazioni, Partner, etc.), come esiti di rilevazioni strutturate, di segnalazioni documentate, di specifiche committenze
- informazioni derivanti da esperienze pregresse
- informazioni derivanti da attività di benchmarking
- requisiti cogenti legislativi e contrattuali
- requisiti legati alla funzionalità e all'efficienza del servizio
- ogni altro requisito considerato essenziale per la qualità della progettazione e dello sviluppo.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

Tali elementi sono oggetto di riesame prima dell'avvio di ogni attività di progettazione, al fine di verificarne l'adeguatezza, la completezza, la coerenza e la compatibilità tra di loro e anche rispetto alla Politica per la Qualità.

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

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono documentati – anche con utilizzo della **Programmazione educativa e didattica** – in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso; sono approvati, prima del loro rilascio, dal Responsabile della progettazione.

Tali elementi, devono:

- soddisfare in modo efficace ed efficiente i requisiti in ingresso
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento necessario
- precisare le necessarie informazioni per la produzione e l'erogazione, compresi le caratteristiche del servizio/prodotto, i criteri per il monitoraggio e la misurazione del processo/servizio/prodotto e i criteri di accettazione degli stessi.

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

In accordo con quanto pianificato, sono effettuati, in fasi opportune, riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, per valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti e per individuare eventuali problemi, stabilendo gli interventi correttivi da attuare.

Il riesame viene effettuato dal Responsabile della progettazione e da tutte le funzioni coinvolte nelle diverse fasi di progettazione e sviluppo; quando lo si ritenga opportuno, possono essere coinvolti il cliente e le parti interessate.

Le attività di riesame sono registrate e opportunamente conservate, a cura del Responsabile di progetto.

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

In accordo con quanto pianificato, sono effettuate attività di verifica della progettazione per una valutazione della compatibilità e la completezza degli elementi in uscita rispetto ai requisiti in ingresso, inclusi i requisiti cogenti e gli elementi emergenti dal confronto con progetti precedentemente realizzati e da attività di benchmarking su esperienze similari.

Le attività di verifica sono condotte dal Responsabile della progettazione e dai responsabili delle varie fasi definite in pianificazione, che stabiliscono l'approvazione degli elaborati di progetto o prevedono le eventuali azioni necessarie di revisione.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono opportunamente conservate, a cura del Responsabile di progetto.

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

La validazione assicura l'idoneità all'applicazione e all'uso del servizio; nella realtà del servizio erogato da un istituto scolastico, la fase di validazione può coincidere con:

- con la prima erogazione del servizio progettato, mediante avvio sperimentale su un campione significativo (in tal caso saranno registrati gli ambiti di erogazione del servizio, le persone coinvolte, gli esiti, le eventuali problematiche emerse e le necessarie azioni)
- con il solo riconoscimento formale della validità e della significatività del progetto da parte degli OO.CC. competenti, che ne deliberano la sperimentazione nell'intero istituto, in vista di una successiva istituzionalizzazione del servizio stesso

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

Le registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie sono opportunamente conservate, a cura del Responsabile di progetto.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo**

Qualora si renda necessario apportare modifiche al progetto – per eventi contingenti che intervengano sulla fattibilità, ad esempio per variazione di risorse disponibili, o in relazione a risultati negativi, a nuovi indirizzi legislativi, etc. – tali modifiche sono riesaminate, verificate, validate e approvate come descritto nei punti precedenti, con attenzione alla valutazione degli effetti che tali modifiche producono sul servizio/prodotto.

Le registrazioni dei risultati di tali modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono rese evidenti in documenti specifici allegati alla progettazione e/o sulla documentazione progettuale, a cura del Responsabile di progetto.

