

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 1 di 7

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1.1 Pianificazione della Qualità

L'attività di pianificazione ricopre parecchi aspetti dell'Organizzazione Scolastica e pertanto in più processi viene richiamata e documentata tale attività di pianificazione (ad esempio la pianificazione contenuta all'interno dei programmi didattico-educativi, la pianificazione dei calendari scolastici, attività extrascolastiche, etc.).

Un'attività di pianificazione più generale si ha inoltre, tramite la procedura di processo n. 05 "Processo di pianificazione, misurazioni, analisi e miglioramento", che prevede il riesame costante dei processi organizzativi, le attività di audit e d'ispezione, gli eventuali impatti a livello legislativo e normativo, la pianificazione della missione dell'Istituto e del relativo POF. Questi aspetti sono supportati anche dalla procedura di processo 06 "Processo relativo alla progettazione", nonché, da apposite istruzioni gestionali ed operative.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Per requisiti relativi al prodotto si intendono le caratteristiche intrinseche del prodotto servizio che viene offerto dall'Istituto, e che rientrano nella fase di pianificazione come previsto dalle procedura di processo 05 e 06 e che sono quindi riportate nel POF, nonché, le esigenze del cliente espresse o implicite che vengono individuate per ciascun studente e tenute aggiornate durante tutto il periodo scolastico trascorso.

La procedura di processo n. 01 "Processo relativo al cliente" descrive le modalità con cui vengono memorizzati i requisiti del cliente e resi disponibili al personale docente per impostare il processo didattico formativo e garantire pertanto il soddisfacimento delle aspettative.

La fase di iscrizione prevede un iter ben definito (come da apposita istruzione operativa), per garantire tutte le informazioni necessarie, ivi compresi eventuali requisiti personali e riservati dell'alunno, che dovranno essere tenute in considerazione nello svolgimento dei processi.

Oltre ai dati del singolo studente, inoltre, in fase di pianificazione degli obiettivi didattici ed educativi della singola materia, vengono effettuate ulteriori valutazioni in merito al grado di preparazione dell'intera classe ed aspettative generali.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Il riesame dei requisiti del prodotto avviene a livello di Commissione POF che valuta ad intervalli di tempo il corretto andamento dei processi a fronte di quanto definito nel POF, nonché in sede di rapporto diretto con la famiglia, durante i colloqui di presentazione, in cui vengono reperite oltre alle informazioni generali, anche le aspettative della singola famiglia.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 2 di 7

Le informazioni raccolte vengono memorizzate e sono parte integrante dei controlli in itinere svolti in fase di erogazione del servizio (si veda cap. 7.5 del presente Manuale).

Nel corso dell'anno scolastico, anche tramite il rapporto diretto con la famiglia, si ha un riesame dei requisiti definiti nel POF e nei programmi didattico-educativi ed eventuali interventi tempestivi per garantire la piena soddisfazione finale.

Per maggiori dettagli si veda capitolo 7.5 del presente Manuale.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente avviene in più momenti, il primo del quale è rappresentato dalle iniziative sul territorio per far conoscere la scuola ai futuri alunni e famiglie, tramite il Progetto Accoglienza.

Si hanno quindi una serie di strumenti, dalla consegna del POF, ai momenti canonici di incontro, quali le riunioni di classe, la comunicazione tramite i Rappresentanti di classe, eventuali circolari, con le attività di ricevimento dei congiunti, tramite la gestione di eventuali segnalazioni (si veda istruzione gestionale n. 01 "Gestione problematiche e conseguenti azioni").

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

All'interno dell'organizzazione scolastica le attività di progettazione sono numerose. Quando per progettazione si intende la pianificazione dell'erogazione del servizio, tale attività viene opportunamente descritta nelle procedure di processo relative, in quanto parte integrante delle stesse.

Nel presente capitolo del Manuale vengono pertanto trattate le attività di progettazione di un nuova specifica del servizio, di progettazione del POF, di adattamento dei processi a nuove normative, con conseguente necessità di riprogettazione dei processi e servizi.

Sulla base di tale premessa alcuni dei sei sottopunti della Norma vengono in alcuni casi accorpati. Si veda quanto descritto in seguito.

7.3.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

*In occasione delle riunioni degli Organi Collegiali vengono esaminati eventuali nuove progettazioni, derivanti dall'esame del POF, dai risultati della misurazione della soddisfazione del cliente, di eventuali impatti legislativi, etc. Si definiscono, quindi, gli investimenti ed i progetti deliberati, assegnando agli stessi progetti i responsabili di volta in volta individuati, con un'indicazione iniziale di tempi e risorse assegnate.

