

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 1 di 17

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'insieme delle attività per la realizzazione del prodotto, regolate dai documenti del Sistema di gestione per la qualità, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi della qualità fissati dalla Direzione.

La conformità dei servizi ai requisiti specificati viene assicurata attraverso procedure che regolano le varie attività, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

In particolare i requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi 7.2, 7.4, 7.5, 7.6 del presente capitolo.

2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Gli utenti dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” sono gli alunni e le loro famiglie.

I processi relativi agli utenti sono quindi i processi attraverso i quali l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” definisce gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi nei confronti degli utenti stessi.

Gli impegni definiti per l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” nei confronti degli alunni e delle loro famiglie sono contenuti nei seguenti documenti:

- Requisiti di legge;
- Circolari Ministeriali.

Gli impegni assunti direttamente dall'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” nei confronti degli utenti sono contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa (POF), nella Carta dei Servizi e nel Regolamento d'Istituto. I documenti vengono preparati da un'apposita Commissione nominata dal Collegio Docenti dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” e approvati dal Collegio Docenti stesso. Essi contengono gli impegni che l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” si assume direttamente nei confronti degli utenti, in quanto specifica i servizi forniti e gli standard qualitativi promessi.

In particolare il POF, articolato in più capitoli, contiene:

- Il progetto globale con le linee ispiratrici dell'attività educativa e didattica;
- L'insieme delle modalità di svolgimento del servizio didattico;
- L'offerta formativa;
- I parametri di servizio forniti allo studente;
- I risultati attesi: verificabili;

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 2 di 17

- Gli strumenti per conseguirli;
- Le procedure amministrative dell'Istituto;
- Le risorse a disposizione;
- L'organizzazione dell'attività didattica.

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni concernenti:

- i principi ispiratori delle modalità di erogazione del servizio;
- la struttura dell'Istituto;
- la sua organizzazione;
- il materiale ed i laboratori di ogni plesso/sezione;
- le modalità di funzionamento degli uffici.
- Le modalità di raccolta delle lamentele e suggerimenti.

Il Regolamento contiene tutte le regole della scuola, tenuto conto delle disposizioni di legge, per un suo efficace funzionamento.

La Carta dei diritti e dei doveri contiene le norme che regolano il rapporto delle componenti della scuola tra loro. In particolare è inserito il regolamento di disciplina degli alunni, previsto dallo Statuto delle studentesse e degli studenti.

Il Mansionario indica chiaramente il settore di lavoro di ciascun Collaboratore Scolastico e le specifiche responsabilità.

Il POF, in particolare, viene rivisto almeno annualmente dal Responsabile incaricato, supportato dalla Commissione POF, che lo verifica e lo aggiorna in tutte le sue parti coinvolgendo tutte le parti interessate.

Il POF viene diffuso a chiunque ne faccia richiesta al Dirigente Scolastico.

Nell'erogazione dei servizi il personale dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti dell'utente, anche se non direttamente espressi, così come definito dalla Direzione. Tra i requisiti impliciti degli utenti rientrano:

- l'igiene dei locali e delle parti comuni;
- la sicurezza degli alunni;
- la rintracciabilità del percorso didattico svolto dal singolo alunno;
- cortesia ed empatia del personale;
- preparazione e competenza del personale;
- aggiornamento tecnologico dei supporti didattici utilizzati;
- pronta gestione dei reclami;
- pronta gestione dei disservizi in genere.

Nel caso invece nuove disposizioni legislative richiedessero un tipo di servizio fino ad oggi non fornito dall'Istituto, la Direzione si attiva per rispondere alle esigenze dell'utente secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 3 di 17

Modifiche

Eventuali richieste di modifica agli impegni definiti dall'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” vengono riesaminate dalle funzioni interessate prima di essere diffuse.

Registrazioni

La documentazione attinente ai processi relativi agli utenti e alle varie fasi del riesame dei requisiti relativi ai servizi viene archiviata dal Responsabile del Sistema Qualità, a disposizione della Commissione Qualità e conservata per i periodi prestabiliti.

Comunicazione con l'utente

Una tempestiva ed efficace comunicazione con le famiglie e gli alunni è considerata molto importante per l'efficace sviluppo dell'attività didattica. Per questo motivo l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” attua modalità efficaci per comunicare con i propri utenti effettivi o potenziali. Tra queste rientrano:

- diffusione del Piano dell'Offerta Formativa;
- circolari destinate alle famiglie;
- comunicazione attraverso il diario degli alunni;
- organizzazione di incontri/colloqui con le famiglie.