## **7.4 Approvvigionamento**

### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

I fornitori dell'I.C.S "Cesare Battisti" possono essere identificati in:

- fornitori di prodotti per l'attività amministrativa, di funzionamento, didattica
- fornitori di servizi di supporto ( es.: assistenza strumentazione informatica, esperti, agenzie di viaggi, ecc.)
- fornitori di servizi formativi (docenti/esperti esterni)

Il processo di approvvigionamento è descritto in **PQ 041 Approvvigionamento**; la conformità degli approvvigionamenti e il controllo del processo sono assicurati da:

- rilevazione del fabbisogno di prodotti/servizi necessari alla realizzazione in qualità del prodotto/servizio erogato dall'istituto
- definizione dei requisiti di prodotti/servizi da approvvigionare e dei relativi criteri di accettazione
- selezione e valutazione dei fornitori
- verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

Sono predisposti in formato elettronico e periodicamente aggiornati i Registri di fornitori qualificati, **Scheda nominativa e valutazione fornitore** e **Scheda nominativa e valutazione fornitore di servizi**, approvati da DS e DSGA.

DS e DSGA hanno definito criteri di selezione, qualifica, valutazione e mantenimento/ rivalutazione dei fornitori, quali:

- capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti specificati dall'istituto
- rapporto qualità/prezzo
- rispetto dei requisiti cogenti legislativi e normativi
- rispetto dei requisiti contrattuali
- competenza/esperienza professionale
- eventuali certificazioni
- numero delle NC registrate

Al riguardo, sono predisposte apposite registrazioni, con utilizzo della modulistica citata nel **PQ 041 Approvvigionamento**.

### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

L'I.C.S "Cesare Battisti" assicura l'adeguatezza dei requisiti tecnici e qualitativi specificati per l'approvvigionamento, prima della loro comunicazione al fornitore, secondo le modalità e con l'utilizzo della modulistica prevista dal **PQ 041 Approvvigionamento**.

Sono dati di acquisto tutte le informazioni che il fornitore deve conoscere per poter identificare con precisione le esigenze che il suo prodotto/servizio dovrà soddisfare; tali dati possono includere:

- oggetto, estensione, limiti della fornitura
- modalità di consegna/erogazione
- prescrizioni tecniche
- criteri di accettazione
- eventuali norme di riferimento
- eventuali richieste di certificazioni (di conformità e/o di prodotto)

L'ordine può essere integrato da documentazione di supporto e deve precisare la richiesta, se ritenuta opportuna, di dimostrazioni di qualifiche, di certificazioni di conformità e/o di documentazione di particolari prove tecniche eseguite dal fornitore.

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

L'I.C.S "Cesare Battisti" effettua adeguati controlli e altre attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati.

La tipologia e l'estensione del controllo sono commisurati al tipo di prodotto/servizio, all'influenza sulla qualità del prodotto/servizio finale, a precedenti registrazioni su capacità e prestazioni dei fornitori, a NC segnalate o risultanti da verifiche ispettive della qualità.

I controlli comprendono sostanzialmente:

- verifica della conformità tra prodotto/servizio ricevuto e prodotto/servizio ordinato, sia dal punto di vista quantitativo sia qualitativo
- verifica dell'assenza di difetti, disfunzioni, NC che possano pregiudicare l'utilizzo/fruizione del prodotto/servizio

## **7.5 Produzione ed erogazione di servizi**

### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

Il servizio erogato dall'I.C.S "Cesare Battisti" si articola in processi legati all'attività propriamente formativa (curricolare ed extracurricolare) e in processi di supporto funzionali alla produzione e erogazione in qualità del servizio stesso, coerentemente con quanto indicato nella Politica per la Qualità e nel Piano dell'Offerta formativa (POF).

