

<b>ISTITUTO COMPrensIVO "UGO FOSCOLO" DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ'</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 1 di 9

## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

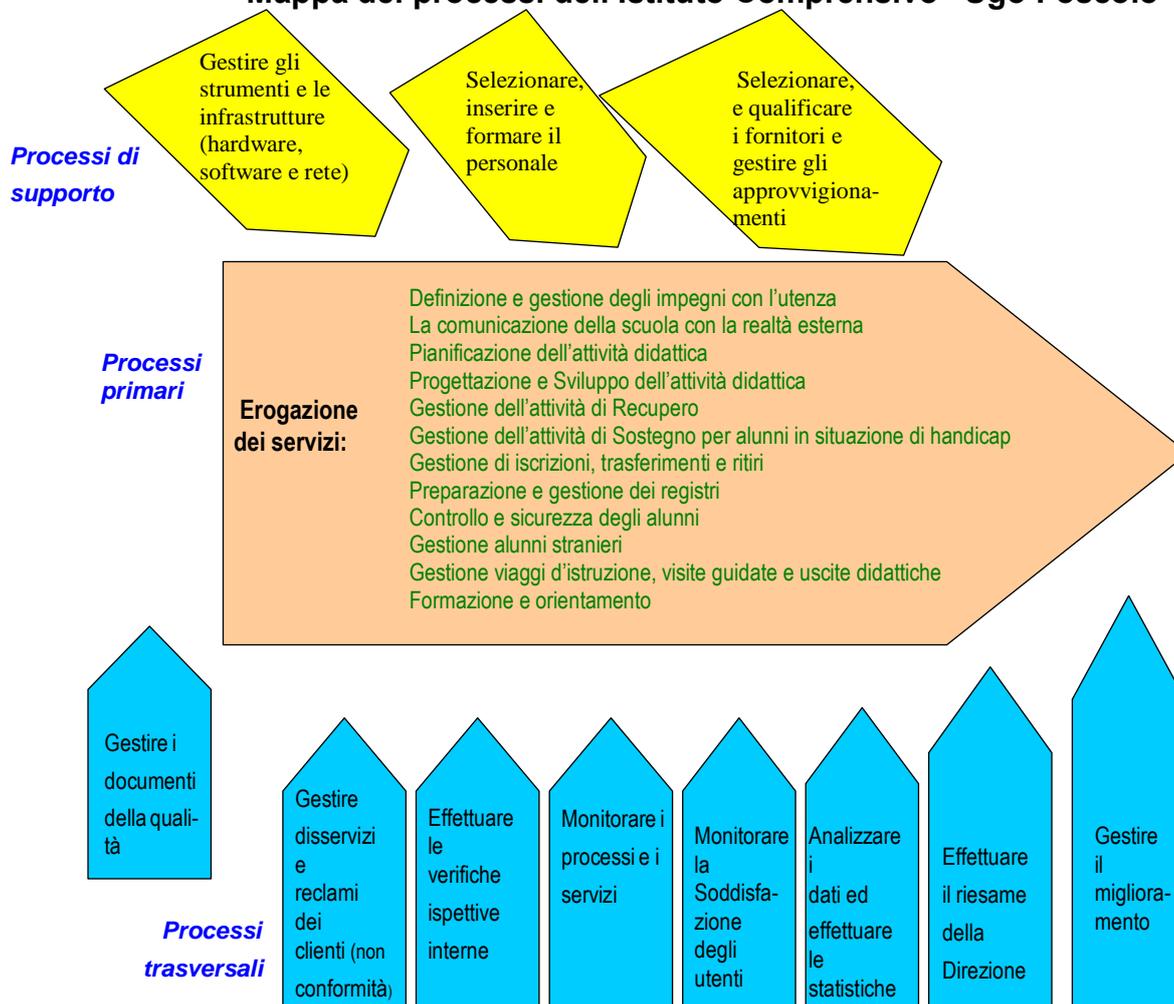
### 1. REQUISITI GENERALI

L'ISTITUTO COMPrensIVO "UGO FOSCOLO" si è dotato di un Sistema di gestione per la qualità disegnato in accordo con la UNI EN ISO 9001:2008.