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Questo requisito è applicabile all'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” nel caso in cui si progettino e sviluppino forme o modalità di erogazione di servizio nuove o che intendano apportare modifiche significative ai servizi esistenti.

In questo caso, l'Istituto Comprensivo “U. Foscolo” dovrebbe pianificare tutte le attività relative alla progettazione e allo sviluppo di nuovi servizi, identificando le fasi significative della progettazione e dello sviluppo di nuovi servizi, identificando le fasi significative della progettazione e dello sviluppo e delineando le attività e le relative responsabilità per il riesame, la verifica e la validazione delle stesse fasi.

Esaminando le correnti attività dell'Istituto normalmente standardizzate e regolamentate (consuete e usuali), tale requisito risulta applicabile alla gestione di attività coordinate ed organizzate dall'Istituto stesso e che sono inserite nell'Area Progettazione del Piano dell'Offerta Formativa. Nel caso specifico si intende applicabile la progettazione in riferimento alla pianificazione dell'attività didattica e alla gestione delle attività extracurricolari (progetti del POF, laboratori, viaggi d'istruzione, gemellaggi ecc...)

La progettazione territoriale dell'attività didattica è effettuata dalla Provincia e dal Ministero nel momento in cui essi disegnano nuovi percorsi formativi. Ciononostante è a carico dell'Istituto l'applicazione e la verifica periodica della corretta applicazione dei percorsi formativi definiti a livello superiore.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 4 di 17

Alla luce di quanto sopra esposto, l'attività di progettazione che rimane a carico dell'Istituto, è riconducibile alle seguenti attività:

- revisione periodica del POF;
- pianificazione annuale dell'attività didattica;
- gestione delle attività extracurricolari.

Le attività sopracitate sono descritte nelle procedure:

P.7.2.01 definizione degli impegni con l'utenza

P.7.5.01 Programmazione dell'attività didattica

P.7.2.02 Sviluppo dell'attività didattica

che prevedono precise responsabilità nella pianificazione, progettazione, gestione, visita periodica, registrazioni ed archiviazioni.

3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

Pianificazione dell'attività didattica - elementi in ingresso alla progettazione:

Durante la riunione, a cui partecipano tutti gli insegnanti divisi per materie o per gruppi affini di materie, si definiscono gli obiettivi per disciplina/ materia tenendo conto di:

- anno del corso,
- indirizzo del corso,
- indicazioni ministeriali,
- esperienze precedenti,
- linee del P.O.F.

Gestione delle attività extracurricolari - elementi in ingresso:

L'individuazione di iniziative extra curricolari/visite didattiche può avvenire, anche nel corso dell'anno scolastico, sulla base di

- circolari da Ministero/C.S.A. di Milano,
- esperienze maturate negli anni precedenti,
- richieste da parte degli studenti
- proposte da parte di insegnanti
- proposte del Consiglio d'Istituto
- proposte da parte di enti esterni (aziende, associazioni ecc.)

All'inizio dell'anno scolastico, Il Consiglio di Classe/Interclasse/Intersezione delibera le visite didattiche inserite nella programmazione didattica della classe e dà delega al Dirigente Scolastico di approvare eventuali iniziative proposte nel corso dell'anno, coerenti con gli obiettivi della programmazione stessa.

Qualora, in corso d'anno venissero formulate altre proposte interessanti, con le medesime modalità il Consiglio di Classe le può approvare.

Le iniziative possono essere indirizzate e coinvolgere contemporaneamente più di una classe o gruppi di studenti.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 5 di 17

3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Pianificazione dell'attività didattica - elementi in uscita della progettazione:

Successivamente si individuano, per ciascuna materia:

- contenuti disciplinari,
- argomenti prioritari (ovvero contenuti minimi),
- metodi di insegnamento,
- scansioni temporali,

necessari per il raggiungimento degli obiettivi. Inoltre, si definiscono, facendo riferimento al POF, i criteri di valutazione e il numero minimo di verifiche complessive, orali, scritte e pratiche.

Gestione delle attività extracurricolari - elementi in uscita:

Le richieste/proposte vengono formulate per iscritto riportando:

- obiettivi
- modalità organizzative
- costi
- responsabile
- accompagnatori e supplenti

allo scopo di consentire un'adeguata valutazione da parte del Dirigente Scolastico, circa l'opportunità e la fattibilità dell'iniziativa.

Queste informazioni devono essere riportate sull'apposita Scheda di presentazione del progetto, mentre presso la Segreteria amministrativa sono disponibili le schede per le visite guidate (domanda di autorizzazione per la visita guidata).

