

# *MANUALE QUALITÀ'*

Istituti E. De Amicis S.R.L  
20122 Milano – Via Lamarmora, 34

## Manuale Qualità

Copia operativa (controllata) n.

Copia operativa (non controllata) n.

Edizione 1 Revisione 13

Emesso in data 27.03.2016

Questo Manuale è di proprietà degli Istituti E. De Amicis.  
Ogni divulgazione e produzione o cessione di contenuti a terzi deve  
essere autorizzata dalla stessa società.

Emesso da: RAQ

Approvato da Presidenza

Firma \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.0	
	INDICE GENERALE	Ed. 1 Rev. 8 Del 27/02/13	Pagina 1 di 4

**SEZ. 0.0      INDICE GENERALE**

**SEZ. 0.1      GENERALITA'**

0.1.1 PRESENTAZIONE DEGLI ISTITUTI E. DE AMICIS

**SEZ. 0.2      APPROCCIO PER PROCESSI**

**SEZ. 0.3      MATRICE DELLE REVISIONI DI MQ**

**SEZ.1          SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

- 1.1    GENERALITA'
- 1.2    SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

**SEZ. 2          RIFERIMENTI NORMATIVI**

**SEZ. 3          TERMINI E DEFINIZIONI**

- 3.1    UNIFORMITA' DI LINGUAGGIO
- 3.2    ABBREVIAZIONI
- 3.3    DEFINIZIONI

**SEZ. 4          SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

- 4.1    REQUISITI GENERALI
  - 4.1.1 IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI
  - 4.1.2 SEQUENZA, INTERAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI
  - 4.1.3 CRITERI E METODI PER ASSICURARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI
- 4.2    REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
  - 4.2.1 STRUTTURA DEL SISTEMA QUALITA'
  - 4.2.2 IL MANUALE DELLA QUALITA'
  - 4.2.3 ALLEGATI AL MANUALE DELLA QUALITA'

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.0	
	INDICE GENERALE	Ed. 1 Rev. 8 Del 27/02/13	Pagina 2 di 4

- 4.2.4 LE PROCEDURE OPERATIVE INTERNE
- 4.2.5 PIANI PER LA QUALITA'
- 4.2.6 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA'
- 4.2.7 MODALITA' DI REGISTRAZIONE

- 4.3 RAPPRESENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' DI IDEA

#### 4.4 PROCESSI IN OUTSOURCING

- 4.4.1 DETERMINAZIONE DEI PROCESSI IN OUTSOURCING
- 4.4.2 CONTROLLO DEI PROCESSI IN OUTSOURCING

### **SEZ. 5      RESPONSABILITA' DELLA PRESIDENZA**

#### 5.1 INTRODUZIONE

- 5.1.1 SCOPO
- 5.1.2 APPLICABILITA'
- 5.1.3 RESPONSABILITA'

#### 5.2 POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'

- 5.2.1 POLITICA PER LA QUALITA'
- 5.2.2 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

#### 5.3 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

#### 5.4 COMUNICAZIONI INTERNE

#### 5.5 RIESAME DA PARTE DELLA PRESIDENZA

- 5.5.1 GENERALITA'
- 5.5.2 ELEMENTI DI INGRESSO PER IL RIESAME
- 5.5.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

### **SEZ. 6      GESTIONE DELLE RISORSE**

#### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

#### 6.2 RISORSE UMANE

- 6.2.1 SELEZIONE

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.0	
	INDICE GENERALE	Ed. 1 Rev. 8 Del 27/02/13	Pagina 3 di 4

6.2.2 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

6.2.3 FORMAZIONE SPECIFICA PER IL PERSONALE DEL GRUPPO  
QUALITÀ'

6.3 RISORSE TECNOLOGICHE

6.4 INFRASTRUTTURE

6.5 ENVIRONMENTS

## **SEZ. 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)**

7.1 GENERALITÀ'

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO  
DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO  
SVILUPPO

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E ALLO  
SVILUPPO

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA  
PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

7.4.3 VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO

7.5 EROGAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.0	
	INDICE GENERALE	Ed. 1 Rev. 8 Del 27/02/13	Pagina 4 di 4

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL  
PROCESSO EDUCATIVO

7.5.2 VALIDAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE

7.5.5 CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI  
MISURAZIONE

## **SEZ. 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI**

8.1 GENERALITA'

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

8.2.2 AUDIT INTERNI

8.2.3 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI

8.2.4 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL PROCESSO  
EDUCATIVO

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'		Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 1 di 6

## SEZ. 0.1 GENERALITA'

### 0.1.1 PRESENTAZIONE DEGLI ISTITUTI E. DE AMICIS

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 05/05/03	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 2	Data 01/09/05	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 3	Data 23/02/06	Modifica dati	Redazione GQ	Regazione GQ	Approvazione P
Rev 4	Data 15/03/06	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 5	Data 19/03/07	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 6	Data 10/10/09	Modifica dati Sede Gorgonzola	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 7	Data 14/04/09	Esiti VI Quasar	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 8	Data 30/01/2010	Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 9	Data 30/01/2012	Aggiornamento dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 10	Data 27/02/2013	Aggiornamento dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev 11	Data 27/03/2016	Aggiornamento dati nuovi indirizzi	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'	Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 2 di 6

## O.1 GENERALITA'

Il presente manuale è parte fondamentale del Sistema di gestione per la Qualità degli Istituti Edmondo De Amicis S.r.l.

Gli Istituti E. De Amicis S.r.l, la cui Organizzazione è illustrata nell' Allegato 1 di questo Manuale, hanno ottenuto la prima Certificazione di Qualità il 23 marzo 2000 con le Norme UNI EN ISO 9002-94.

Il passaggio alle nuove norme ISO 9001-2000 è stata una decisione scontata con lo scopo di mantenere e migliorare i particolari obiettivi che l'organizzazione si era prefissata nella prima Certificazione.

L'ulteriore passaggio nel gennaio 2010 è stato l'adeguamento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 curato da GQ dopo formazione QUASER Certificazioni SRL.

Attualmente in corso l'aggiornamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015 dopo formazione Quasar Certificazioni SRL

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'	Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 3 di 6

### 0.1.1 PRESENTAZIONE DEGLI ISTITUTI E. DE AMICIS

---

<b>RAGIONE SOCIALE</b>	<b>ISTITUTI E. DE AMICIS S.R.L.</b>
<b>INDIRIZZO</b>	<b>VIA LAMARMORA, 34</b>
<b>CAP</b>	<b>20122</b>
<b>CITTA'</b>	<b>MILANO</b>
<b>ACRONIMO</b>	<b>IDEA</b>
<b>TELEFONI</b>	<b>+39 02 59901448</b> <b>+39 02 55195153</b> <b>+39 02 55012206</b>
<b>FAX</b>	<b>+39 02 5513785</b>
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:info@istitutideamicis.it">info@istitutideamicis.it</a>
<b>URL</b>	<a href="http://www.istitutideamicis.it">www.istitutideamicis.it</a>
<b>REA</b>	<b>236633</b>
<b>TRIBUNALE DI MILANO</b>	<b>352357/1326/1663</b>
<b>C.F. e P. IVA</b>	<b>03167390156</b>
<b>Sede Operativa Principale</b>	<b>MILANO – Via Lamarmora 34</b>
<b>Sede Operativa Secondaria</b>	<b>Gorgonzola – Via Matteotti 30</b>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@liceisantagostino.it">info@liceisantagostino.it</a>
<b>CAP</b>	<b>20064</b>

---

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'	Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 4 di 6

---

## PREMESSA STORICA

---

Il prof. Michele Maria Tumminelli fonda gli Istituti Edmondo De Amicis nel 1923, immediatamente dopo la riforma Gentile, con corsi elementari e medi di primo grado. Nel 1936 il Ginnasio – Liceo Classico è il primo ad ottenere la parifica seguito a breve anche dal Liceo Scientifico, che viene intitolato alla memoria dell'ex alunno Leopoldo Marangoni, medaglia d'oro al V.M.. Nel 1939 gli Istituti De Amicis vengono insigniti della Medaglia d'oro dei benemeriti dell'Educazione Nazionale.

Nel 1952 gli istituti "E. De Amicis" si trasferiscono presso la nuova sede in via Lamarmora 34 dove sono tuttora funzionanti con scuola Media inferiore, Ginnasio – Liceo Classico, Liceo Scientifico e l'Istituto Tecnico Commerciale.

Dal 1989 la scuola media diventa a tempo prolungato con l'attività didattica curricolare suddivisa in cinque giorni.

Nel 1993 gli Istituti aprono la divisione "THE BRIDGE" centro di formazione che si propone come ponte tra il mondo della scuola ed il mondo del lavoro. Vengono istituiti corsi di animazione, informatica, laboratori teatrali, inoltre istituiscono "la scuola per la vita" un progetto di 30 ore in ogni classe per sviluppare abilità e conoscenze e confrontarsi nell'orientamento.

Nel 1995 Gli Istituti E. De Amicis presentano la "CARTA DEI SERVIZI" e il "PROGETTO EDUCATIVO DI ISTITUTO"

Nel 1998 viene istituito il C.F.L. (Centro Formazione e Lavoro), ente senza fine di lucro.

Nel marzo 2000 gli "Istituti E. De Amicis" ottengono la certificazione di qualità secondo le normative ISO EN UNI 9002/94.

Nell'anno scolastico 2000/2001 tutti gli ordini di scuola ottengono la parità.

Nel 2003 IDEA acquisisce l'istituto tecnico aeronautico paritario "NATIONAL AVIO SCHOOL" e presentano quindi quattro indirizzi di scuola secondaria superiore.

