

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 4
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 1 di 5

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

L' Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" ha definito, attuato e tiene aggiornato il Sistema di Gestione Qualità, quale mezzo per garantire che la qualità dei servizi offerti sia conforme ai requisiti specificati e che il cliente abbia sempre il soddisfacimento atteso.

Il Sistema di Gestione della Qualità è pianificato in modo tale che tutti i processi, *necessari alla realizzazione dei propri servizi,* siano opportunamente codificati, così come la sequenza e le interazioni tra questi processi. E' così possibile ed agevole rivedere tali processi, soprattutto alla luce delle continue evoluzioni che possono eventualmente richiedere una ripianificazione degli stessi (ad esempio nuovi requisiti del cliente, nuovi requisiti cogenti, risorse umane e strutturali, trasformazioni dell'Ufficio, necessità di miglioramento).

I processi stabiliti comprendono i requisiti della presente Norma nonché i requisiti specifici del settore. Il quadro di riferimento di tali processi è riportato nell'ultima pagina del seguente capitolo.

L'organizzazione controlla le attività affidate all'esterno, affinché, sia assicurata la conformità ai requisiti della norma di riferimento. I servizi affidati all'esterno, rappresentano fasi operative di attività interne, necessarie all'ampliamento dell'offerta formativa, alla sicurezza e ad alcuni aspetti organizzativi. Per ciascun servizio sono definite specifiche modalità di monitoraggio e di verifica nell'Istruzione Gestionale AS IG 10.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Consapevole che uno dei mezzi principali per garantire e dimostrare l'efficacia di un Sistema di Gestione della Qualità è avere un buon sistema documentale, l' Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" organizza la documentazione in diversi livelli, ognuno avente rilevanza e significato diverso nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità. I livelli sono vari, e precisamente:

1. Manuale di Gestione della Qualità ivi compresa la dichiarazione della Politica della Qualità
2. Procedure di processo
3. Istruzioni gestionali
4. Istruzioni operative
5. Documenti e modulistica
6. Registrosioni della qualità
7. Documenti di origine esterna necessari al Sistema.

4.2.1 Generalità

Il sistema qualità adottato prevede oltre al Manuale Qualità:

Le procedure e le istruzioni gestionali scritte, che rispecchiano quanto è stato deciso ed effettuato dal punto di vista gestionale e operativo.

L'attuazione delle procedure e delle istruzioni facenti parte del Sistema Qualità.

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 4
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 2 di 5

La verifica periodica del Sistema per accertare l'adeguatezza delle procedure o avanzare eventuali aggiornamenti.

Le procedure e le istruzioni gestionali e qualsivoglia documentazione che costituisce patrimonio interno non devono essere distribuiti all'esterno per comprensibili ragioni di riservatezza. L'eventuale esame da parte del cliente di procedure o istruzioni gestionali, nell'ambito di verifiche ispettive, deve essere previsto contrattualmente.