3.4 Riesame dalla progettazione e dello sviluppo

Un primo riesame della progettazione viene effettuato dagli organi collegiali preposti. La progettazione viene poi riesaminata con il DSGA per l'approvazione dei costi.

Durante lo svolgimento del progetto è possibile effettuare dei riesami dai quali possono emergere necessità di modificare alcune fasi o contenuti della pianificazione. Ad esempio nel corso dell'anno, periodicamente, si procede a verificare lo stato di avanzamento della programmazione didattica annuale nelle Riunioni dei Consigli di classe, interclasse e di sezione, al fine di verificare eventuali modifiche alla pianificazione o Azioni Correttive da attuare sulla specifica situazione. Di tali riesami viene tenuta traccia nei Verbali dei Consigli di Classe e nei Verbali di Riunione di progetto, di interclasse e di intersezione.

Il riesame della progettazione e sviluppo viene effettuato con modalità diverse per la pianificazione didattica e le attività extracurricolari.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 6 di 17

Pianificazione dell'attività didattica:

Il riesame consiste nella verifica da parte del singolo docente della coerenza tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita. L'effettuazione del riesame viene attestata dalla firma apposta dal docente sulla propria programmazione di inizio anno.

Attività extracurricolari:

Il riesame consiste nella verifica ed approvazione del progetto da parte del Collegio dei docenti e del Consiglio di Istituto, come attestato dai rispettivi verbali. Una volta approvato, il progetto diventa esecutivo e non può più essere modificato.

3.5 Verifica dalla progettazione e dello sviluppo

Vengono effettuate verifiche sugli elementi in uscita dalla progettazione per assicurarsi che vi sia compatibilità con i requisiti stabiliti in ingresso.

Tra le attività di verifica, sono compresi ad esempio:

- confronti tra requisiti in entrata ed elementi in uscita dal processo,
 - confronti con misurazioni o calcoli alternativi al metodo preso in considerazione,
 - simulazioni,
- valutazioni basate su precedenti esperienze.

Tutti i risultati delle attività di verifica, sono registrati e conservati come “registrazioni della qualità” in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

3.6 Validazione dalla progettazione e dello sviluppo

La fase della validazione del progetto è finalizzata ad assicurare che il prodotto della progettazione soddisfi i requisiti prestabiliti. Quando è possibile la validazione deve essere completata prima che il prodotto della progettazione venga standardizzato e immesso nei processi di erogazione del servizio.

Alla fase di validazione del progetto, partecipano tutte le parti interessate interne all'organizzazione.

Tutti i risultati delle attività di validazione, sono registrati e conservati come “registrazioni della qualità” in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Quando vengono apportate modifiche al progetto in sviluppo, queste vengono puntualmente identificate e descritte nei registri dei Consigli di Classe o nei Verbali delle riunioni per materia. Tutte le modifiche apportate vengono riesaminate, verificate, validate ed approvate prima della loro attuazione.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 7 di 17

Tutte le modifiche e documentazione connessa, sono registrate e conservate come “registrazioni della qualità” in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

Per quanto riguarda la seconda fase, l'Istituto si attiva nella progettazione formativa di massima, in relazione agli obiettivi finali del progetto. Sulla base di questo, dopo la verifica della disponibilità di risorse finanziarie, professionali e strumentali, l'Istituto effettua un'attività di riesame e definisce un progetto in dettaglio. La fase di erogazione ha inizio con la valutazione degli eventuali requisiti in ingresso. L'erogazione del servizio viene effettuata secondo le modalità e le fasi previste per le varie tipologie di servizio. I risultati in questa fase costituiscono gli elementi in ingresso per la fase di valutazione e monitoraggio del progetto.

Verifica dalla progettazione e dello sviluppo

Vengono effettuate verifiche sugli elementi in uscita dalla progettazione per assicurarsi che vi sia compatibilità con i requisiti stabiliti in ingresso.

Tra le attività di verifica, sono compresi ad esempio:

- confronto tra requisiti in entrata ed elementi in uscita dal processo,
- Valutazioni basate su precedenti esperienze.

Validazione dalla progettazione e dello sviluppo

La fase della validazione del progetto è finalizzata ad assicurare che il prodotto della progettazione soddisfi i requisiti prestabiliti. Quando è possibile la validazione deve essere completata prima che il prodotto della progettazione venga standardizzato e immesso nei processi di erogazione del servizio.