Nel 2007 IDEA acquisisce l'istituto linguistico S.AGOSTINO ubicato nella sede scolastica di Gorgonzola – via Matteotti 30. Nello stesso anno apre presso la sede di Gorgonzola un Liceo dello Sport e definisce il settore Licei S.Agostino in due indirizzi, entrambi paritari, Liceo Linguistico e Liceo Sportivo.

Dal 1° settembre 2010 entrerà in vigore la riforma complessiva e simultanea del secondo ciclo di istruzione e formazione. La Nuova Secondaria Superiore prevede un nuovo impianto organizzativo a partire dalle classi prime del nuovo anno scolastico 2010-2011. Alcuni indirizzi, oltre a cambiare l'offerta formativa, cambieranno anche il nome. Nell'a.s. 2012-2013 vengono introdotti i nuovi indirizzi di scienze applicate ad indirizzo sportivo e liceo delle scienze umane ad indirizzo spettacolo. Nell'a.s. 2015-2016 gli Istituti riformano il sistema di orientamento e placement in seguito al decreto "La Buona scuola" e ottengono la certificazione "Apple Distinguished School".

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'	Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 5 di 6

## UBICAZIONE E CARATTERISTICHE

Gli istituti "EDMONDO DE AMICIS" sono ubicati a Milano in via Lamarmora 34, una via centrale appena accanto a C.so di Porta Romana e nella zona del Tribunale e dell'Università Statale.

L'edificio, nato e costruito specificatamente per l'attività scolastica, dispone di due palestre ed un ampio cortile interno. È servito da numerosi mezzi di trasporto urbano e metropolitano. La vicinanza con Piazza Medaglie d'oro, punto di arrivo di alcuni mezzi di trasporto dell'hinterland, fa sì che molti studenti degli Istituti vengano da fuori Milano.

Gli istituti "E. De Amicis" rappresentano dal 1930 un punto di riferimento nel panorama educativo milanese nell'integrazione del servizio pubblico offerto da scuole statali e non statali.

Gli istituti "E. De Amicis" offrono la scuola media a tempo prolungato, il liceo classico, il liceo scientifico, il liceo scientifico opzione scienze applicate ad indirizzo sportivo, l'istituto tecnico economico, l'istituto tecnico tecnologico ad indirizzo logistica, la conduzione del mezzo aereo, il liceo delle scienze umane ad indirizzo spettacolo, tutti paritari.

**Nota: nel contesto Istituti E. De Amicis viene abbreviato con IDEA**

I "licei S.Agostino" sono ubicati a Gorgonzola in via Matteotti 30, via centralissima situata tra il comune e la fermata della metropolitana M2.

L'edificio, nato e costruito specificatamente per l'attività scolastica, dispone di un palazzetto ed un ampio cortile interno con tre campi da calcio, uno di pallavolo e uno di pallacanestro. È servito da numerosi mezzi di trasporto extraurbano e soprattutto è raggiunto dalla metropolitana.

Fondati 25 anni fa dalla prof.ssa Dina Massa Ridella i licei S.Agostino sono da allora riferimento certo nella Martesana e indicazione di scuola di eccellenza e di prestigio.

I Licei "S.Agostino" offrono il liceo linguistico e il liceo dello sport (liceo scientifico ad indirizzo sportivo) tutti paritari.

**Nota: nel contesto Licei S.Agostino viene abbreviato con LISA**

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.1	
	GENERALITA'	Ed. 1 Rev. 11 Del 27/03/16	Pagina 6 di 6

## GLI ISTITUTI EDMONDO DE AMICIS IN CIFRE

### Sede di Milano

m.q. coperti	6450
m.q. scoperti	1000
Aule n°	23
Servizi n°	51
Sale proiettori n°	1
Aule magne	3
Biblioteche	1
Sala medica	1
Laboratori di informatica	2
Laboratori scientifici	1
Palestre	2
Mensa	1
Uffici	12
Sala Multimediale	1

### Sede di Gorgonzola

m.q. coperti	2000
m.q. scoperti	5000
Aule n°	15
Servizi n°	4
Sale proiettori n°	1
Aule magne	1
Biblioteche	1
Sala medica	1
Laboratori di informatica	1
Laboratori scientifici	1
Palestre	1
Uffici	3

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – sez. 0.2	
	APPROCCIO PER PROCESSI		Ed. 1 Rev. 7 Del 27/03/16	Pagina 1 di 1

## SEZIONE 0.2

### APPROCCIO PER PROCESSI

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 19/03/07	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 10/10/08	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 05/01/2010	Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 10/01/2011	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 27/02/12	Correzione dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.2	
	APPROCCIO PER PROCESSI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/03/16	Pagina 2 di 2

## **SEZIONE 0.2          APPROCCIO PER PROCESSI**

Gli Istituti Edmondo De Amicis S.r.l. sono una scuola paritaria con due sedi e sette indirizzi scolastici (gli indirizzi vengono rinominati secondo quanto previsto dalla Riforma della Scuola Secondaria Superiore, in vigore dal 1° settembre 2010. Le classi formate prima di questa data conservano la precedente nomenclatura):

Sede di Milano

- Scuola Secondaria di Primo Grado
- Liceo Classico
- Liceo Scientifico (tradizionale e opzione scienze applicate)
- Istituto Tecnico Economico indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing
- Istituto Tecnico Tecnologico indirizzo Trasporti e Logistica (articolazione conduzione del mezzo aereo)
- Liceo delle Scienze Umane ad indirizzo Spettacolo

Sede di Gorgonzola

- Liceo Linguistico
- Liceo Sportivo

Il suo scopo primario consiste nel progettare, pianificare, erogare un servizio (processo educativo) che parte dall'esterno e all'esterno inevitabilmente ritorna.

Parte dall'esterno in quanto il processo educativo deve tener conto (oltre che delle norme imposte dagli Enti o Regolatori) delle esigenze del "cliente".

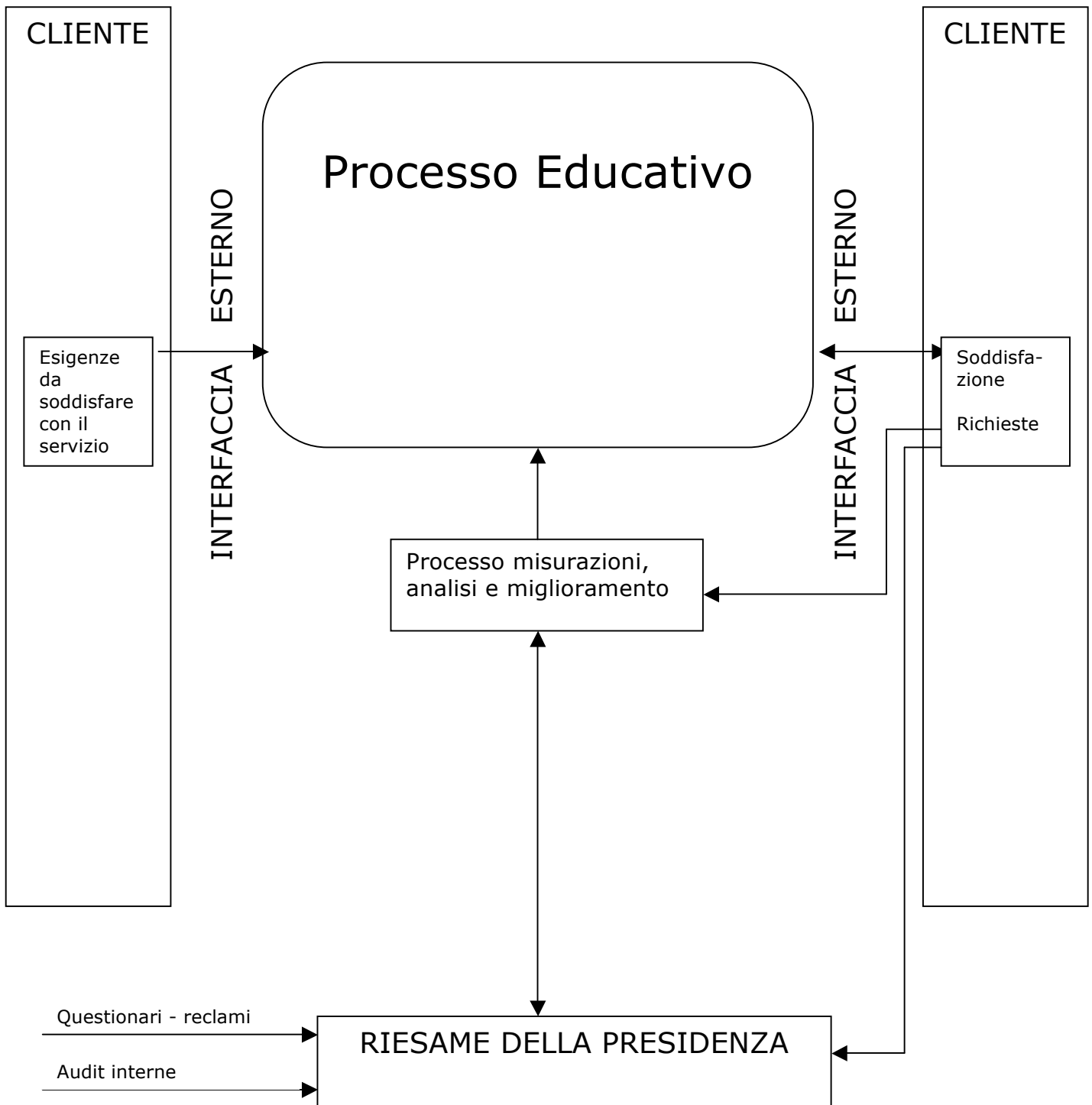
Ritorna all'esterno in quanto deve produrre nel cliente quella soddisfazione che va valutata e misurata, in quanto concorre al continuo miglioramento del servizio.