L'I.C.S "Cesare Battisti" pianifica e svolge l'attività di produzione ed erogazione dei servizi in condizioni controllate; in particolare

- rende disponibili le informazioni che descrivono le caratteristiche dei prodotti/servizi, nel rispetto della legislazione di riferimento, attraverso la loro esplicitazione nel Piano dell'Offerta Formativa (POF), nelle programmazioni di Materia, di Classe/Interclasse, di singolo docente, nei documenti di progetto, etc.
- rende disponibile, ove necessario, documentazione di supporto (regolamenti, procedure, istruzioni operative)
- assicura la disponibilità e l'utilizzo di risorse idonee, strutturali, strumentali e professionali
- attua attività di monitoraggio, misurazione e valutazione dei processi più direttamente connessi all'attività didattica e dei processi di supporto, definendo – ai diversi livelli – i responsabili delle azioni di controllo e degli interventi eventualmente richiesti e stabilendo indicatori e modalità di attuazione per l'effettuazione di tali attività.

Per ulteriori dettagli, si rimanda a quanto esplicitato nella documentazione di istituto.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

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

Nello specifico del servizio formativo offerto dall'Istituto, la validazione si realizza di fatto attraverso il costante controllo del servizio stesso nella fase di erogazione, effettuato mediante:

- test, verifiche scritte, orali e pratiche, esercitazioni
- attività di monitoraggio, verifica e valutazione effettuate dai responsabili di processo opportunamente registrate (documentazione relativa ai percorsi didattici, relazioni finali, etc.)
- attività di monitoraggio, verifica, valutazione effettuate dagli OO.CC. competenti, opportunamente registrate.

### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

L'I.C.S "Cesare Battisti" identifica in modo univoco l'erogazione del servizio e lo stato di avanzamento dello stesso lungo tutte le sue fasi di realizzazione mediante l'esistenza e l'utilizzo di documenti di riferimento e di adeguate registrazioni.

L'identificazione e la rintracciabilità sono garantite, ad esempio, da:

- documenti di programmazione ai diversi livelli
- piani di lavoro e relazione svolta da ogni singolo docente
- registrazione dei servizi complementari
- quadro della composizione delle cattedre e assegnazione docenti
- identificazione delle classi ed elenchi degli studenti
- articolazione dell'orario scolastico
- definizione degli orari di insegnamento
- identificazione e piano di utilizzo degli spazi
- registri del docente e di classe
- verbali di OO.CC. e di Gruppi di lavoro
- materiale didattico (verifiche, dispense, etc.)
- documenti di rilevazione ed elaborazione dei dati
- documenti di valutazione intermedia e finale del percorso formativo degli studenti
- fascicoli personali di studenti e personale

### **7.5.4 Proprietà del cliente**

L'ICS *Cesare Battisti* ha cura delle proprietà del cliente (studenti, famiglie, partner, etc.), incluse quelle intellettuali, quando esse sono utilizzate dall'istituto stesso per l'espletamento del servizio; esse sono sotto il suo controllo e l'istituto adotta opportune modalità per identificarle, verificarle e salvaguardarle durante tutto il processo di erogazione del servizio.

Tra le proprietà del cliente possono essere richiamati:

- documenti, contenenti anche dati personali trattati nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03
- materiali e attrezzature messi a disposizione delle famiglie per l'espletamento del servizio
- know – how
- incolumità dello studente, per cui è prevista anche specifica assicurazione

Nel caso di smarrimento, danneggiamento o rilevata inadeguatezza all'uso, l'istituto comunica tempestivamente la situazione al cliente e ne conserva registrazione.

### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

La conservazione dei documenti e dei materiali relativi al servizio erogato dall'Istituto riguarda l'identificazione, la rintracciabilità, l'archiviazione controllata degli stessi e la protezione delle informazioni secondo gli obblighi e le misure di sicurezza previsti dal D. Lgs.196/03.

Rispetto alle responsabilità, modalità e tempistica (nel rispetto dei termini di legge) di conservazione, si rimanda ai singoli processi e alla **PQ01 Gestione documentazione e modulistica**.

## **7.6 Tenuta sotto controllo dei apparecchiature di monitoraggio e di misurazione**

L'I.C.S "Cesare Battisti" ha definito per ogni processo del servizio formativo le modalità di monitoraggio necessarie a fornire evidenza della conformità dei servizi ai requisiti specificati, in coerenza con quanto esposto nella seguente sezione 8 del MQ.