Alla fase di validazione del progetto, partecipano tutte le parti interessate interne all'organizzazione. Tutti i risultati delle attività di validazione, sono registrati e conservati come “registrazioni della qualità” in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

Pianificazione dell'attività didattica

La valutazione dell'andamento didattico è verificata nel corso di alcune riunioni di Consigli di Classe, interclasse, intersezione e di Ambito/Materia, allo scopo di prevenire o gestire eventuali situazioni di criticità, anomalie o imprevisti che rischiano di impedire o hanno ostacolato l'attuazione di quanto pianificato. Le eventuali azioni di recupero individuate risultano poi dai verbali di tali riunioni.

Al termine dell'anno scolastico, entro la data fissata dal Dirigente Scolastico, e comunque entro la fine di giugno, ogni insegnante elabora una relazione finale, in cui verifica il raggiungimento degli obiettivi prefissati e dei programmi svolti, o giustifica il motivo dell'eventuale mancato raggiungimento.

Tale relazione viene consegnata dal docente all'addetto amministrativo, che provvede, dopo l'eventuale validazione da parte del Dirigente Scolastico, ad archivarla e a conservarla secondo i tempi di legge.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 8 di 17

Gestione attività extracurricolari:

le iniziative devono essere autorizzate dal Dirigente Scolastico, che firma tutte le richieste/proposte pervenute ed approvate, avendone verificato la fattibilità.

Quando l'iniziativa proposta prevede costi per il bilancio d'Istituto, l'autorizzazione deve essere data dal Consiglio d'Istituto e l'approvazione deve risultare dal verbale dello stesso.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Quando vengono apportate modifiche al progetto in sviluppo, queste sono puntualmente identificate e descritte nei registri dei Consigli di Classe, interclasse ed intersezione e nei Verbali delle Riunioni di progetto. Tutte le modifiche apportate vengono riesaminate, verificate ed approvate prima della loro attuazione.

Tali attività possono essere così schematizzate:

PROGETTAZIONE POF E PROGETTI POF

	CHI	QUANDO	REGISTRAZIONI
a) PIANIFICAZIONE E RIESAME	Collegio Docenti	Giugno anno precedente – Settembre anno in corso	Verbale Collegio Docenti
b) VERIFICA ATTUATIVA	Dirigente Scolastico + Giunta e/o Consiglio d'Istit.	Ottobre di ogni anno	Verbale della Giunta
c)VALIDAZIONE { pre -erogazione post – erogazione }	Consiglio d'Istituto	Ottobre di ogni anno	Verbale Consiglio d'Istituto
	Collegio Docenti	Giugno	Verbale Collegio Docenti

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

	CHI	QUANDO	REGISTRAZIONI
a) PIANIFICAZIONE E RIESAME	Consigli di classe a fronte della progr. per area e individuale	Settembre anno in corso	Verbale Consigli di Classe
b) VERIFICA ATTUATIVA	Coordinatore del Consiglio di Classe su delega del C.d.C.	Ottobre di ogni anno	Piano di studio della classe
c)VALIDAZIONE { pre -erogazione post – erogazione }	Consiglio di Classe, Interclasse, Intersezione aperto ai genitori	Ottobre di ogni anno	Verbale Consiglio di Classe
	Consiglio di Classe	Fine anno scolastico	Relazione finale della classe

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITA’	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 9 di 17

4. APPROVVIGIONAMENTO

I prodotti e servizi approvvigionati dall'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO”, che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti, sono:

- attrezzature didattiche (computer ecc.) e non;
- servizi di trasporto;
- viaggi di istruzione;
- servizi manutenzione/assistenza tecnica
- prestazioni formative

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” assicura la conformità dei prodotti e servizi acquistati attraverso la scelta, la valutazione e la qualifica dei propri fornitori, in accordo a regole scritte.

Nel caso di forniture di competenza dell’Ente Locale verrà effettuato il monitoraggio e controllo della qualità dei prodotti al fine di segnalare all’Ente Locale eventuali non conformità o disservizi

Gli ordini di acquisto vengono emessi a fornitori qualificati e devono contenere i dati necessari a descrivere completamente i prodotti o i servizi ordinati.

Per alcune forniture (per importi superiori a 25.000 Euro), l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” procede alla valutazione e qualifica dei fornitori, secondo le modalità previste dal “Regolamento dei procedimenti d'aggiudicazione delle forniture di beni e servizi sottosoglia comunitaria” e, comunque, in generale per le forniture ci si regola nel rispetto dei disposti della normativa di riferimento.