Tutto il personale dell'ISTITUTO COMPrensIVO "UGO FOSCOLO" è impegnato nell'attuare e mantenere il Sistema di gestione per la qualità e nel migliorarne l'efficacia.

I processi dell'ISTITUTO COMPrensIVO "UGO FOSCOLO" per l'erogazione dei servizi sono:

#### Mappa dei processi dell'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo"



<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 2 di 9

I processi riportati nello schema precedente sono regolamentati da varie procedure, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

Tali procedure e istruzioni definiscono:

- la sequenza (quando previsto) e le interazioni fra i vari processi
- le modalità operative (“chi fa che cosa e come”)
- le modalità di controllo e di verifica dell’efficacia dei processi prioritari.

## 2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di gestione per la qualità dell’ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative degli utenti.

Tali documenti risultano così suddivisi:

- Manuale della Qualità.
- Procedure gestionali.
- Istruzioni operative.

### Manuale della Qualità

Descrive come la politica della qualità viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, l’ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi per la completa soddisfazione degli utenti.

In particolare il Manuale della Qualità:

- costituisce il riferimento e la guida per il personale dell’ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità;
- specifica il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità;
- indica le esclusioni sui requisiti della norma non applicabili;
- contiene le procedure predisposte;
- descrive i processi e le loro interazioni.

### Procedure gestionali

Regolano le attività dell’Istituto al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati.

In pratica, le Procedure esplicitano la Politica della Qualità per l’area presa in considerazione, definendo le modalità gestionali e operative per lo svolgimento dei processi che hanno influenza sulla qualità.

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 3 di 9

### Istruzioni operative

Le Istruzioni operative, quando necessarie, disciplinano nel dettaglio le attività dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO”, al fine di garantire l'erogazione di servizi conformi alle esigenze degli utenti e richiesti dalla normativa vigente.

Le Istruzioni operative definiscono, quindi, le modalità operative per il corretto svolgimento di quei particolari processi, o fasi di processo, che influenzano in modo determinante la qualità.

Nella matrice allegata al presente capitolo sono illustrate le relazioni tra i capitoli del Manuale della Qualità, le Procedure e altri documenti gestionali, eventuali Istruzioni operative e le registrazioni della qualità.

## **2.1 Tenuta sotto controllo dei documenti**

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione e i dati del sistema di gestione per la qualità, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per la qualità e che i documenti superati vengano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del sistema di gestione per la qualità dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- preparazione
- verifica e approvazione
- identificazione
- distribuzione
- archiviazione
- revisione

inoltre trattano gli aspetti relativi a:

- gestione delle norme
- gestione dei documenti su supporto magnetico
- gestione dei documenti di provenienza esterna.

### Preparazione

Le regole per la preparazione dei documenti sono fissate da procedure scritte.

Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata, ed in particolare ogni documento riporta la firma di chi lo ha preparato.

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 4 di 9

### Verifica e approvazione

Per ogni documento è prevista, prima del rilascio, la verifica e l'approvazione da parte di personale autorizzato. Tale autorizzazione è fissata sull'Elenco dei documenti della Qualità.

In tutti i documenti del sistema di gestione per la qualità è presente un'apposita casella dove, attraverso la firma della persona autorizzata, si evidenzia l'avvenuta verifica e approvazione.

### Identificazione

Tutti i documenti sono contraddistinti da un codice di identificazione composto da vari caratteri alfanumerici che identifica in modo univoco il documento stesso.

### Distribuzione

La distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività. La documentazione del sistema di gestione per la qualità è a disposizione di tutto il personale, sul sito web dell'Istituto.

I documenti della qualità sono inviati, a cura del Responsabile del Sistema Qualità, all'amministratore del sito web d'Istituto per la loro pubblicazione nello spazio dedicato.