Di norma tali modalità non prevedono l'utilizzo di apparecchiature o dispositivi specifici che di necessitano di tarature periodiche; qualora ciò si rendesse necessario, il Responsabile del processo definirebbe le modalità per la gestione di questo aspetto, compresa la registrazione dei dati relativi.

Per quanto riguarda i sistemi di monitoraggio, essi sono verificati e mantenuti aggiornati perché siano in grado produrre i risultati attesi. Rientrano in questa categoria strumenti quali: questionari, campione di indagine, apparecchiature per l'elaborazione dei dati e relativo sw.

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### **8.1 Generalità**

L'I.C.S. "Cesare Battisti" pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per

- dimostrare la conformità del servizio
- rilevare lo stato di applicazione del SGQ ed assicurare l'efficacia nel conseguimento degli obiettivi della qualità, ivi compresa la soddisfazione del cliente e delle parti interessate
- assicurare il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ, mediante l'analisi e lo studio degli indicatori per la qualità del servizio e del relativo processo di erogazione.

### **8.2 Monitoraggi e misurazioni**

#### **8.2.1 Soddisfazione del cliente**

L'I.C.S "Cesare Battisti" effettua il monitoraggio della soddisfazione del cliente e delle parti interessate attraverso:

- questionari di CS relativi ad aspetti didattici, organizzativi ed amministrativi somministrati periodicamente ad un campione significativo e rappresentativo delle parti e strutturati in modo da permettere una gradualità di valutazione e la formulazione di proposte di miglioramento
- registrazione dei reclami con **Segnalazioni reclami/suggerimenti**
- elementi emergenti dallo studio di indicatori di processo stabiliti (es.: aumento del numero di iscrizioni, conferma e rinnovo di accordi di partnership, etc.)

Il DS e RGQ analizzano i dati relativi alla soddisfazione del cliente e gestiscono gli eventuali reclami.

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
	<b>REV. 4 DATA: 15.03.2009</b>	

I dati vengono elaborati dall'incaricato del monitoraggio con l'utilizzo di tecniche statistiche; quanto emerge è argomento degli incontri di Riesame della Direzione, inclusa la valutazione dell'efficacia degli strumenti utilizzati e la decisione di una eventuale ri-definizione degli stessi.

### 8.2.2 Verifiche ispettive interne

L'adeguatezza e l'efficace applicazione del SGQ sono monitorate attraverso Verifiche Ispettive Interne opportunamente pianificate, tenendo conto della criticità e dell'importanza delle attività e dei processi da sottoporre a verifica, oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive.

La programmazione, l'esecuzione e la documentazione di tali verifiche sono effettuate secondo quanto definito dalla **PQ 003 Gestione Verifiche Ispettive Interne**.

Possono essere effettuate Verifiche Ispettive Interne non programmate:

- a seguito di modifiche di rilievo organizzative, delle attività e/o del SGQ
- a seguito di NC – soprattutto se ripetute – o segnalazioni da parte dei clienti
- per necessità di verificare l'efficacia e l'effettiva applicazione di AC
- per problemi o miglioramenti di particolare rilevanza evidenziati dalla normale attività dell'Istituto.

Le verifiche ispettive interne, per le quali possono essere utilizzate, eventualmente, liste di controllo, sono condotte da RGQ e da valutatori esterni o interni imparziali, indipendenti dalle aree e dalle attività soggette a verifica, qualificati sulla base di requisiti documentati di istruzione, addestramento ed esperienza.

L'attuazione delle AC e AP predisposte è di norma verificata con apposite Verifiche Ispettive Interne.

I dati emergenti dai rapporti di Verifiche Ispettive Interne, con riferimento particolare alle NC rilevate, alle AC e AP definite e alle indicazioni per il miglioramento – comunicate alla direzione delle aree soggette a verifica, coincidenti nell'istituto con i responsabili di processo - sono oggetto del riesame da parte della Direzione.