Valutazione e qualifica dei fornitori

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” si è dotato di un Albo Fornitore così strutturato:

- *Fornitori Potenziali*; cioè fornitori per i quali è già stata effettuata una prima raccolta di informazioni preliminari, ma dai quali non è ancora stato acquistato niente.
- *Fornitori Acquisiti*; cioè fornitori abituali dai quali in passato si sono acquisiti beni e servizi, le cui prestazioni sono state ritenute in linea con le esigenze dell’Istituto, così da poterli considerare Fornitori in grado di assicurare un adeguato livello di affidabilità.
- *Black List Fornitori*; fornitori non ritenuti idonei sulla base di precedenti esperienze, ai quali non si ritiene opportuno inoltrare ordini per almeno 2 anni, dall’ultimo acquisto effettuato.

L’inserimento nell’Albo avviene attraverso un’attenta valutazione e qualifica del fornitore.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 10 di 17

Questa avviene con modalità diverse a seconda che si tratti di un “fornitore storico” o di un “nuovo fornitore”. Quest’ultimo viene valutato sulla base di un’analisi preliminare di alcuni dati riportati in un’apposita check-list, predisposta allo scopo di verificare il grado di copertura di alcuni requisiti relativi alla loro organizzazione.

Questi dati vengono raccolti attraverso un questionario inviato al fornitore nella fase preliminare. Il questionario compilato dal fornitore viene esaminato dalla Commissione Qualità perché possa fornire motivato parere al D.S.G.A. e al Consiglio di Istituto.

In alcuni casi il Direttore dei servizi generali amministrativi o il Dirigente scolastico, può incaricare una persona competente di contattare il possibile fornitore, per raccogliere ulteriori informazioni necessarie ad una migliore valutazione preliminare del fornitore stesso.

Per “fornitori storici” si intende fornitori che in passato hanno già dato prova di essere in grado di soddisfare le esigenze dell’Istituto.

La valutazione e la qualifica dei fornitori storici viene effettuata dalla Commissione Qualità sulla base delle non conformità rilevate.

I fornitori qualificati sono inseriti nella sezione “Fornitori Acquisiti” dell’Albo.

Questo viene verificato e aggiornato almeno annualmente e comunque tutte le volte che si inserisce o depenna un fornitore o si verifica una non conformità rilevante su un fornitore.

All’interno dell’Albo ogni fornitore qualificato dispone di una cartella nella quale vengono archiviati tutti i documenti relativi al fornitore compresi eventuali rapporti di non conformità. Periodicamente la Commissione Qualità si riunisce per analizzare e valutare complessivamente le non conformità rilevate sulle prestazioni di ciascun fornitore. Tale valutazione è finalizzata a stabilire l’adeguata collocazione del fornitore nell’Albo.

Emissione degli ordini d’acquisto

La raccolta delle esigenze d’acquisto da parte del personale dell’Istituto vengono documentate attraverso la compilazione di un apposito modulo. Questo viene approvato dal Dirigente Scolastico, per poi procedere alla richiesta di offerte a fornitori qualificati o potenziali di offerte.

Le offerte vengono valutate dal Dirigente Scolastico e dal Consiglio d’Istituto, utilizzando, quando necessario, tabelle di confronto fornite dalla Commissione Tecnica ed una valutazione complessiva dell’affidabilità del fornitore. L’emissione dell’ordine di acquisto avviene riportando tutti i dati necessari a definire chiaramente prodotti e servizi acquistati. Nel caso in cui gli ordini d’acquisto richi amino capitolati, specifiche o altri documenti di riferimento, questi vengono allegati agli ordini.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 11 di 17

Nel caso in cui l'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” si trovi nella necessità di approvvigionarsi di prodotti o servizi non disponibili presso i fornitori qualificati, e nell'impossibilità, per ragioni di tempo, di qualificare all'uopo nuovi fornitori, sarà possibile approvvigionarsi presso un fornitore non qualificato, sottoponendo l'ordine alla approvazione formale del Dirigente Scolastico.

Verifica dei prodotti e servizi acquistati

I prodotti e i servizi acquistati vengono controllati/collaudati sulla base delle caratteristiche indicate dal fornitore o nella lettera d'ordine, prima di procedere al loro pagamento.

Nel caso di prodotti, chi li riceve esegue i seguenti controlli e attività:

- verifica la congruenza tra quanto riportato sulla bolla con la copia dell'ordinativo di spesa
- verifica che gli imballi e il numero di colli corrisponda a quanto indicato sulla bolla
- verifica l'integrità dei prodotti e degli imballi e, in caso di danneggiamento informa il Responsabile dell'Istituto per la gestione del caso.

Quando non si rilevano non conformità, viene firmata per ricevuta il documento che accompagna la merce.