Alcuni progetti coincidono con gli obiettivi dell'organizzazione e vengono richiamati nella tabella obiettivi e misuratori (si veda punto 5.4 del presente Manuale). *

*La pianificazione della progettazione prevede:

- La definizione dei percorsi formativi e delle relative responsabilità;
- Le attività, riesame, verifica e validazione.*

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 3 di 7

7.3.2 Elementi in ingresso della progettazione e sviluppo

Per l'attività di formazione curricolare, il Collegio Docenti individua le esigenze formative, in funzione dei vincoli ministeriali e d'Istituto; i Consigli di Classe/Interclasse/intersezione definiscono poi in dettaglio gli obiettivi relativi alle unità d'apprendimento disciplinari ed interdisciplinari dei diversi ordini scolastici.

Per quanto riguarda l'ampliamento dell'offerta formativa, si indicano gli elementi in ingresso della progettazione, ivi compresi i risultati che si vogliono ottenere, le risorse assegnate, le modalità di controllo dell'avanzamento del progetto, etc. I dati vengono riportati nell'apposita scheda del progetto. *

La delibera del piano di progettazione compete al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto; la responsabilità di ciascuna attività è affidata ai Referenti di progetto, che hanno il compito di seguire le diverse fasi della progettazione.*

7.3.3 Elementi in uscita della progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita della progettazione coincidono in parte con i risultati attesi e di volta in volta con documentazione o strumentazione di supporto, quale ad esempio un'importante revisione del POF, la realizzazione di un nuovo laboratorio, importanti modifiche a procedure o modulistica, etc.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

*Nelle riunioni periodiche del Collegio Docenti e dei gruppi di lavoro specifici, si effettuano riesami sistematici al fine di:

- valutare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e ottemperare a quanto pianificato;
- individuare i problemi e proporre le azioni necessarie per risolverli;
- considerare la fattibilità del servizio, eventualmente contemplando, anche gli aspetti di carattere economico.

Le decisioni prese sono opportunamente registrate nei verbali di riunione degli Organi Collegiali e/o nella scheda "Pianificazione/controllo della progettazione"*

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione avviene all'interno del gruppo di lavoro, relativo alla specifica attività e consiste nell'analisi critica, agli intervalli di tempo stabiliti, delle fasi salienti dello sviluppo della progettazione. *Le verifiche si effettuano, per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti prestabiliti; può emergere la necessità di rivedere la progettazione, in alcune parti, o per alcuni casi di congelare o rimuovere alcune attività.*

I risultati sono riportati nei verbali di riunione e/o sulla scheda "Pianificazione/controllo della progettazione" e comunicati a tutti gli interessati.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

*L'attività di validazione varia a seconda dell'attività e può essere svolta con il coinvolgimento del cliente (tramite questionari, misurazioni oggettive, o altro). Si effettua allo scopo di confermare che i requisiti relativi ad una specifica attività sono stati soddisfatti.

I risultati della validazione e le eventuali considerazioni sono riportati sul Documento di Autovalutazione e richiamate nel riesame annuale della Direzione.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 4 di 7

In particolare, per le attività d'ampliamento dell'offerta formativa, è necessaria la validazione complessiva della progettazione a cura del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto per la parte finanziaria, in base ai risultati rilevati e, quindi, all'efficacia riscontrata, al fine di definire gli obiettivi generali per la progettazione di massima dell'anno a venire.*

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo

* Le modifiche riguardano ogni variazione effettiva rispetto allo stato considerato definitivo dopo la validazione e non più in fase di elaborazione e evidente sviluppo. Tutte le modifiche alla progettazione vengono discusse, verificate ed approvate dagli Organi Collegiali, in modo da poter essere considerate nella nuova progettazione. Il resoconto delle variazioni è riportato nei verbali del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto.*

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo per l'approvvigionamento

Il processo dell'approvvigionamento (processo n. C 03) prevede un'attività di selezione, valutazione e scelta dei fornitori ed un'attività di gestione degli ordini d'acquisto. Per ciascun fornitore viene effettuata una valutazione di selezione iniziale (opportunamente formalizzata).