### Archiviazione

Gli originali dei documenti sono archiviati dal Responsabile del Sistema Qualità, quando superati sono annullati per mezzo della dicitura "COPIA SUPERATA" e archiviati in appositi raccoglitori.

Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento.

### Revisione

Ogni revisione dei documenti del Sistema di gestione per la qualità segue lo stesso iter di emissione riservato ai documenti originari.

L'originale dei documenti superati viene annullato e archiviato dal Responsabile del Sistema Qualità.

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 5 di 9

### Gestione delle norme

Il Responsabile Sistema Qualità consulta periodicamente fonti qualificate allo scopo di tenersi aggiornato riguardo all'emissione di nuove Norme ISO relative a Sistemi Qualità, che sono rilevanti per la gestione e l'impostazione del Sistema Qualità dell'Istituto.

L'originale delle norme UNI possedute viene archiviato presso l'archivio del Responsabile Sistema Qualità il quale conserva l'elenco delle norme possedute e l'eventuale elenco delle copie interne distribuite, identificabili dalla scritta «*copia per uso interno*» apposta sulla copertina.

### Gestione dei documenti di provenienza esterna

L'aggiornamento riguardo all'emissione di Normative di origine esterna aventi influenza sulla qualità, con riferimento particolare a leggi, decreti e circolari emessi da Enti Governativi è garantito attraverso la consultazione del sito del Ministero dell'Istruzione ([www.istruzione.it](http://www.istruzione.it)) e le comunicazioni che pervengono alla scuola tramite e-mail sempre dagli organismi preposti.

La documentazione scaricata viene archiviata presso le Segreterie in modo da garantirne l'identificazione e rintracciabilità.

Quando necessario, il Dirigente Scolastico emette una circolare interna rivolta al personale interessato allo scopo di informare riguardo i contenuti della nuova norma/decreto.

La circolare interna riporta sempre gli estremi del documento ufficiale cui fa riferimento e rimane disponibile per la consultazione presso l'ufficio di Segreteria.

I documenti relativi al precedente iter scolastico degli alunni provenienti da altri Istituti sono ricevuti dal Personale dell'Ufficio Amministrativo appositamente incaricato che provvede alla loro registrazione.

I preventivi, le fatture e tutte le documentazioni rilasciate dai fornitori sono ricevuti, registrati e archiviati dal personale incaricato dell'Ufficio di Segreteria Amministrativa, dopo il controllo effettuato dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

### Gestione dei documenti su supporto magnetico

I Documenti della Qualità elaborati su supporto magnetico vengono in genere riprodotti su supporto cartaceo. La loro gestione controllata avviene come descritto nei punti precedenti. Viene, inoltre, assicurata la loro gestione in termini di Preparazione, Verifica e Approvazione, Distribuzione, Archiviazione e Revisione.

Qualora il documento valido sia quello su supporto magnetico, il documento deve essere protetto in scrittura e devono essere previsti regolari backup.

## **2.2 Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” identifica, raccoglie, registra, archivia e conserva i “Documenti di registrazione della qualità” in accordo a regole scritte.

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 6 di 9

Per “Documenti di registrazione della qualità” si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi offerti e l’efficace funzionamento del Sistema di gestione per la qualità (rapporti di audit, rapporti di non. conformità, dati di Customer Satisfaction, ecc.). Un elenco dei documenti di registrazione della qualità è riportato in allegato nella procedura P.4.2.02.

I “Documenti di registrazione della qualità” sono strutturati in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai servizi e alle attività cui si riferiscono e sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- preparazione;
- compilazione;
- raccolta e registrazione;
- archiviazione;
- conservazione.

#### Preparazione

I “Documenti di registrazione della qualità” vengono preparati in modo tale da contenere tutte le informazioni necessarie a correlarli con i relativi servizi o attività.

I “Documenti di registrazione della qualità” prevedono inoltre appositi spazi per evidenziare la data di compilazione e la firma del compilatore.

Tutti i “Documenti di registrazione della qualità” sono richiamati e allegati alle relative procedure; inoltre sono identificati da una denominazione univoca, sempre riportata sul documento stesso.