La fig. 1 illustra tale situazione e già anticipa il ruolo centrale del Cliente.

Nel caso specifico della nostra organizzazione, il processo primario è il processo educativo, supportato ed integrato da altri processi che contribuiscono al suo successo.

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.2	
	APPROCCIO PER PROCESSI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/03/16	Pagina 3 di 3

**Fig. 1 Flusso di informazioni per la soddisfazione del cliente nel Sistema Qualità di IDEA**



Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – sez. 0.2	
	APPROCCIO PER PROCESSI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/03/16	Pagina 4 di 4

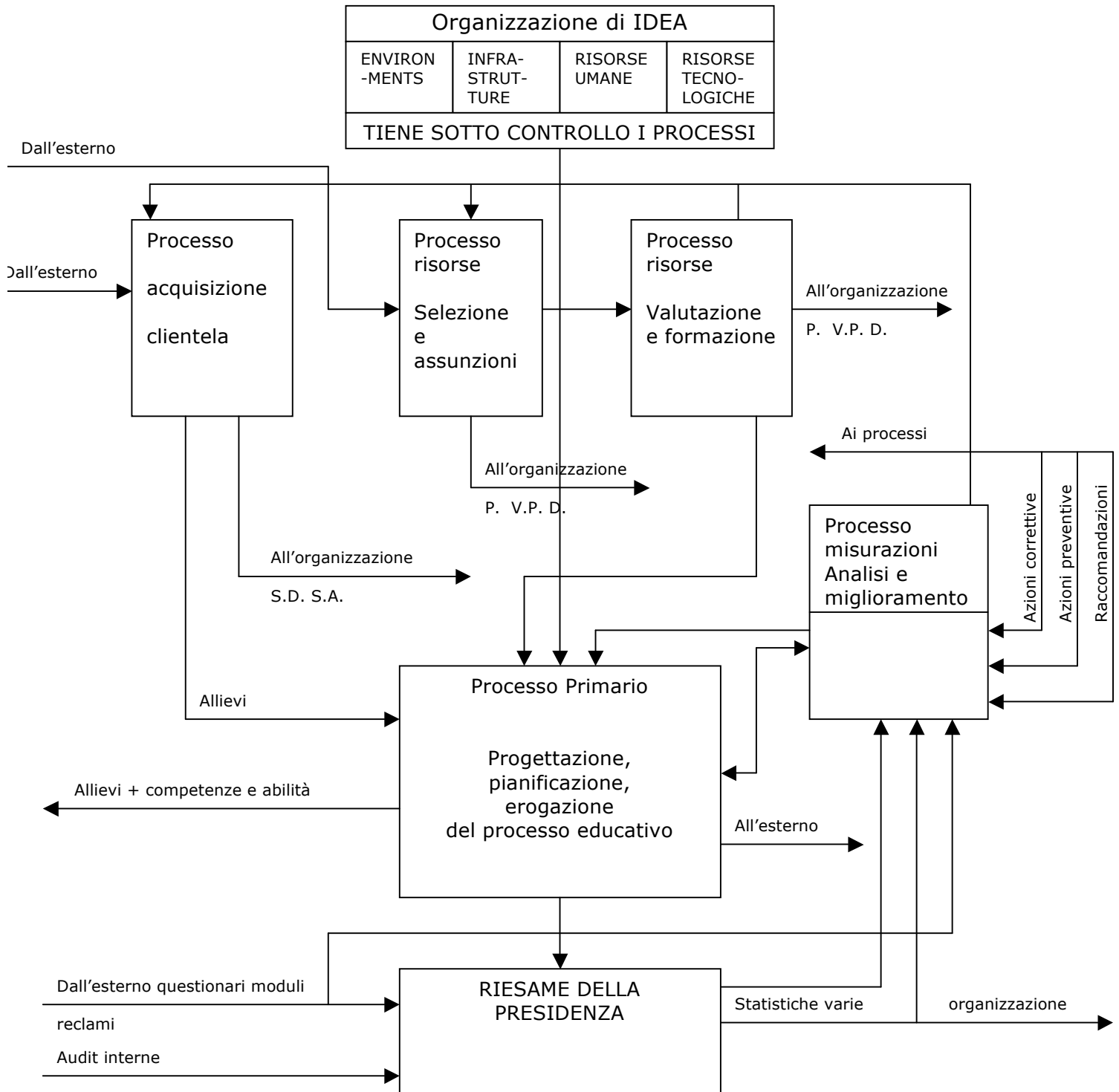
Ci riferiamo ai seguenti:

- PROCESSO ACQUISIZIONE CLIENTELA
- PROCESSO RISORSE 1 e 2 (SELEZIONE, ASSUNZIONE, VALUTAZIONE E FORMAZIONE)
- PROCESSO MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTI

Questa situazione, che verrà poi dettagliatamente sviluppata nel Cap. 4, è illustrata nella Fig. 2 che evidenzia il rispetto dei seguenti punti della norma:

- un'attività aziendale particolare che utilizza risorse e che prevede la trasformazione di “elementi in ingresso” in “elementi in uscita” prende il nome di “processo”
- gli elementi in uscita da un processo possono costituire elementi in entrata in un altro processo
- si è convenuto di definire l'integrazione dei processi di un'organizzazione “Approccio per Processi”
- uno dei vantaggi fondamentali dell'Approccio per Processi è quello di predisporre sempre un controllo preciso sui loro legami e, attraverso la loro gestione, conseguire i risultati desiderati.

**Fig. 2 Integrazione di processi nel Sistema Qualità di IDEA**





Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 1	
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		Ed. 1 Rev. 8 Del 27/03/16	Pagina 1 di 2

## SEZIONE 1

### SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

#### INDICE

#### 1.1 GENERALITA'

#### 1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 05/05/03	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 15/03/06	Causale Analisi di MQ e VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 19/03/07	Causale Analisi di MQ e VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 01/09/08	Causale Estensione certificazione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 06/04/09	Causale VI Ente Certificante Modifica certificazione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 10/01/10	Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 7	Data 27/02/13	Modifica certificazione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 1	
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Ed. 1 Rev.6 Del 10/01/10	Pagina 2 di 2

## 1.1 GENERALITA'

Il Sistema di gestione per la Qualità ha il compito di garantire l'ottemperanza dei requisiti della nuova norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di dimostrare la capacità della nostra Organizzazione di immettere sul mercato un servizio (processo educativo) che ottemperi ai requisiti dei Clienti e alle norme degli Enti Regolatori.

Inoltre la nostra Organizzazione intende dimostrare il desiderio di accrescere la soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione efficace del Sistema di gestione per la Qualità, nel quale sono inclusi oltre al processo primario, altri processi integrati, tra cui in particolare il processo per il miglioramento continuo del Sistema.

## 1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di gestione per la Qualità è applicato all'interno della nostra Organizzazione in tutte le aree coinvolte e da tutte le funzioni aziendali secondo le competenze.

Il Sistema di gestione per la Qualità della nostra Organizzazione non include requisiti specifici di altri sistemi di gestione, come quelli particolari per la gestione ambientale, per la gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, per la gestione finanziaria o per la gestione dei rischi.

L'oggetto di certificazione è il seguente:

***Progettazione ed erogazione dei processi educativi e formativi per la scuola: Secondaria di I grado; Secondaria di secondo grado: Liceo Classico; Liceo Scientifico; liceo delle scienze umane indirizzo economico e giuridico, istituti tecnico – settore economico – indirizzo amministrazione, finanza e marketing; Istituto Tecnico – settore tecnologico – indirizzo trasporti e logistica: conduzione del mezzo (aereo) presso gli Istituti De Amicis. Progettazione ed erogazione dei processi educativi e formativi per il Liceo linguistico e Liceo Scientifico opzione scienze applicate indirizzo sportivo presso i licei sant'Agostino. Progettazione ed erogazione di attività di orientamento.***

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 1	
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Ed. 1 Rev.6 Del 10/01/10	Pagina 2 di 2

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 2</b>	
	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 1 di 2

## SEZIONE 2

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 05/05/03	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 07/03/06	Causale Analisi di MQ Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 19/03/07	Causale Analisi di MQ Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 10/10/08	Causale Nuova normativa	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 6/4/09	Causale Raccomandazione Quaser	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 10/01/10	Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 7	Data 27/02/13	Integrazione riferimenti normativi	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 2</b>	
	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 2 di 2

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il Sistema di gestione per la Qualità della nostra Organizzazione fa riferimento alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di Gestione per la Qualità – requisiti, alla quale s’ispira, essendo stato concepito per applicarne i contenuti e soprattutto ottemperarne i requisiti.

Inoltre nella progettazione di questo Manuale ci si è fatti guidare da:

- UNI EN ISO 9004:2009 che fornisce le linee guida per migliorare le performances dell’organizzazione e la soddisfazione del cliente.
- UNI EN ISO 9000:2005 che specifica la terminologia dei Sistemi per la gestione della Qualità
- UNI EN ISO 19011: 2003 che fornisce le Linee guida per la gestione degli audit dei sistemi di gestione per la Qualità
- DLG 196/2003 Testo unico sulla privacy
- DLG 81/08 Testo unico sicurezza sul lavoro
- Art. 97 della Costituzione Italiana che stabilisce che debbano essere garantiti il buon funzionamento e l’imparzialità di servizio delle pubbliche amministrazioni.