4.2.2 Manuale della Qualità

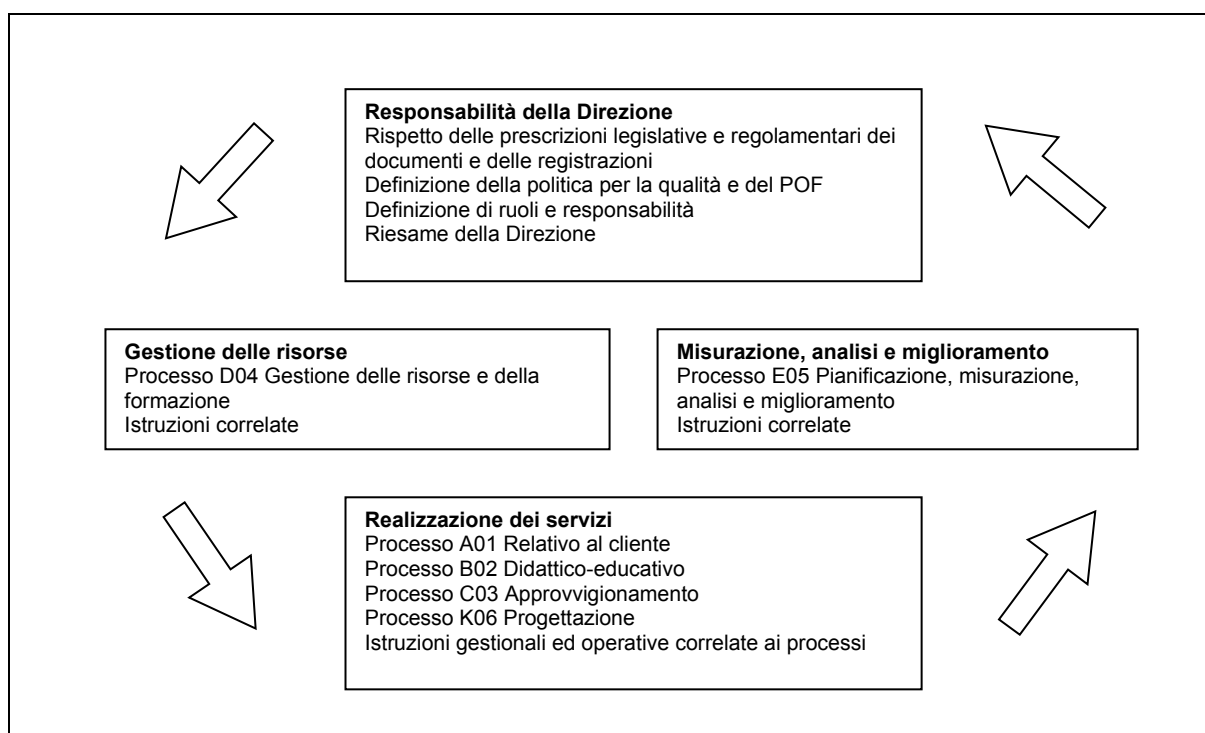
Il Manuale della Qualità è lo strumento per descrivere in generale il Sistema di Gestione della Qualità ed è integrato dal riferimento a procedure di processo, istruzioni gestionali e istruzioni operative riportate nell'Appendice B del presente Manuale.

Le modalità di gestione del Manuale sono riportate nella sezione 0.3 del presente Manuale.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

*L'Istituto Comprensivo "Frisi", ha identificato i **processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità**, relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione di servizi e alle misurazioni.

Le procedure documentate obbligatorie per la gestione dei processi necessari al Sistema della Qualità fanno riferimento alle attività della scuola, secondo una sequenza che evidenzia le interazioni fra i processi principali e le procedure di supporto.



Procedure di processo

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 4
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 3 di 5

Le procedure di processo sono i documenti chiave di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità e descrivono i processi primari. Esse hanno carattere gestionale/organizzativo e coprono le attività che sono critiche, definiscono le politiche generali da seguire, identificano il personale coinvolto e la documentazione che viene prodotta. Sono redatte dal Responsabile della Funzione cui la procedura fa riferimento, e successivamente approvate e autorizzate rispettivamente dal Responsabile Sistema Qualità e dalla Direzione.

Istruzioni gestionali

Le istruzioni gestionali hanno sempre carattere organizzativo e ricoprono i processi di supporto. Sono emesse dalle Funzioni competenti e autorizzate dal DS

Istruzioni operative

Le Istruzioni operative sono invece lo strumento adottato per l'esecuzione di operazioni standardizzate, in conformità ai requisiti previsti. Il loro grado di dettaglio dipende dalla complessità del lavoro e dei metodi usati.

Entrambi i tipi di documenti sono emessi ed approvati dalle Funzioni di competenza.

Le istruzioni operative, la documentazione tecnica e quant'altro costituisca il know-how dell'Organizzazione, non deve essere distribuito all'esterno per comprensibili ragioni di riservatezza.

L'eventuale esame da parte del cliente delle istruzioni operative, nell'ambito di verifiche ispettive interne, deve essere previsto contrattualmente.

L'elenco complessivo delle procedure di processo e delle istruzioni correlate è riportato all'appendice B.

***Documenti e modulistica**

I documenti allegati a processi ed istruzioni, come tabelle, moduli, ecc. sono identificati da indice e data di revisione, indicati al piè di pagina.*

***Documenti di origine esterna necessari al Sistema**

- L'aggiornamento dei documenti che l'Organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e la gestione del Sistema Qualità, come Indicazioni Nazionali, Decreti, Leggi, Circolari Ministeriali e altre Norme applicabili, è assicurato dal collegamento internet con il Ministero.
- I documenti, provenienti da fornitori, sono archiviati presso la segreteria.