Viceversa, eventuali non conformità accertate nel corso del ricevimento merce, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Il controllo sui servizi acquistati viene effettuato dal personale che lo riceve, a seconda della tipologia di materiale: Collaboratori Scolastici per materiale di pulizia, Docenti per materiale didattico, D.S.G.A. per forniture di materiale utile ai servizi amministrativi.

L'esito positivo di tali controlli è attestato dalla firma sui documenti eventualmente rilasciati dai fornitori o dalla firma di approvazione sulle fatture dei fornitori.

Eventuali non conformità accertate sulle forniture di servizi, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Immagazzinamento e modalità di gestione del magazzino dei prodotti acquistati

Al momento del ricevimento delle attrezzature queste vengono poste in un'apposita area in attesa di controllo a cura del personale di Segreteria e di magazzino.

Una volta superato il controllo le attrezzature acquistate vengono immagazzinate nell'area smistamento acquisti previa registrazione su apposito registro.

Il personale adibito alla custodia dei magazzini verifica periodicamente l'integrità dei prodotti immagazzinati e la loro identificazione. Eventuali danni accertati vengono trattati in accordo a quanto descritto nel Capitolo 8.3.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 12 di 17

5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” tiene sotto controllo i processi interni e di erogazione dei servizi, al fine di assicurare la fornitura di servizi, in conformità ai requisiti specificati.

Le attività di realizzazione e controllo dei processi interni e di erogazione dei servizi comprendono:

- pianificazione dell'attività didattica
- sviluppo dell'attività didattica
- gestione dell'attività di recupero e sostegno
- gestione iscrizioni e trasferimenti e ritiri
- preparazione e gestione dei registri
- controllo e sicurezza degli alunni
- gestione degli alunni stranieri
- gestione dei viaggi d'istruzione, visite guidate e uscite didattiche

• **pianificazione dell'attività didattica:** per garantire un armonico sviluppo dell'attività didattica svolta in classe. La programmazione viene svolta a livello di plesso all'inizio dell'anno scolastico e viene quindi aggiornata a livello di interclasse/classe/sezione durante le riunioni di programmazione settimanali per le scuole elementari o periodiche per le scuole materne e medie. Tale attività è finalizzata a garantire il raggiungimento degli obiettivi definiti dai programmi ministeriali e quelli assunti nel Piano Offerta Formativa.

La pianificazione viene svolta tenendo conto della specifica realtà di ogni classe. Una particolare attenzione viene rivolta agli alunni delle classi prime che vengono inseriti nella scuola. Per questo motivo l'Istituto cura il "Progetto Continuità" che si prefigge l'obiettivo di favorire il nuovo inserimento dell'alunno nella nuova scuola ovvero nell'ordine superiore di scuola .

• **sviluppo dell'attività didattica:** per garantire l'efficace svolgimento dell'attività didattica con le classi di competenza secondo quanto indicato nel proprio piano di lavoro predisposto all'inizio dell'anno scolastico e nell'autonomia dei propri criteri di insegnamento. Sulla base di quanto programmato, ciascun docente procede allo svolgimento dell'attività didattica, cercando di utilizzare gli strumenti più idonei alla situazione di ciascuna classe e registrando tutta l'attività svolta sugli appositi registri di classe e personali.

Il corretto svolgimento dell'attività prevista è garantito da alcune riunioni di Intersezione/Interplesso/Classe, che hanno lo scopo di assicurare:

- il necessario coordinamento tra docenti;
- l'individuazione di eventuali situazioni critiche relative ad uno o più alunni o all'intera classe;
- un rapporto sistematico con alunni e genitori;

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 13 di 17

- la verifica circa l'efficacia di quanto svolto.

Il monitoraggio periodico sul livello di efficacia dell'attività svolta viene attuato dal Dirigente Scolastico, ma soprattutto dall'insegnante stesso attraverso lo svolgimento di alcune verifiche periodiche sull'apprendimento che consentono di rivedere la propria attività e di adattarla sempre meglio alla situazione della classe.

I risultati delle verifiche pianificate ed effettuate per ogni disciplina sono registrati in apposite griglie di rilevazione degli apprendimenti dei singoli alunni. Una griglia riassuntiva raccoglie i progressi registrati dalla classe nelle singole discipline e fa riferimento agli indicatori previsti dalla scheda di valutazione ministeriale. I due documenti sono compilati e custoditi dal docente nel registro personale e consegnati in Segreteria per l'archiviazione al termine dell'anno scolastico.

- **gestione dell'attività di recupero e sostegno:** parte integrante dell'attività didattica svolta dall'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” è data da tutto ciò che riguarda l'assistenza e il sostegno fornito agli alunni in difficoltà. Essa viene curata con particolare attenzione in modo da garantire all'alunno un'attenzione mirata alle proprie esigenze di apprendimento.