Altre norme sono citate negli Allegati del MQ e più precisamente:

- Legislazione scolastica
- Legislazione di riferimento
- Piano dell’offerta formativa

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		<b>MQ – SEZ. 3</b>	
	TERMINI E DEFINIZIONI		Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 1 di 7

## SEZIONE 3

### TERMINI E DEFINIZIONI

#### INDICE

#### 3.1 UNIFORMITA' DI LINGUAGGIO

#### 3.2 ABBREVIAZIONI

#### 3.3 DEFINIZIONI

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 20/02/06	Causale Nuova funzione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 19/03/07	Causale Nuova funzione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 10/10/08	Causale Nuova definizione Nuova Funzione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 10/11/09	Causale Nuova funzione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 10/01/10	Causale Adeguamento nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 29/02/12	Causale Aggiunta Funzione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 7	Data 27/02/13	Nuove funzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 2 di 7

### **3.1 UNIFORMITA' DI LINGUAGGIO**

Al fine di dare al presente manuale ed a tutta la documentazione utilizzata nel Sistema di gestione per la Qualità, uniformità di linguaggio e prevenire fraintendimenti o malintesi, sia all'interno sia all'esterno della nostra Organizzazione, si applicano le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9000.

Allo stesso modo si intende uniformare nel linguaggio comune nomi o sostantivi, termini e definizioni tecniche inerenti il nostro servizio e il sistema di gestione della qualità.

A tal proposito, nei documenti applicati nel Sistema di gestione per la Qualità, quando necessario, sono richiamate note specifiche o legenda.

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 3 di 7

### 3.2 ABBREVIAZIONI

- IDEA: verrà utilizzata come acronimo della denominazione Istituti De Amicis
- LISA: verrà utilizzata come acronimo della denominazione Licei S.Agostino
- ER: Enti Regolatori. Sono quegli Enti che promulgano norme che influenzano i servizi di una scuola paritaria:
  - A livello nazionale: Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR)
  - A livello regionale: Ufficio Scolastico per la Lombardia (USL)
- Abbreviazioni delle funzioni ad organigramma:

<b>FUNZIONE</b>	<b>SIGLA</b>
Presidenza	P
Direzione	D
Vicepresidenza	VP
Consiglio di Presidenza	CdP
Segreteria Didattica	SD
Segreteria Amministrativa	SA
Servizi Generali	SG
Responsabile di Gruppo Disciplinare	RGD
Collegio Docenti	CD
Consiglio di Classe	CdC
Docenti	Do
Responsabile Information Tech	IT
Responsabile Orientamento	RO
Responsabile Marketing	RM

- Abbreviazioni risorse Gruppo Qualità:

<b>RISORSE</b>	<b>SIGLA</b>
Gruppo Qualità	GQ
Responsabile Assicurazione Qualità	RAQ
Responsabile Gruppo Qualità	RGQ
Auditor Interni	AI

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 4 di 7

- Abbreviazioni della documentazione del Sistema per la Qualità (SQ):

<b>DOCUMENTO</b>	<b>SIGLA</b>
Manuale della Qualità	MQ
Allegati	All
Procedura Operativa Interna	POI
Modulo	Mod
Piani della Qualità	PQ
Documenti registrazione qualità	DQ

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 5 di 7

### **3.3 DEFINIZIONI**

Oltre ai termini e alle definizioni riportate nella UNI EN ISO 9000:2005, si illustrano alcuni termini caratteristici del Servizio e del Sistema Qualità di IDEA.

#### **Assicurazione della Qualità**

UNI EN ISO 9000 – L'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie per dare adeguata confidenza che un prodotto soddisfi determinati requisiti di qualità.

#### **Cliente**

UNI EN ISO 9000 – Colui che riceve un prodotto o un servizio da un fornitore.  
Nella formazione si intende colui che riceve i benefici del servizio di formazione:

- partecipante al corso (fruitore diretto del servizio)
- Struttura finanziatrice (Ente pubblico, Azienda privata, Famiglia)
- Le Aziende che utilizzeranno le risorse fornite o riqualficate.

#### **Docenza**

Nel presente documento la docenza deve essere intesa come una componente del processo formativo.

#### **Documenti di registrazione della qualità**

Sono i documenti finalizzati a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per il prodotto ed a verificare l'efficace funzionamento del sistema di conduzione per la qualità. Essi possono essere generati all'interno di IDEA o provenienti dall'esterno.

#### **Formazione e Addestramento**

Per formazione è da intendere l'insieme di azioni pianificate e sistematiche finalizzate alla gestione controllata di tutto il processo formativo in modo da garantire il raggiungimento dei risultati previsti.

Il complesso delle attività dirette a sviluppare e fornire abilità, conoscenza e competenze ad un individuo o gruppi di individui

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 6 di 7

## **Identificazione**

Si intende quella serie di attività messe in atto per consentire il collegamento tra ciascun bene o servizio forniti e la sua documentazione

## **Manuale della qualità**

Documento che enuncia la politica della qualità e descrive il sistema qualità di un'organizzazione

## **Materiale didattico**

Qualunque strumento utilizzato ai fini dell'erogazione del servizio.

## **Pianificazione**

È l'insieme delle attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi ed i requisiti per la qualità e le modalità di applicazione degli elementi del sistema qualità.

## **Procedura**

Modalità definite per eseguire un processo o un'attività.

La procedura può non essere scritta (prassi) oppure essere costituita da un documento scritto: in tal caso si dice "scritta o documentata".

Nel seguito del presente documento quando viene richiamata un procedura si intende che sia "scritta o documentata".

## **Prodotto**

UNI EN ISO 9000 - Risultato di attività di processi; può anche, come nel nostro caso, essere un servizio.

Istituti De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 3	
	TERMINI E DEFINIZIONI	Ed. 1 Rev. 7 Del 27/02/13	Pagina 7 di 7

### **Rintracciabilità**

UNI EN ISO 9000 – Capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un'entità, mediante identificazioni documentate.

Nella formazione si deve intendere la possibilità di mantenere nel tempo le registrazioni che colleghino ciascun servizio erogato con la documentazione prodotta durante l'erogazione dello stesso in modo da poter reperire, nel caso se ne presentasse l'esigenza, tutto il materiale concernente una particolare attività formativa.

### **Servizio**

UNI EN ISO 9000 – Risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente.

### **Sistema Qualità**

UNI EN ISO 9000 – La struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale per la qualità.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 1 di 28

## **SEZIONE 4**

### **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

#### **INDICE**

#### **4.1 REQUISITI GENERALI**

- 4.1.1 DETERMINAZIONE DEI PROCESSI
- 4.1.2 SEQUENZA, INTERAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI
- 4.1.3 CRITERI E METODI PER ASSICURARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI

#### **4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE**

- 4.2.1 STRUTTURA DEL SISTEMA QUALITÀ
- 4.2.2 IL MANUALE DELLA QUALITÀ
- 4.2.3 ALLEGATI AL MANUALE DELLA QUALITÀ
- 4.2.4 LE PROCEDURE OPERATIVE INTERNE
- 4.2.5 LE ISTRUZIONI OPERATIVE
- 4.2.6 PIANI PER LA QUALITÀ
- 4.2.7 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ
- 4.2.8 MODALITÀ DI REGISTRAZIONE

#### **4.3 PROCESSI IN OUTSOURCING**

- 4.3.1 DETERMINAZIONE DEI PROCESSI IN OUTSOURCING
- 4.3.2 CONTROLLO DEI PROCESSI IN OUTSOURCING

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 2 di 28

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 15/03/06	Causale Analisi MQ ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 19/03/07	Causale Analisi MQ ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 12/01/10	Adeguamento Nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 12/01/11	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 27/02/13	Causale Integrazione punto 4.2.1 e 4.2.2	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 3 di 28

## REQUISITI GENERALI

Scopo del presente capitolo e' illustrare le strutture del Sistema di Gestione per la Qualità di IDEA:

- Determinando i processi necessari per rendere efficace il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione
- Determinando i processi in "outsourcing" e le procedure per il loro controllo
- Stabilendo le interazioni tra questi processi
- Indicando le procedure per assicurare l'efficace funzionamento e il monitoraggio dei processi
- Effettuando le azioni necessarie per il perseguimento dei risultati prefissati

### 4.1.1 DETERMINAZIONE DEI PROCESSI

#### **Processo Primario:**

- Progettazione del processo educativo
- Pianificazione del processo educativo
- Erogazione del processo educativo

Il processo primario (il Processo Educativo), è illustrato dettagliatamente nella sez. 7 e controllato a livello aziendale dalle POI.

La figura 3 schematizza il processo educativo, evidenziandone i flussi di input e output.