In particolare, le Indicazioni Nazionali per il Curricolo sono inserite nel sistema informatico ed allegate al Processo Didattico-educativo.*

Registrazioni della Qualità

I documenti di registrazione della qualità sono quelli in cui viene data evidenza oggettiva delle operazioni condotte. Si veda il punto 4.2.3 della presente sezione.

I dati informatici sono gestiti e protetti in accordo alle indicazioni riportate nell'istruzione gestionale n° I IG 04 "Controllo documenti".

Dati del Sistema di Gestione della Qualità (di solito inseriti in sistemi informatici)

MANUALE DELLA QUALITÀ	EDIZIONE 4	Sezione 4
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Rev. 4 del 1/10/2010
		Pagina 4 di 5

I dati informatici sono gestiti e protetti in accordo alle indicazioni dell'istruzione operativa relativa alla Gestione documenti/dati a mezzo informatico.

Distribuzione

La documentazione del SGQ viene consegnata, da parte del Team Qualità, in copia cartacea controllata, alla Funzione Vicaria, che deposita tale copia presso l'ufficio del DS. I referenti della "Commissione Qualità" provvedono ad aggiornare le cartelle di sistema, su supporto informatico, per la consultazione da parte dei Docenti e del personale ATA, nei relativi plessi. Una copia informatica aggiornata è trasmessa al DSGA per la consultazione da parte degli Assistenti Amministrativi.

Modifiche ai documenti e ai dati

*Processi, istruzioni gestionali, istruzioni operative e relativi allegati

Il Team Qualità è tenuto ad aggiornare costantemente la documentazione del SGQ in base alle necessità che si vengono a creare di volta in volta e provvedere di conseguenza alla redistribuzione dei documenti a tutti gli interessati nelle medesime forme indicate in precedenza.*

Per ogni variazione richiesta che possa influire sui processi definiti in precedenza, il Team Qualità esegue una valutazione globale, in modo che tutti i documenti coinvolti siano debitamente aggiornati.

Ogni nuova edizione di una procedura deve essere valutata ed approvata almeno dalle stesse funzioni che ne avevano preparato la prima stesura.

Sui documenti modificati si riporta l'indice e la data di revisione. Nella parte finale di ogni nuova edizione delle procedure di processo, istruzioni gestionali e istruzioni operative sono riportate le variazioni apportate rispetto alle edizioni precedenti.

***Manuale della Qualità**

L'originale del MQ è stampato su carta, provvisto delle firme di approvazione e archiviato, presso l'ufficio del DS. Dove necessario od opportuno, si procede a modifiche del Manuale della Qualità, in relazione a cambiamenti di situazione che lo rendano superato o che rendano non più applicabili le prescrizioni in esso contenute. Le modifiche al Manuale della Qualità sono sempre proposte dalla commissione qualità ed approvate dal Dirigente Scolastico. Il Referente della qualità, provvede a far pervenire alla Funzione Vicaria la copia aggiornata, sia in formato cartaceo, sia in forma elettronica.*

La natura delle modifiche è descritta brevemente nella sezione "edizioni e revisioni". Sui documenti modificati si riporta l'indice e la data di revisione. Le parti cambiate o aggiunte, rispetto alla revisione precedente, sono evidenziate con asterischi all'inizio e al termine della parte aggiornata.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità attestano il corretto modo di operare dell'Istituzione per tenere sotto controllo tutte le fasi connesse con i processi e sono importanti per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità applicato.

Sono comprese fra queste anche i documenti di origine esterna, quali ad esempio fatture fornitori, circolari ministeriali, etc.

L'Istituto Comprensivo "PAOLO FRISI" ha predisposto ed applica una istruzione gestionale per identificare, raccogliere, registrare, archiviare e conservare le registrazioni della qualità.