### 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'I.C.S. "Cesare Battisti" assicura un adeguato monitoraggio dei processi per dimostrare la loro capacità ad ottenere i risultati pianificati, sulla base di opportuni obiettivi ed indicatori di performance definiti per ciascun processo: il tipo e l'estensione del monitoraggio o della misurazione sono effettuati in relazione all'impatto dei differenti processi sulla conformità ai requisiti del prodotto/servizio erogato e sull'efficacia del SGQ. La responsabilità della misurazione è affidata ai singoli Responsabili di processo, che forniscono i dati a RGQ per l'analisi di sintesi del sistema, che costituisce uno degli elementi in ingresso per il riesame della Direzione.

Nel caso i risultati di performance fissati non fossero raggiunti, in sede di riesame vengono pianificate opportune attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi pianificati.

### 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

L'I.C.S. "Cesare Battisti" monitora e misura, in fasi appropriate dei processi di erogazione, le caratteristiche del prodotto/servizio erogato per verificare se i relativi requisiti siano stati soddisfatti, in accordo con quanto pianificato. Il POF e i documenti di pianificazione/gestione del servizio esplicitano le modalità di misurazione e i criteri di accettabilità, oltre alle responsabilità di chi autorizza l'erogazione.

Forniscono dati di monitoraggio: gli indicatori di processo, i test e le verifiche in itinere, le valutazioni finali degli esiti degli studenti, le relazioni dei docenti sulle attività svolte, etc.

## 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

<b>Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

L'I.C.S. "Cesare Battisti" assicura che i servizi erogati non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo e specifica le responsabilità e le modalità di gestione delle NC nel **PQ 002 Gestione Non Conformità**

Sono conservate opportune registrazioni sulla natura delle NC e sulle azioni susseguenti intraprese.

## **8.4 Analisi dei dati**

L'I.C.S. "Cesare Battisti" utilizza opportune tecniche statistiche di raccolta delle informazioni e di analisi ed elaborazione dei dati per verificare l'adeguatezza e l'efficace applicazione del SGQ, nonché il raggiungimento degli Obiettivi per la qualità e il soddisfacimento dei requisiti di processo.

Le analisi periodiche e sistematiche dei dati riguardano, in particolare, i seguenti aspetti:

- soddisfazione delle parti interessate
- caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti/servizi
- NC, AC, AP
- prestazioni dei fornitori

I dati sono analizzati ed elaborati dal Responsabile del monitoraggio, dal DS e dal DSGA in collaborazione con RGQ.

## **8.5 Miglioramento**

### **8.5.1 Miglioramento continuo**

L'I.C.S. "Cesare Battisti" persegue il miglioramento continuo del SGQ, individuando e definendo azioni per incrementare l'efficacia del sistema stesso e dei processi che lo caratterizzano. Le performance dei processi sono misurate utilizzando indicatori, che consentono di rilevare il livello dei risultati raggiunti e di controllare che il trend sia positivo.

Le azioni migliorative sono definite a partire da:

- Politica per la qualità ed obiettivi ad essa correlati
- risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne
- trattamento delle NC e attuazione delle AC e AP
- analisi dei dati
- risultati e azioni a seguire da precedenti riesami della Direzione
- segnalazioni/richieste del cliente.

Il miglioramento è attivato e verificato secondo il ciclo PDCA.

L'attuazione degli interventi di miglioramento continuo può includere la pianificazione e la realizzazione di azioni di formazione/addestramento del personale e/o di aggiornamento tecnologico dei processi e dei dispositivi di misurazione e controllo.

### **8.5.2 Azioni correttive**

Le modalità di gestione delle AC sono descritte nella **PQ 004 Gestione Azioni Correttive e Preventive** che stabilisce siano intraprese opportune azioni per rimuovere le cause e prevenire il ripetersi di NC emerse da verifiche ispettive interne e da reclami/segnalazioni pervenuti.

La procedura sopraccitata prevede un'attenta analisi delle cause del problema e una definizione delle azioni conseguenti per rimuovere tali cause; definisce le modalità di attuazione, controllo e verifica dell'efficacia delle AC, nonché quelle di registrazione e archiviazione della relativa documentazione.