#### **Processi Integrativi.**

- PROCESSO ACQUISIZIONE CLIENTELA
- PROCESSO RISORSE 1 (SELEZIONE E ASSUNZIONE)
- PROCESSO RISORSE 2 (VALUTAZIONE E FORMAZIONE)
- PROCESSO MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTI

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 4 di 28

**Fig. 3 Processo primario e flussi di input e output (foglio allegato)**

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 5 di 28

#### **4.1.2 SEQUENZA, INTERAZIONE E CONTROLLI DEI PROCESSI INTEGRATIVI**

##### **Processo “Acquisizione Clientela”**

Interfaccia con il Cliente

- Entrata: contatto con il potenziale cliente, fino all'iscrizione
- Uscita: nel processo educativo e alle funzioni coinvolte

##### **Descrizione**

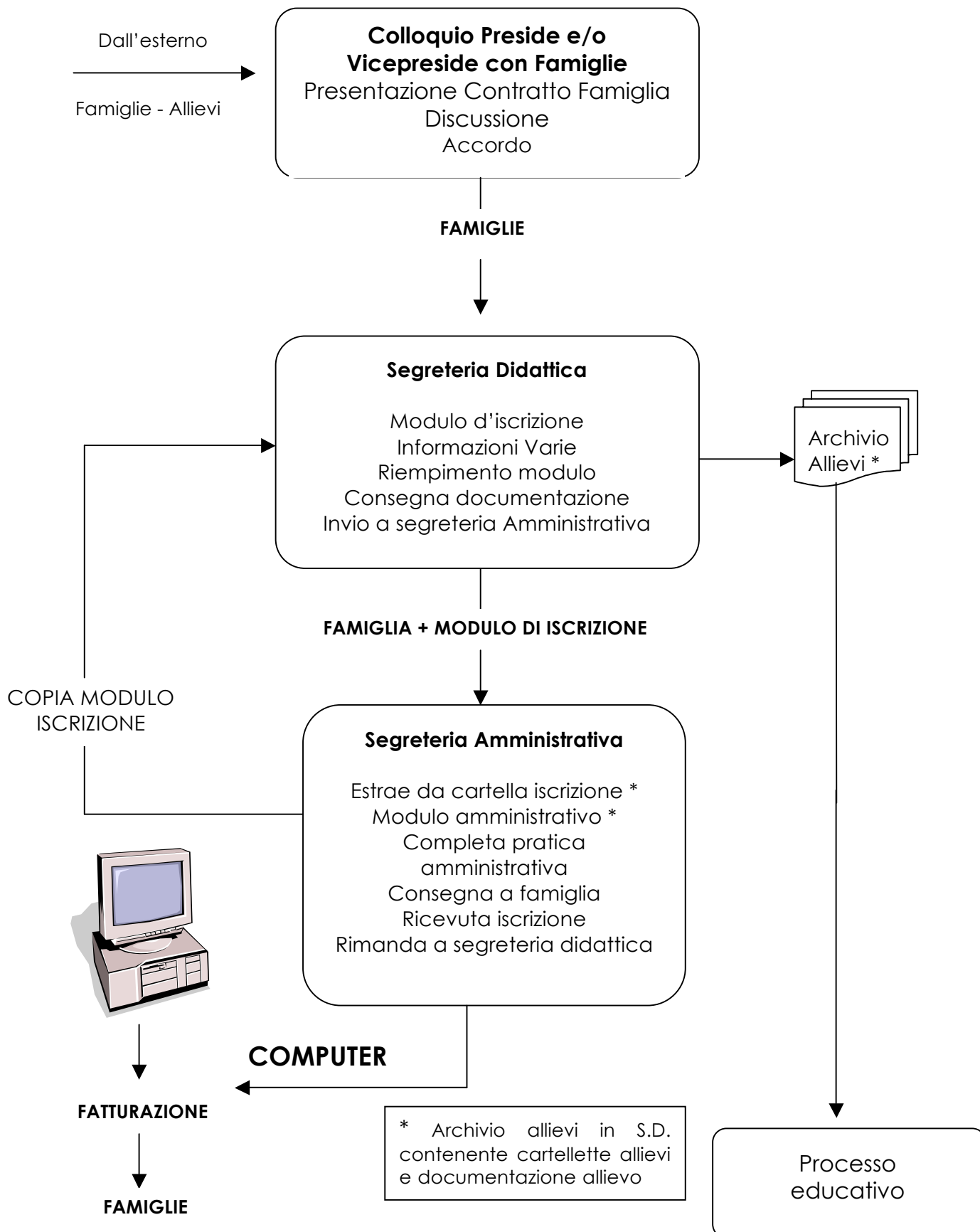
Questo processo è particolarmente importante per IDEA, in quanto si occupa dell'acquisizione della clientela, attraverso una serie di momenti che possono essere sintetizzati come segue:

- Azioni di marketing attraverso campagne pubblicitarie finalizzate all'aumento degli iscritti.
- Colloquio famiglia/allievi con i Vicepresidi o Preside; talvolta questo colloquio è preceduto da una raccolta di informazioni da parte del potenziale cliente.
- Quando il cliente ha deciso di formalizzare l'iscrizione, interviene la SD che fa predisporre la domanda di iscrizione.
- La domanda completata viene consegnata alla SA che procede a computerizzare l'operazione e fissare tempi e modalità della parte economica.

La figura 4 schematizza questo processo.

Lo schema 4bis esplica il processo di Marketing gestito da RM. La descrizione analitica delle azioni svolte da RM presso l'Ufficio Comunicazione e Marketing è illustrata ampiamente nell'all. 1 del Manuale “Manuale Organizzativo degli Istituti E. de Amicis”.

**Fig. 4 Schema a blocchi "processo acquisizione clienti"**



Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 7 di 28

#### Schema 4 bis “Processo marketing”

- obiettivo: incremento iscritti
- strumenti: azioni di campagne pubblicitarie

#### Analisi del processo:

- aumentare il numero degli iscritti è complesso perché prevede che le famiglie, potenziali clienti della scuola, partecipino agli open day e successivamente decidano di iscrivere i figli presso la scuola.
  - l'obiettivo primario viene quindi raggiunto attraverso una maggiore partecipazione agli open day.
  - a questo fine si è deciso di partire con un'analisi interna del profilo delle famiglie clienti, scopo di questa analisi decidere i punti di forza delle campagne e degli mezzi sui quali effettuare queste campagne.
1. Punti di forza individuati:
    - \* innovazione tecnologica
    - \* stabilità del corpo docenti
    - \* valorizzazione dell'individuo
    - \* Tradizione
  2. Mezzi di informazione scelti
    - Maggiori quotidiani italiani
      - Repubblica
      - Corriere della Sera
      - Leggo (free press)
      - Gazzetta dello Sport (questo per la pubblicità mirata al liceo dello sport)
- D. Pianificazione delle uscite pubblicitarie sulle testate individuate. In funzione di:
1. Budget precedentemente deciso
  2. Date degli Open Day
- E. Verifica dell'intervento mediante il monitoraggio, durante gli Open Day, del flusso delle famiglie partecipanti
- F. Verifica del raggiungimento dell'obiettivo primario.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 8 di 28

### **Processo Risorse 1 (Selezione e Assunzione)**

Interfaccia con l'esterno

- Entrata: domande di assunzione
- Uscita:
  - nel processo educativo
  - nelle funzioni SD e SA

#### **Descrizione**

E' un processo fondamentale perché è lo strumento con cui si forniscono all'organizzazione le risorse necessarie per assicurare l'efficienza dei processi e di conseguenza del Sistema di Gestione della Qualità. Il processo si sviluppa attraverso una serie di attività che possono essere sintetizzate come segue:

- archiviazione delle domande per disciplina (SD);
- presentazione della selezione alla Preside;
- ulteriore selezione e convocazione;
- colloquio e compilazione della scheda personale
- riunione del Consiglio di Presidenza per esaminare le situazioni;
- scelta;
- assunzione.

### **Processo Risorse 2 (Valutazione e Formazione)**

Interfaccia con il Processo Risorse 1

- Entrata:
  - Dal processo risorse 1
- Uscita:
  - nel processo educativo
  - alle funzioni SD e SA

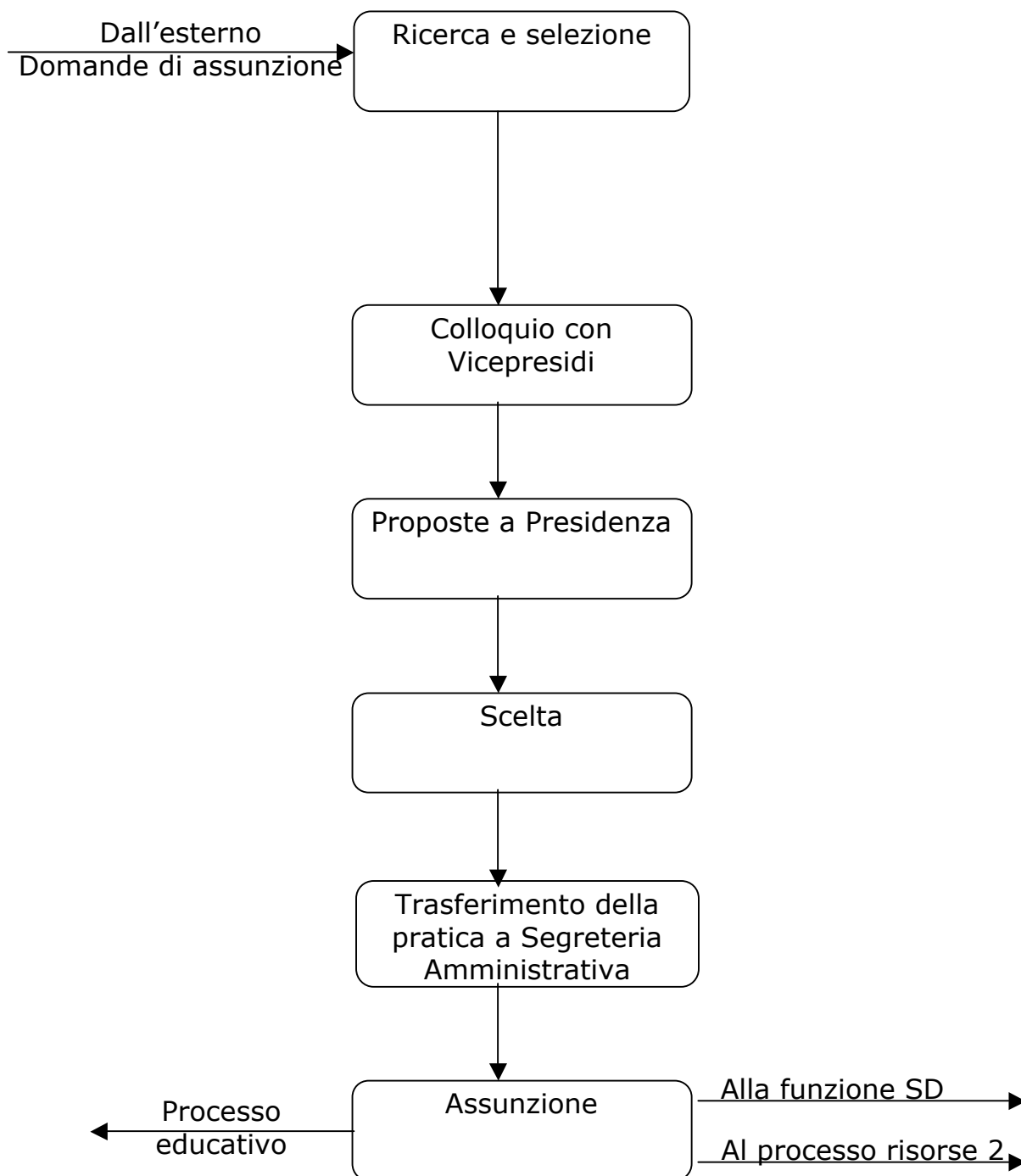
Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 9 di 28