*La selezione dei consulenti avviene mediante indizione di gara per la scelta dei contraenti, con cui stipulare i contratti. A seguito della prima esperienza viene tenuta annotazione dell'impressione avuta, e sono, quindi, aggiornati gli Albi (fornitori-consulenti) e le schede di valutazione, che riportano per le diverse voci di acquisto i parametri critici di valutazione e le relative considerazioni. Gli Albi dei fornitori e dei consulenti sono, quindi, utilizzati per la scelta a seconda della tipologia di bene o servizio da acquistare e come comunicazione condivisa tra tutti gli interessati sulle esperienze positive o negative vissute di volta in volta con il fornitore o il consulente. In caso di gravi non conformità si procede all'eliminazione del fornitore o del consulente dal rispettivo albo.

In sede di riesame del Sistema vengono presi in considerazione gli Albi Fornitori-consulenti e sono decisi eventuali provvedimenti.*

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

L'ordine al fornitore viene gestito tramite invio fax o mail al fornitore, previo contatto telefonico per verificare la disponibilità del prodotto o del servizio. Per i beni di consumo delle classi gli acquisti vengono effettuati previa presentazione di un progetto finanziato dagli Enti Locali (fondi per il Diritto allo studio) o dallo Stato (fondi per l'Autonomia). Per tutti gli altri beni e servizi l'ordine viene emesso direttamente dall'Amministrazione scolastica, previa richiesta di tre preventivi minimi e autorizzazione da parte del DS secondo le modalità previste *dalla normativa vigente*.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Tutti i materiali in entrata sono sottoposti ad una prima verifica di tipo amministrativo per accertare la corrispondenza tra l'ordine emesso e la fornitura ricevuta, e quindi ad una verifica di tipo qualitativo, per verificare l'integrità e la qualità degli stessi e la loro corretta identificazione.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 5 di 7

In caso di servizi (ad esempio interventi idraulici ed elettrici) la verifica avviene a conclusione dell'intervento.

Il caso di riscontro del prodotto da parte del cliente presso il fornitore non si verifica.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

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

Iter del processo didattico/educativo

Il processo n. B 02 (Processo didattico/educativo) definisce le modalità di erogazione del servizio scolastico e si articola principalmente in un momento di pianificazione e successivi momenti di erogazione, controllo e verifica.

Per la programmazione ci si avvale di una serie di informazioni, quali output del processo relativo al cliente, indicazioni del POF, obiettivi standard di Istituto, Curricolo Verticale d'Istituto, Profilo educativo-culturale e obiettivi specifici d'apprendimento, valutazioni relative alla misurazione della soddisfazione del cliente, etc. L'intero iter è supportato da apposita modulistica, che formalizza tutti gli aspetti utili ad una corretta programmazione (per maggior dettaglio si veda la procedura di processo B 02).

Per i momenti di controllo in itinere e di consuntivo la procedura di processo prevede una serie di attività che portano ad un efficace controllo in itinere, allo scopo di individuare eventuali diverse azioni e decisioni sulla programmazione e sugli obiettivi.

A fine anno scolastico si ha quindi un'attività di consuntivazione degli obiettivi raggiunti a fronte di quanto programmato, di quanto definito nel POF, etc.

Le registrazioni relative a quanto sopra sono opportunamente definite e codificate in modulistica di riferimento, come descritto nella procedura di processo B 02.

Oltre alla procedura di processo B 02, sono state definite una serie di istruzioni operative per la corretta conduzione del processo didattico-educativo, quali ad esempio la gestione della documentazione scolastica, l'organizzazione di attività extra-scolastiche e di attività funzionali all'insegnamento, la gestione dei criteri di valutazione, etc.

Requisiti di legge e adeguatezza dei mezzi di produzione

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di garantire il rispetto delle regole ministeriali e di sicurezza. Per la parte didattica il controllo di tale ottemperanza si ha attraverso la comunicazione costante in apposite circolari a tutto il personale interessato, in particolare per quanto riguarda la corretta compilazione dei documenti ministeriali (ad esempio registri di classe, dossier di classe/sezione, etc.)