La attività di recupero riguarda tutti gli alunni dell'Istituto “U. Foscolo” e viene effettuato durante l'orario di lezione da parte dei docenti, allo scopo di permettere agli alunni che presentano carenze di riallinearsi alla classe, all'interno del normale sviluppo dell'attività didattica complessiva; il recupero effettuato al di fuori delle ore curricolari coinvolge solo gli alunni che hanno difficoltà di apprendimento e per i quali non è sufficiente il riallineamento effettuato in classe.

Il sostegno può riguardare alunni con problemi psichici oppure studenti con difficoltà dovute all'apparato motorio o sensoriale. In questi casi, l'Istituto prevede un curriculum adattato o individualizzato alle specifiche capacità dell'alunno.

- **gestione iscrizioni e trasferimenti e ritiri:** per raccogliere dati ed eventuali esigenze particolari dello studente e curare in modo corretto i necessari adempimenti amministrativi. Per l'iscrizione al primo anno della Scuola Primaria, la Segreteria richiede ai Comuni del bacino d'utenza gli elenchi dei bambini che dovranno frequentare la prima primaria l'anno successivo e quello degli anticipatari. Invia poi una lettera di comunicazione alle famiglie indicando tempi, modalità, documenti richiesti da presentare con la domanda di iscrizione. Viene segnalata anche una data in cui un assistente amministrativo sarà presente per la raccolta delle iscrizioni.

Nella Scuola Secondaria di Primo Grado, nel mese di gennaio il Dirigente Scolastico invita i genitori delle classi quinte ad una assemblea illustrativa dell'organizzazione della Scuola Secondaria di Primo Grado tramite un avviso distribuito dagli insegnanti della scuola elementare.

Entro la data stabilita dalla legge la Segreteria raccoglie le iscrizioni e apre un fascicolo personale per ogni alunno.

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 14 di 17

L'iscrizione alle classi successive alla prima avviene d'ufficio, sulla base dei risultati degli scrutini finali. L'alunno non ammesso alla classe successiva viene iscritto nuovamente alla stessa classe, sulla base dei criteri stabiliti dal Regolamento d'Istituto.

In qualunque momento dell'anno scolastico è possibile il trasferimento in entrata (nell'Istituto) ovvero in uscita (in altra scuola dall'Istituto) di un alunno.

La richiesta è effettuata dal genitore al Dirigente Scolastico per tramite della Segreteria che provvede ad espletare tutti gli adempimenti necessari (nullaosta, accertamento assoluzione dell'obbligo scolastico, ...).

Prima dell'inizio dell'anno scolastico, il genitore può chiedere il cambio di sezione motivato, previo colloquio con il Dirigente Scolastico, che può concederlo se compatibile con l'assetto generale delle classi.

In ogni momento dell'anno scolastico, il genitore può chiedere il ritiro del proprio figlio dall'Istituto previo colloquio con il Dirigente Scolastico e dichiarando la volontà di far assolvere l'obbligo scolastico con altre modalità (ad esempio la scuola paterna).

- **preparazione e gestione dei registri:** i registri rappresentano uno strumento importante di lavoro e garantiscono la rintracciabilità dei momenti significativi della vita della classe.

Il giornale dell'insegnante e il registro di classe vengono tenuti aggiornati quotidianamente dai docenti che compilano i campi predisposti secondo regole e criteri stabiliti. Periodicamente il Dirigente Scolastico controlla tali registri per verificarne la corretta compilazione.

I registri dei verbali dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe vengono compilati dal segretario, secondo uno schema prestabilito.

- **controllo e sicurezza degli alunni:** per operare un ampio controllo sulla frequenza scolastica degli alunni, nonché la loro tutela nell'ambito scolastico. Le modalità di controllo della frequenza scolastica riguardano, in particolare, il monitoraggio delle giustificazioni, delle assenze, dei ritardi e dei permessi di entrata/uscita fuori orario. La tutela avviene anche attraverso supervisioni all'interno e all'esterno dell'Istituto durante le uscite didattiche e quelle dall'edificio scolastico.

- **gestione degli alunni stranieri:** l'Istituto cura con particolare attenzione la gestione degli alunni stranieri allo scopo di facilitarne il loro inserimento e l'integrazione, tramite adeguati percorsi di alfabetizzazione.

- **gestione dei viaggi d'istruzione, visite guidate e uscite didattiche:** funzionali agli obiettivi cognitivi, formativi e didattici dell'Istituto sono i viaggi d'istruzione, le visite

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 15 di 17

guidate e le uscite didattiche che si configurano come un'esperienza di apprendimento e di crescita della personalità.