## **Descrizione**

In un processo educativo acquistano particolare importanza gli erogatori del servizio, ovvero i Docenti. E' perciò necessario che i docenti siano seguiti con attenzione in particolare i nuovi assunti. La formazione del Docente, formalizzata all'inizio dell'anno scolastico secondo un piano di formazione predisposto da GQ e approvato dalla P, si basa sulle osservazioni che sono illustrate nel capitolo 6.

Anche il personale non docente acquista una particolare importanza in un'attività che, come abbiamo detto, deve tener conto del Cliente. Infatti anche il personale non docente, sia con la qualifica di impiegato che svolge attività nella SD, SA e SG, sia con la qualifica di operaio che ha la responsabilità di mantenere puliti i locali dell'immobile adibiti a classi, laboratori, servizi, è in contatto continuo con il cliente; con le famiglie che utilizzano la SD e la SA per espletare tutte quelle attività integrative dell'attività didattica, ma che danno luogo a quella comunicazione trasparente che è il fondamento del servizio posto sul mercato da IDEA; con gli allievi con cui tutti i giorni cercano di assolvere le loro esigenze e richieste.

**Fig. 5 Schema a blocchi “Processo Risorse 1”**



Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 11 di 28

### ***Processo Misurazione (ove applicabile), Analisi e Miglioramenti***

Interfaccia con l'organizzazione aziendale

Entrata:

- dal Riesame della Presidenza
- dal Processo Educativo
- dai Processi Integrativi
- dall'esterno (Questionari a cura delle famiglie)

Uscita:

- al Processo Educativo
- ai Processi Integrativi
- alla Presidenza
- alle Funzioni

### ***Descrizione***

E' il processo più importante dopo quello primario perché assicura un miglioramento continuo, sia dell'organizzazione, sia del Sistema di Gestione della Qualità in quanto:

- tiene sotto controllo i processi aziendali ed in particolare il processo primario, suggerendo soluzioni, promovendo modifiche che portano a miglioramenti continui;
- si preoccupa del cliente perché controlla che le sue richieste siano rispettate;
- rileva eventuali disfunzioni interne e suggerisce la messa in atto di azioni di miglioramento;
- esamina i risultati degli audit interni e tiene sotto controllo le non conformità;

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 12 di 28

- fa un'analisi completa dei dati;
- suggerisce azioni correttive e azioni preventive.

Questo processo è dettagliatamente illustrato nel sez. 8 sia a livello sistema di gestione per la qualità sia a livello aziendale.

Nella fig.6 è schematizzato il processo in questione con particolare riferimento al flusso di informazioni in entrata e in uscita.

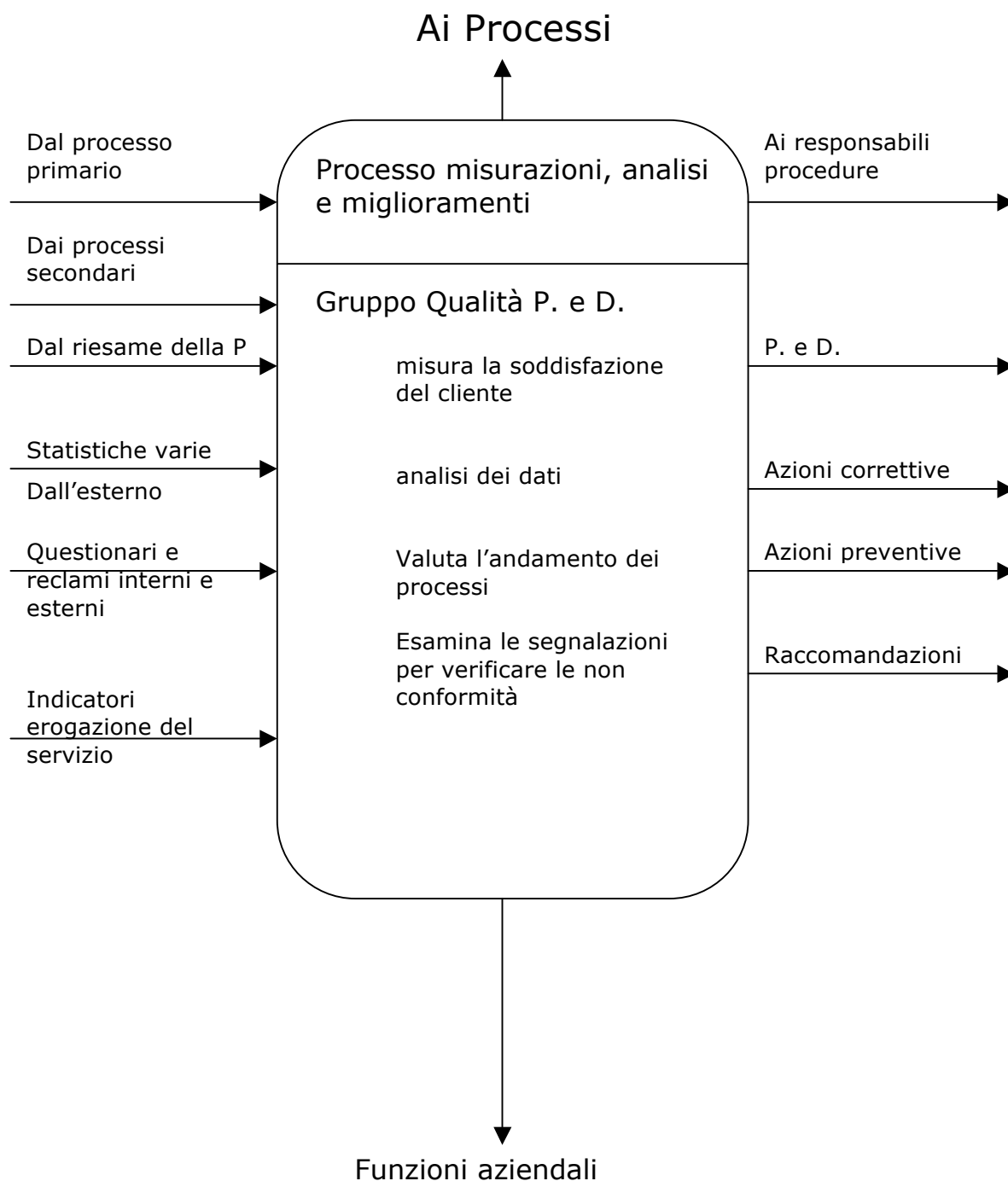
#### **4.1.3 CRITERI E METODI PER ASSICURARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI**

Affinché l'organizzazione possa assicurare l'efficienza dei processi integrativi, che in un'ottica di Qualità precedono, accompagnano e seguono il processo primario, per ognuno di essi è stata stilata un "scheda processo" che riporta nell'ordine:

- La successione delle attività e una descrizione sintetica delle stesse;
- La responsabilità per l'attuazione di ogni attività;
- I documenti di riferimento input/output;

Inoltre vengono evidenziati il sistema di controllo e il sistema di miglioramento con il relativo feed-back.

**Fig 6 Flusso informazione del Processo misurazione analisi e miglioramento**



Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 14 di 28

### Processo: acquisizione della clientela

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<b>Raccolta di informazioni da parte della famiglia</b>	SD		Cartella informativa
<b>Colloquio famiglia-scuola</b>	P VP		POF
<b>Formalizzazione dell'iscrizione</b>	SD	Richiesta Documenti	Modulo domanda di iscrizione
<b>Formalità amministrative</b>	SA	Modulo domanda di iscrizione	Modulo domanda di iscrizione
<b>Conclusione dell'iscrizione</b>	SD SA	Modulo domanda di iscrizione	Cartella allievo Archivio elettronico

#### RESPONSABILITA' TOTALE: DIREZIONE

**Sistema di controllo:** Mensilmente la Direzione controlla le schede amministrative, mentre i Vicepresidi controllano la cartella-allievi che deve essere rigorosamente completa perché controllata anche durante eventuali Visite Ispettive del MIUR.