Sicurezza

Per gli aspetti relativi alla sicurezza, l'organizzazione si avvale di un consulente esterno che aggiorna la Direzione in merito ai requisiti di sicurezza e predispone il Piano di Valutazione dei Rischi.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 6 di 7

Mezzi

I mezzi strutturali per l'offerta formativa (quali mezzi informatici, laboratori, strumentazione, etc.) sono costantemente valutati, aggiornati e opportunamente gestiti come previsto al capitolo 6. del presente Manuale.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Attività di validazione dei processi in senso stretto non sono applicabili, mentre è prevista almeno in fase di chiusura dell'anno scolastico la validazione del POF, delle modalità di programmazione, etc. In tal caso si ha una relazione di validazione come previsto al capitolo 7.3 e al capitolo 5 del presente Manuale.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Per tutti i processi erogati si ha una rintracciabilità alle operazioni condotte o quando necessaria ai materiali utilizzati. Al fine di garantire la corretta conoscenza delle modalità di codifica, archiviazione e reperibilità dei documenti è stata definita un'apposita istruzione operativa relativa alla gestione della documentazione scolastica. *Inoltre, è in atto un progetto di più ampio respiro, mirato al trasferimento della gestione della documentazione da cartacea ad informatica, fatta eccezione per i documenti ministeriali, di cui è richiesta la compilazione cartacea.*

7.5.1 Proprietà del cliente

*Per proprietà del cliente si intende sia proprietà materiali sia intellettuali, quali oggetti personali (materiali) o materiale prodotto nel corso della vita scolastica e di proprietà dello studente (valutazioni, verifiche, etc.). A tal riguardo si ha l'istruzione operativa relativa alla gestione della documentazione scolastica.

L'Organizzazione ha, inoltre, definito specifici regolamenti, allegati al processo didattico-educativo, in cui sono inserite, anche le norme per il corretto utilizzo del materiale scolastico, sia da parte dello studente sia da parte della Scuola.*

7.5.2 Conservazione dei prodotti

L'Istituto garantisce la corretta conservazione dei prodotti dal ricevimento dei materiali (materiale didattico e di consumo) sino all'utilizzo e nella successiva archiviazione. Si veda istruzione operativa per la gestione della documentazione scolastica. Eventuali non conformità vengono opportunamente gestite come da istruzione gestionale F IG01 "Gestione delle problematiche".

7.6 CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Le apparecchiature di cui l'Istituto dispone non sono finalizzate ad assicurare la conformità del prodotto/servizio a specifiche di riferimento, ma vengono utilizzate a scopi didattici. Esse, quindi, non sono soggette a taratura.

L'attività di controllo verte principalmente sul monitoraggio periodico dei criteri di misurazione individuati per valutare gli apprendimenti e l'acquisizione delle competenze. A tal scopo è stata definita un'apposita

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 7
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		Rev. 3 del 1/10/2010
		Pagina 7 di 7

istruzione operativa (U IO 10), che oltre a definire le modalità di misurazione e controllo (si veda capitolo 8.2.4) indica le modalità di controllo periodico della valenza di tali criteri.

7.7 PROCESSI/PROCEDURE DI RIFERIMENTO DEL CAPITOLO 7.

Procedura di processo n. 01 “Processo relativo al cliente”

- Istruzione operativa V IO 10 “Consulenza psicopedagogica”
- Istruzione operativa N IO 03 “Iscrizioni, continuità, accoglienza alunni stranieri”
- Istruzione operativa O IO 04 “Organizzazione visite didattiche”
- Istruzione operativa M IO 02 “Documentazione scolastica”
- Istruzione operativa P IO 05 “ Agenda, orari, avvisi”
- Istruzione operativa Q IO 06 “Regolamento rappresentanti”
- Istruzione operativa X IO 14 “Convocazione organi collegiali”
- Istruzione operativa AH IO 24 “Privacy ed uscita alunni”
- Istruzione operativa Z IO 12 “ Permessi assenze ..”

*Procedura di processo n. 02 “Processo didattico/educativo”

- Istruzione gestionale “AR IG 09 Gestione POF”
- Istruzione operativa U IO 10 “Verifica e valutazione degli alunni”
- Istruzione operativa AI IO 25 “Gestione dei gruppi GLH”
- Istruzione operativa J IO 15 “Adozione libri di testo”
- Istruzione operativa AG IO 23 “Verifiche sommative”
- Istruzione operativa AM IO 26 “Dossier di classe”*

*Procedura di processo K 06 “Progettazione

- Istruzione operativa W IO 16 “Gestione progetti”*

*Procedura di processo n. 03 “Processo dell’approvvigionamento”

- Istruzione gestionale AS 10 “Attività affidate all’esterno”
- Istruzione operativa Y IO 13 “Beni in arrivo”*

Procedura di processo n. 05 “Pianificazione, misurazioni, analisi, miglioramento.

- Istruzione gestionale G IG 02 “Soddisfazione del cliente”