Complessivamente le attività inerenti i processi dell'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” vengono svolte in locali e ambienti di lavoro adeguati, nel rispetto delle norme di sicurezza.

Durante lo svolgimento delle attività, i documenti utilizzati sono chiaramente identificati.

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza, in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.2.

Eventuali non conformità riscontrate nel corso della effettuazione dei processi vengono gestite in accordo a quanto precisato nel capitolo 8.3.

Validazione dei processi

Data la natura dei processi dell'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" non è possibile procedere ad una validazione mediante sperimentazione di tutte le attività prima che esse siano erogate. Il presente requisito non è, pertanto, applicabile.

Elementi di valutazione ex post sono rintracciabili nei dati fornite dalle scuole superiori in merito agli apprendimenti degli alunni, così come accade nei passaggi da una scuola all'altra all'interno dell'Istituto e nei risultati dei questionari di customers satisfaction.

Identificazione rintracciabilità

Gli elementi della realizzazione di quanto progettato sono rintracciabili nei registri dei verbali degli incontri di plesso, - scuola materna ed elementare -, di classe per la media.

Nei verbali di team e di classe sono verificabili gli elementi di realizzazione delle programmazioni di sezione/classe, per tutti i segmenti di scuola dell'Istituto.

I registri individuali dei docenti della scuola elementare e media riportano gli elementi di verifica e di valutazione della programmazione per disciplina/materia. Nella scuola materna ogni attività è registrata nel Diario di Bordo.

I verbali del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto contengono tutti gli elementi fondamentali della pianificazione/progettazione e verifica di tutte le attività organizzative, educative e didattiche che l'Istituto realizza. I componenti degli organi collegiali partecipati esprimono una valutazione della realizzazione della programmazione. In particolare i rappresentanti dei genitori degli utenti danno dei suggerimenti di cui il Dirigente Scolastico ed i docenti debbono tener conto.

Proprietà dei clienti

L'Istituto Comprensivo gestisce i dati anagrafici e i documenti scolastici (documenti di valutazione, attestati, certificati vari) in accordo alle leggi vigenti (legge 675/96 e

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITÀ	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 16 di 17

successive integrazioni). Il personale di Segreteria provvede all'archiviazione, alla catalogazione ed alla conservazione dei documenti.

6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

L'ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” non dispone e non utilizza strumenti di misura e controllo per grandezze fisiche.

In senso lato, possono essere considerati come dispositivi di monitoraggio e di misurazione i questionari utilizzati per la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e per la rilevazione delle esigenze formative del personale interno.

Periodicamente il Responsabile del Sistema Qualità procede ad una verifica della completezza e della correttezza dei questionari citati, aggiornandoli o modificandoli, se necessario.

In particolare, il “*Questionario della soddisfazione dell'utenza*” viene valutato ogni anno, per verificarne l'adeguatezza, la completezza e l'efficacia, prima di essere sottoposto agli utenti.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza (alunni, genitori, docenti e personale Ata) è effettuato periodicamente, secondo la seguente scansione:

Anno A) alunni di classe quarta della scuola primaria, alunni classe seconda della scuola secondaria di primo grado, genitori degli alunni del terzo anno della scuola dell'infanzia.

Anno B) Alunni classe terza della scuola secondaria di primo grado, genitori degli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado.

Anno C) Alunni classe seconda e quinta della scuola primaria e seconda e terza della scuola secondaria di primo grado e personale Ata.

Non è possibile prevedere un monitoraggio più frequente stante le dimensioni dell'Istituto.

7. PROCEDURE

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

P.7.2.01 “Definizione e gestioni degli impegni con l'utenza”

P.7.2.02 “La comunicazione della scuola con la realtà esterna”

P.7.4.01 “Gestione degli acquisti”

P.7.4.02 “Valutazione e gestione dei fornitori”

P.7.5.01 “Pianificazione dell'attività didattica”

P.7.5.02 “Sviluppo dell'attività didattica”

P.7.5.03 “Gestione delle attività di recupero”

P.7.5.04 “Gestione delle attività di sostegno per alunni in situazione di handicap”

P.7.5.05 “Gestione di iscrizioni, trasferimenti e ritiri”

P.7.5.06 “Preparazione e gestione dei registri”

ISTITUTO COMPRENSIVO “UGO FOSCOLO” DI VESCOVATO 	MANUALE DELLA QUALITA’	Capitolo 7 Revisione 5 Data: 24/03/2009
Realizzazione del prodotto		Pagina 17 di 17

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”