**Sistema di miglioramento:** Prima della chiusura dell'anno scolastico, il Gruppo Qualità controlla le cartelle-allievi ed eventuali deficienze diventano Non Conformità.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 15 di 28

### PROCESSO: RISORSE 1

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<b>Arrivo delle domande</b>	SG	Domande di assunzione	Domande di assunzione
<b>Archiviazione per materie</b>	SD	Domande di assunzione	Domande di assunzione
<b>Selezione (quando necessario)</b>	SD	Domande di assunzione	Domande di assunzione selezionate
<b>Selezione definitiva</b>	P	Domande di assunzione selezionate	Domande di assunzione con ulteriore selezione
<b>Convocazione</b>	SD	Domande di assunzione con ulteriore selezione	Comunicazione postale
<b>Colloquio</b>	P VP	Domande di assunzione e comunicazione postale	Scheda personale
<b>Esame definitivo</b>	P VP	Scheda personale	Scheda personale
<b>Scelta</b>	P VP	Scheda scelta	Comunicazione interna a SD e SA
<b>Assunzione</b>	SD SA	Comunicazione interna	Contratto e cartella docente

#### RESPONSABILITA' TOTALE: DIREZIONE e GQ

**Sistema di controllo:** GQ durante le Audit interne controlla le schede informative e personali dei docenti e la completezza dei dati.

**Sistema di Miglioramento:** consiste nella redazione da parte dei Vicepresidi di schede di valutazione riferite ai singoli docenti, la cui approvazione è affidata alla Presidenza.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 16 di 28

### Processo: risorse 2

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<b>Valutazione personale docente</b>	P VP	Verbali e sistema di ascolto	Scheda valutazione docente
<b>Valutazione personale non docente</b>	Responsabile di Funzione D P	Verbali e sistema di ascolto	Scheda valutazione personale non docente
<b>Necessità di formazione del personale docente</b>	GQ	Cartella Docenti	Piano di formazione
<b>Necessità di formazione del personale non docente</b>	GQ	Cartella personale non docente	Piano di formazione

#### RESPONSABILITA' TOTALE: GQ, D, P

**Sistema di controllo:** almeno una volta ogni quadrimestre vengono presi in esame alcuni indicatori e precisamente:

- Reclami;
- Sistema di ascolto nell'incontro con le famiglie.

Almeno una volta all'anno vengono presi in esame altri indicatori quali:

- Questionari famiglie;
- Questionari docenti;
- Questionari studenti;

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 17 di 28

**Sistema di miglioramento:** Vengono rilevate ed evidenziate le osservazioni relative ai docenti e al personale non docente. Vengono presentate alla presidenza, che incontra i collaboratori per intrattenerli sui loro compiti e richiamarli a prestazioni più efficaci.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 18 di 28

**PROCESSO: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>RESPONSABILITA'</b>	<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
<b>Analisi del Riesame della Presidenza</b>	GQ	Riesame della Presidenza	Comunicazione interna con suggerimenti
<b>Analisi delle segnalazioni che vengono dai processi</b>	Responsabile del processo GQ	Non conformità	Azioni correttive o preventive
<b>Analisi delle segnalazioni che vengono dal processo primario (processo educativo)</b>	Attori del processo	Segnalazioni	Rilevazione delle non conformità
<b>Analisi dei questionari</b>	GQ	Questionari	Azioni correttive o preventive
<b>Analisi dei reclami</b>	GQ	Reclami	Comunicazioni interne con suggerimenti
<b>Analisi degli audit interni</b>	GQ	Verbali degli Audit interni	Verbali dei risultati degli Audit interni. Comunicazioni interne

**RESPONSABILITA' TOTALE: GQ, D, P**

**Sistema di controllo:** Il GQ prende in esame gli output del processo e controlla che le non conformità vengano recepite ed eliminate, che i suggerimenti vengano applicati, così come le azioni correttive e preventive.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 19 di 28

**Sistema di miglioramento:** Gli output del processo costituiscono elementi fondamentali per una pianificazione per il miglioramento continuo. Miglioramento continuo è infatti la successione di piccoli e visibili miglioramenti, Il GQ, in accordo con D e P, individua i problemi che il processo evidenzia nei suoi output. Per ogni problema si stabilisce una sequenza di singoli fasi:

- 1 Definizione del tema da affrontare;
- 2 Definizione dell'obiettivo che si vuole raggiungere;
- 3 Individuazione del "tempo limite";
- 4 Individuazione delle risorse necessarie.

A questo scopo il GQ ha deciso di impiegare la metodologia PDCA che, applicata ai problemi da risolvere per la gestione del miglioramento continuo, prevede lo sviluppo nel tempo di quattro fasi fondamentali:

- P. (Plan) Pianificare prima di iniziare;
- D. (Do) Fare ciò che si è deciso;
- C. (Check) Verificare i risultati;
- A. (Action) Standardizzare e ripartire con un nuovo ciclo PDCA.

Inoltre dal Processo educativo pervengono tre indicatori particolari sulla soddisfazione del cliente:

- Livello di abbandono;
- Livello di successo formativo;
- Livello di soddisfazione.

Il livello di abbandono (allievi che abbandonano la scuola durante l'anno scolastico) e il livello di successo formativo sono evidenziati nelle statistiche e costituiscono argomento di discussione e di valutazione da parte della Presidenza (Riesame della Presidenza).

Il livello di soddisfazione del cliente è verificato da un sistema di ascolto dei clienti (incontri con P, VP, Do) che consente di segnalare tutti quei fenomeni che si discostano dagli standard di qualità previsti da IDEA.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 20 di 28

## **4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONE**

### **4.2.1 STRUTTURA DEL SISTEMA QUALITÀ DI IDEA**

Al fine di assicurare che il processo educativo realizzato sia conforme ai requisiti specificati, è stato predisposto e viene mantenuto attivo un Sistema Qualità documentato.

Il presente Manuale Qualità è uno degli elementi del Sistema Qualità e le aree in esso descritte coprono i punti della Norma UNI EN ISO 9001: 2008.

La numerazione e la descrizione delle aree, indicata con la dicitura sez. nell'intestazione, corrisponde alla stessa numerazione e descrizione riportata nella Norma.

La struttura organizzativa di IDEA e le responsabilità del personale sono state ben definite e rese note a tutti i singoli collaboratori, in particolare:

- al RAQ è stata conferita l'autorità necessaria a svolgere le funzioni attribuitegli;
- è stato introdotto un sistema di documentazione per pianificare, seguire, controllare e documentare le attività che condizionano il perseguimento delle politiche e degli obiettivi di qualità;
- sono state formate le risorse umane per svolgere in modo corretto il loro ruolo;
- è stato introdotto un metodo di controllo mediante audit interno programmato;
- i risultati delle verifiche vengono esaminati per analizzare e migliorare il Sistema Qualità;
- vengono predisposti piani annuali per la qualificazione del personale;
- il Sistema Qualità si assicura che:
  - l'esecuzione di tutte le attività di interesse per la qualità avvenga nel pieno rispetto dei concetti e delle procedure descritti nel MQ e nelle Procedure Operative Interne emesse. Il personale, in presenza di eventuali difficoltà all'attuazione delle procedure, è sensibilizzato a non procedere

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 21 di 28

autonomamente, ma a richiedere i chiarimenti necessari e le conseguenti modifiche alle procedure stesse;

- venga effettuata una registrazione sistematica e la successiva elaborazione di tutte le attività e dei dati che possono avere influenza sul Sistema Qualità, al fine di perseguire un continuo miglioramento del Sistema stesso.
- Venga effettuato una valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori esterni di beni, servizi in outsourcing e docenze esterne. La valutazione avviene attraverso:
  - strumenti di rilevazione soddisfazione cliente (questionari)
  - schede di valutazione predisposte con requisiti di soddisfazione esplicitati e la cui compilazione è di competenza di P, D, GQ, SG e IT.
  - cartella personale per docenti/esperti esterni nominati con lettera d'incarico (o regolare contratto) ai quali verrà richiesto CV e progetto.

La procedura di valutazione delle prestazioni dei fornitori è esposta nella POI 7.

In particolare il Sistema Qualità di IDEA è composto da:

- un Manuale Qualità (MQ);
- Allegati a MQ; (All)
- Procedure Operative Interne (POI);
- Piani della Qualità (quando necessario);
- Modulistica a circolazione interna;
- Documenti di Registrazione Qualità.

#### **4.2.2 IL MANUALE QUALITÀ**

Il Manuale della Qualità è il documento base del Sistema di gestione della Qualità ed è redatto e aggiornato dalla Presidenza, in collaborazione con il RAQ, con un gruppo di specialisti interni, con un consulente esterno.

Il Manuale Qualità e gli Allegati sono documenti destinati prevalentemente all'esterno. Il MQ considera tutti i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, descrivendo in essi quali attività formative si svolgono presso IDEA, l'organizzazione

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 22 di 28

interna e relative correlazioni e modalità gestionali, le responsabilità di chi esegue, verifica e/o approva la documentazione prevista per registrare l'attività svolta, al fine di soddisfare i requisiti espressi nella Norma di riferimento.

Il Manuale Qualità è strutturato in aree perfettamente omogenee alla norma di riferimento e ne segue completamente anche la numerazione.

L'indice stesso è gestito in forma controllata e per ciascuna area è riportato il numero di revisione e la data di emissione.

### **4.2.3 ALLEGATI A MQ**

Gli allegati al Manuale Qualità contengono informazioni relative all'organizzazione di IDEA, le statistiche, la legislazione scolastica generale, le risorse tecnologiche.

Più precisamente:

- Allegato 1 MANUALE ORGANIZZATIVO IDEA
- Allegato 2 LEGISLAZIONE SCOLASTICA  
PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA  
LEGISLAZIONE  
REGOLAMENTI INTERNI IDEA
- Allegato 3 PERCORSI SCOLASTICI  
STATISTICHE
- Allegato 4 RISORSE TECNOLOGICHE

#### **a. LE PROCEDURE OPERATIVE INTERNE**

Le Procedure Operative Interne (destinate, cioè, al solo uso interno) rappresentano le modalità operative per l'organizzazione di tutti i processi; sono parte integrante della documentazione del Sistema Qualità di IDEA e sono emesse in conformità a quanto previsto da specifiche norme.