Le informazioni relative alle AC intraprese e alla loro efficacia costituiscono elementi in ingresso per il riesame della Direzione.

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"	<b>Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008</b>	<b>MQ</b>
	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	<b>REV. 4</b>
		<b>DATA: 15.03.2009</b>

### 8.5.3 Azioni preventive

Le modalità di gestione delle AP sono descritte nella **PQ 004 Gestione Azioni Correttive e Preventive** che stabilisce siano intraprese opportune azioni per rimuovere le cause di NC potenziali, al fine di evitare il loro verificarsi.

Il processo sopraccitato prevede un'attenta analisi delle cause del potenziale problema e una definizione delle azioni conseguenti per rimuovere tali cause; definisce le modalità di attuazione, controllo e verifica dell'efficacia delle AP, nonché quelle di registrazione e archiviazione della relativa documentazione.

Le informazioni relative alle AP intraprese e alla loro efficacia costituiscono elementi in ingresso per il riesame della direzione.

Indice delle Revisioni		
N. Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
Rev.01	22/10/2002	Prima emissione
Rev.02	29/11/2003	Sez. 4 Gestione degli allegati e modifica della procedura PQ 001 e identificazione della regola per la gestione degli allegati al Manuale della qualità. Codifica della modalità di identificazione (all'interno delle procedure) dei moduli utilizzati
		Sez.2 Riferimenti alla normativa regionale e adeguamento SGQ alle linee guida decretate dalla regione Lombardia in allegato alla D.G.R. 13083 del 23/05/2003
Rev. 03	15/02/2007	Sez. 1 par. 1 Integrazione alla presentazione dell'istituto
		Sez. 2. par 1 Sostituzione con la Storia delle revisioni del Manuale
		Sez. 2 par.2 Inserita correlazione tra i capitoli del manuale e i punti della norma UNI EN ISO 9001:2000
		Sez. 3 par. 1 Integrazione alla presentazione; inserimento piani di studio e dati organico; precisazioni su approccio basato sui processi (processi principali, di supporto; di assicurazione qualità e loro interrelazioni)
		Sez 4 par 1 Integrazione nella premessa Inserimento precisazioni sulle esclusioni
		Sez 4 par 2 Precisazioni su documentazione
		Sez.5 par.1 Integrazioni all'impegno della Direzione
		Sez 5 par 3 Integrazioni alla politica per la qualità
		Sez 5 par 4 Inserimento riferimenti al POF e al PA

Istituto Comprensivo Statale "Cesare Battisti"		Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008		
		MANUALE DELLA QUALITÀ		MQ
				REV. 4 DATA: 15.03.2009
		Sez 5 par 5 Precisazioni in merito alle modalità di comunicazione interna e esterna.		
		Sez 5 par 6 Precisazioni sul riesame		
		Sez 6 par 1 Integrazioni sulla messa a disposizione delle risorse		
		Sez 6 par 2 Precisazione sulle modalità di valutazione delle attività formative per il personale		
		Sez. 6 par.3 Inserita precisazione sulla gestione del magazzino		
		Sez 7 par 7 Precisazioni su contratto e comunicazione con l'utenza		
		Sez 7 par 8 Integrazione a progettazione e sviluppo		
		Sez 7. par 9 Precisazioni sulla erogazione : programmazione, didattica, verifica progettazione e conservazione dei documenti contenenti gli esiti delle verifiche.		
		Sez. 8 par 1 Precisazioni su analisi delle prestazioni e gestione del miglioramento		
		Sez 8 par 2 Precisazioni e integrazioni su monitoraggio e misurazioni		
		Sez 8 par 6 Precisazioni su analisi dei dati		
		Sez 8 par 7 Integrazioni al miglioramento		
		Allegato Inserimento nel MQ		
Rev. 04	15/03/2009	Adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 Revisione di tutti i paragrafi		