#### Compilazione

La compilazione dei “Documenti di registrazione della qualità” avviene in modo leggibile e completo. Tutte le voci previste sui “Documenti di registrazione della qualità” sono debitamente compilate; quelle non compilate vengono barrate.

Terminata la compilazione vengono apposte la data e la firma del compilatore.

Solo i “Documenti di registrazione della qualità” debitamente compilati, datati e firmati sono considerati validi.

#### Raccolta e registrazione

Per tutti i “Documenti di registrazione della qualità” sono fissate, nelle procedure dove questi vengono citati, le responsabilità di raccolta e registrazione.

#### Archiviazione e conservazione

I “Documenti di registrazione della qualità” vengono archiviati in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi.

L’archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili.

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 7 di 9

I tempi di conservazione dei “Documenti di registrazione della qualità” sono definiti in appositi elenchi.

I “Documenti di registrazione della qualità” possono essere messi a disposizione degli utenti che possono prenderne visione presso l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO”

### **3. PROCEDURE**

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure:

- P.4.2.01 “Controllo della Documentazione”.
- P.4.2.02 “Controllo delle registrazioni della Qualità”.

#### **Allegato 1: Matrice della documentazione**

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 8 di 9

### Matrice della documentazione

Capitoli del manuale	Procedure	Istruzioni Operative
<b>Cap. 0</b>	/	/
<b>Cap. 1 Politica per la qualità</b>	/	/
<b>Cap. 2 Presentazione dell'ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FO- SCOLO"</b>	/	/
<b>Cap. 3 Gestione del Manuale della Qualità</b>	/	/
<b>Cap. 4 Sistema di gestione per la qualità</b>	P.4.2.01 "Controllo della documentazio- ne". P.4.2.02 "Controllo delle registrazioni della Qualità".	/
<b>Cap. 5 Responsabilità della direzio- ne</b>	P.5.6.01 "Riesame della Direzione".	/
<b>Cap. 6 Gestione delle risorse</b>	P.6.2.01 "Accoglienza, inserimento e formazione del personale" P.6.3.01 "Igiene, Pronto Soccorso e Ma- nutenzione"	/
<b>Cap. 7 Realizzazione del prodotto</b>	P.7.2.01 "Definizione e gestione degli impegni con l'utenza" P.7.2.02 "La comunicazione della scuola con la realtà esterna" P.7.4.01 "Approvvigionamento di beni e servizi" P.7.4.02 " Valutazione fornitori" P.7.5.01 "Pianificazione dell'attività di- dattica" P.7.5.02 "Sviluppo dell'attività didattica" P.7.5.03 "Gestione delle attività di recu- pero" P.7.5.04 "Gestione delle attività di soste- gno per alunni in situazione di handicap" P.7.5.05 "Gestione iscrizioni, trasferi- menti e ritiri"	I.O.01 ..... I.O.02 ..... I.O.03 .....

<b>ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VE- SCOVATO</b>  	<b>MANUALE DELLA QUALITA’</b>	Capitolo 4 Revisione 4 Data: 03/04/2016
<b>Sistema di gestione per la Qualità</b>		Pag. 9 di 9

	P.7.5.06 “Registri” P.7.5.07 “Controllo e sicurezza degli alunni ” P.7.5.08 “Gestione alunni stranieri” P.7.5.09 ”Gestione viaggi d’istruzione, visite guidate e uscite didattiche”	
<b>Cap. 8 Misurazioni, analisi e miglio- ramento</b>	P.8.2.01 “Monitoraggio della soddisfa- zione dell'utente interno/esterno”; P.8.2.02 “Verifiche ispettive interne ”; P.8.2.03 “Monitoraggio e misurazione dei processi” P.8.3.01 “Gestione delle Non Conformi- tà”; P.8.5.01 “Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive”.	/
<b>Cap. 9 Riferimenti alla norma UNI EN ISO 9001/2008</b>	/	/