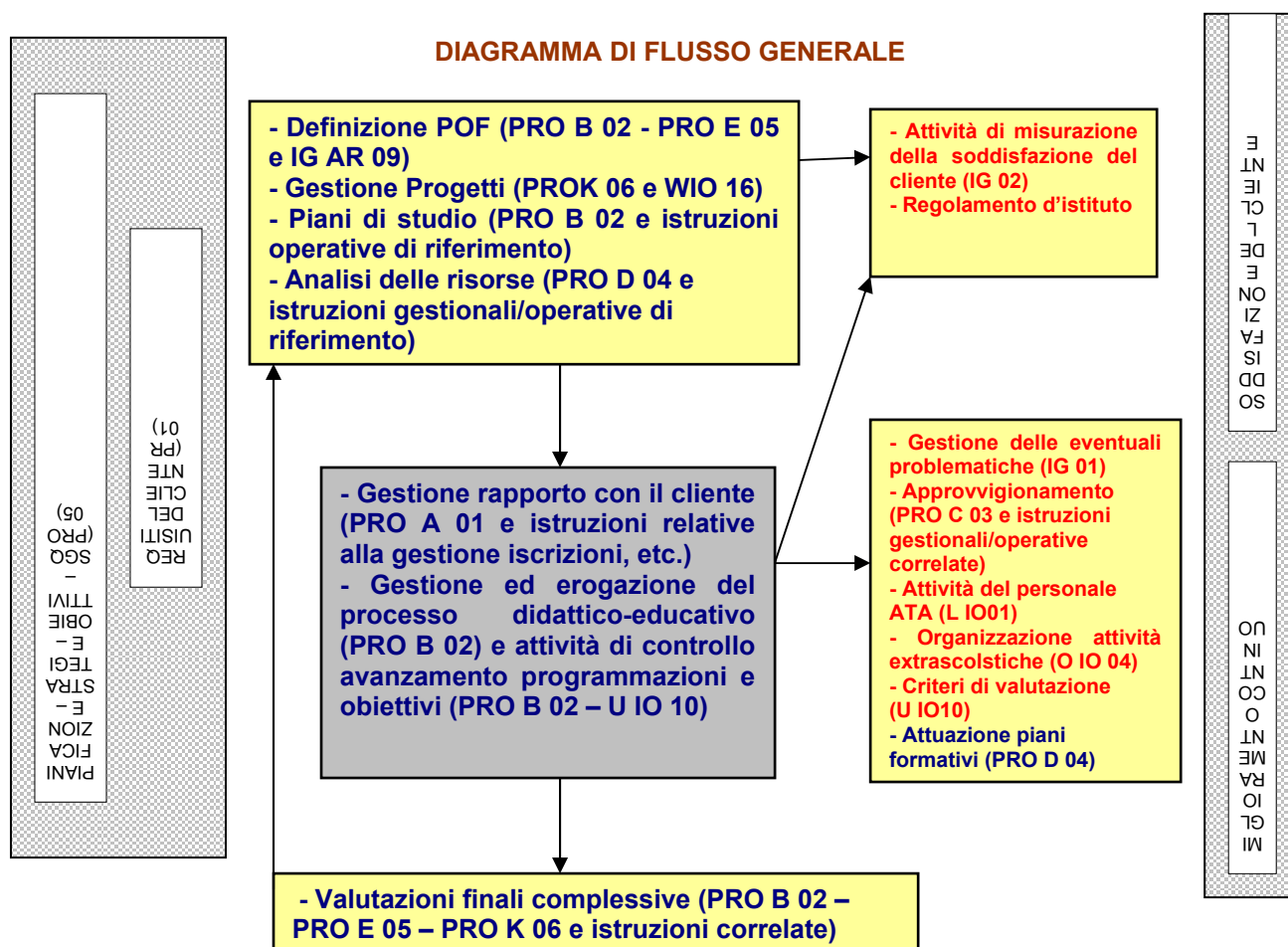
Tale istruzione gestionale stabilisce anche i tempi di conservazione e la destinazione finale di ogni documento. Sono inoltre definite le modalità di accesso alle registrazioni cartacee o informatiche.

Per quanto riguarda i documenti in forma elettronica, essi sono sottoposti a regolari salvataggi su CD, a cura del Referente per la Qualità. I referenti di ciascun plesso, provvedono ad aggiornare costantemente tutti i documenti del Sistema di Gestione della Qualità, su supporto informatico. I documenti elettronici, qualora necessario, sono protetti da password.

Gli ultimi anni dei documenti sono archiviati presso le funzioni di competenza per poter essere consultati senza difficoltà dagli operatori interessati e sono facilmente rintracciabili in caso di necessità.

4.3 PROCESSI/PROCEDURE DI RIFERIMENTO DEL CAPITOLO 4.

Istruzione Gestionale n° I IG 04 "Controllo della documentazione e dei dati"



NB I riferimenti **in rosso** indicano processi di supporto

NNB L'intero SGQ è supportato dalle procedure relative al controllo della documentazione e dei dati (IG 04), alle attività di audit (IG 03).

NNNB Oltre alle procedure di processo e istruzioni gestionali, il SGQ è gestito tramite apposite istruzioni operative.