Esse precisano le condizioni e le modalità con cui devono essere svolte le varie attività, sia didattiche sia gestionali e definiscono le responsabilità di chi esegue, verifica e/o approva, le modalità operative di svolgimento, controllo e documentazione delle varie attività.

In particolare:

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 23 di 28

- le Procedure Operative Interne sono state definite e redatte in collaborazione con il personale che dovrà attuarle;
- sono conformi alla normativa UNI EN ISO 9001:2008;
- il ciclo di emissione di ogni Procedura Operativa Interna prevede sia la verifica del RAQ che l'approvazione della Presidenza e la qualificazione del personale alle nuove modalità operative.

Ogni POI, prima di descrivere come deve essere svolta un'attività, riporta:

- scopo (la finalità che si vuole raggiungere con la specifica POI);
- applicabilità (a quali attività si applica la specifica POI);
- responsabilità (quali funzioni sono responsabili dell'applicazione ed esecuzione di quanto prescritto e, quando applicabile, della verifica e/o approvazione);
- definizioni (quali termini è opportuno definire, allo scopo di comprendere ed attuare la specifica POI).

Le POI sono consegnate a tutti i Responsabili di Funzione affinché ciascuno di essi, conoscendo le modalità operative delle altre Funzioni, sappia quali informazioni deve ricevere per svolgere quanto di sua competenza e cosa trasmettere per permettere a ciascuno di operare come prefissato. Alcune POI sono comuni a più funzioni.

Le Procedure Operative Interne del Sistema Qualità riportate nel Manuale delle POI, con una introduzione appositamente stilata per il personale interno e che comprende:

- sistema di lettura;
- introduzione alle POI;
- elenco delle POI;
- matrice di responsabilità qualità secondo le POI;
- elenco allegati e moduli delle POI.

I contenuti delle Procedure Operative Interne sono portati a conoscenza degli utilizzatori (personale operativo) durante le riunioni di qualificazione ed aggiornamento sul Sistema Qualità, tenute dal RAQ e dai Responsabili di Funzione.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 24 di 28

Segue elenco delle POI, con indicazione del numero dei relativi allegati in una matrice di responsabilità operative.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 25 di 28

#### **4.2.5 PIANI DELLA QUALITÀ**

Può verificarsi la necessità di effettuare un'analisi specifica di una nuova attività didattica, delineando le risorse, umane e tecniche, da utilizzare e le modalità operative da applicare ad essa; nel caso specifico sarà emesso un Piano Qualità che sarà applicato e conservato.

Periodicamente, durante i riesami da parte della Presidenza, il Piano Qualità viene esaminato per valutare l'adeguatezza di tutte le attività pianificate.

#### **4.2.6 MODULISTICA A CIRCOLAZIONE INTERNA**

Sono stati raccolti in un unico fascicolo tutti i moduli utilizzati da IDEA nello svolgimento delle attività aziendali.

#### **4.2.7 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ**

I Documenti di registrazione della Qualità descrivono l'attività svolta e danno evidenza oggettiva della qualità raggiunta, dimostrando il soddisfacimento dei requisiti espressi ed impliciti richiesti e l'efficacia del SQ.

In particolare, essi forniscono informazioni:

- sul grado di raggiungimento degli obiettivi della qualità,
- sul livello di apprendimento dell'allievo,
- sui risultati delle:
  - Audit interni,
  - non conformità e relative azioni correttive,
  - statistiche per la rilevazione del grado di qualità raggiunto per l'effettuazione del riesame del Sistema Qualità stesso e per il miglioramento del servizio reso attraverso opportune azioni preventive.
- sulla preparazione e specializzazione del personale docente e non docente;

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 26 di 28

- sulla soddisfazione del cliente.

#### **4.2.8. MODALITA' DI REGISTRAZIONE**

I documenti cartacei rappresentano il 90% della documentazione che necessita di registrazione secondo MQ di IDEA.

La loro registrazione è in archivi fisici e la loro conservazione è stabilita in 5 anni.

Gli archivi informatici di SD e SA sono mantenuti grazie a backup su supporto rigido almeno ogni 6 mesi.

Gli archivi relativi al registro@casa sono gestiti in outsourcing.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 27 di 28

## 4.3 PROCESSI IN OUTSOURCING

### 4.3.1 DETERMINAZIONE PROCESSI IN OUTSOURCING

I processi in outsourcing necessari all'erogazione del servizio di IDEA e LISA sono 4

- a) Manutenzione Software registrazione dati segreteria didattica e segreteria amministrativa;
- b) Manutenzione Hardware laboratori didattici e uffici;
- c) Manutenzione Sito IDEA e registro@casa;
- d) Fornitura e manutenzione impianto riscaldamento;

### 4.3.2 CONTROLLO DEI PROCESSI IN OUTSOURCING

- a) La valutazione dei processi in Outsourcing è responsabilità di D che si avvale di SG, VP, GQ e IT per monitorare l'efficienza utilizzando due schede: la **scheda valutazione fornitori e outsourcing** viene compilata per quei fornitori la cui prestazione è legata ai processi sopra identificati. La **scheda fornitori e valutazione** viene compilata per tutti gli altri fornitori. Vengono considerati elementi di valutazione:
  - a. Certificazione di qualità del fornitore
  - b. Sicurezza delle forniture
  - c. Referenze

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 4	
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Ed. 1 Rev. 5 Del 27/02/13	Pagina 28 di 28

- d. Percezione della qualità del lavoro da parte di D e SG
- e. Percezione del cliente (questionari)

b) Per i docenti od esperti esterni con incarichi di docenza viene predisposto fascicolo personale con CV, progetto, lettera d'incarico (in assenza di regolare contratto firmato da P) , valutazione corso di formazione da parte del corsista e valutazione finale a cura del Do tutor.

Vengono considerati elementi di valutazione:

- f. Scheda di valutazione corsi di formazione (per corsi interni)
- g. Percezione del cliente (questionari)
- h. Valutazione finale del Do tutor.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 1 di 16

## SEZIONE 5

### RESPONSABILITA' DELLA PRESIDENZA

#### INDICE

#### 5.1 INTRODUZIONE

##### 5.1.1 SCOPO

##### 5.1.2 APPLICABILITA'

##### 5.1.3 RESPONSABILITA'

#### 5.2 POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'

##### 5.2.1 POLITICA PER LA QUALITA'

##### 5.2.2 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

#### 5.3 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

#### 5.4 COMUNICAZIONI INTERNE

#### 5.5 RIESAME DA PARTE DELLA PRESIDENZA

##### 5.5.1 GENERALITA'

##### 5.5.2 ELEMENTI DI INGRESSO PER IL RIESAME

##### 5.5.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 05/05/03	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 19/03/07	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 10/01/10	Causale Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 12/01/11	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 27/02/13	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 2 di 16

## 5.1 INTRODUZIONE

### 5.1.1 SCOPO

Scopo di quest'Area del Manuale Qualità è quello di:

- descrivere la politica per la qualità di IDEA, gli impegni e gli obiettivi che si intendono perseguire, mostrando che tale politica viene diffusa a tutti i livelli della struttura, sensibilizzando quanti operano in IDEA e per IDEA affinché rispettino ed attuino le disposizioni previste dal Sistema Qualità;
- descrivere, in modo sintetico ma esauriente, l'organizzazione di IDEA ed, in particolare, individuare le singole Funzioni al fine di definire le responsabilità, i rapporti gerarchici e reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

Più specificatamente, è necessario dare evidenza di chi dispone di autorità e di libertà organizzativa per:

- promuovere le azioni occorrenti a prevenire il verificarsi di Non Conformità relative al processo educativo e al Sistema Qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo alla didattica e al Sistema Qualità;
- verificare l'attuazione delle soluzioni adottate;
- illustrare le risorse a disposizione di IDEA, attraverso le quali realizzare correttamente gli obiettivi della qualità;
- definire i compiti e le responsabilità del Rappresentante della Presidenza, nominato con delega, il quale, per tale funzione ed indipendentemente da altre responsabilità delle quali può essere investito e rispondendo esclusivamente alla Presidenza stessa, gestisce il Sistema Qualità; il RP è un membro della struttura direzionale.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 5</b>	
	<b>RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA</b>	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 3 di 16

- individuare le esigenze di Audit Interni della qualità, attraverso mezzi adeguati e personale qualificato;
- stabilire le modalità per il riesame del Sistema Qualità da parte della Presidenza

A tale scopo è riportata fotocopia dell'indice della suddetta sezione di MQ.

### 5.1.2 APPLICABILITÀ

Quanto espresso in quest'Area del Manuale Assicurazione Qualità è applicabile a tutte le attività di IDEA che concorrono al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla Politica della Qualità.

### 5.1.3 RESPONSABILITÀ

È responsabilità della Presidenza definire e diffondere la Politica per la Qualità, gli Obiettivi, gli Impegni e l'Organizzazione con la quale l'IDEA intende perseguirli.

A tal fine la Presidenza si avvale di deleghe di responsabilità:

- il Rappresentante della Presidenza (RAQ) ha la responsabilità della istituzione, della gestione e della corretta applicazione del Sistema Qualità e deve eseguire, quando non predisposto diversamente dalla Presidenza, gli Audit Interni; egli, inoltre, ha la responsabilità della emissione e revisione delle Procedure Operative Interne, delle aree del Manuale Assicurazione Qualità e della modulistica che documenta l'attività svolta e dà evidenza oggettiva della qualità raggiunta;
- i Responsabili di Funzione esecutiva e didattica hanno la responsabilità dell'applicazione del Sistema Qualità e della individuazione della necessità di formazione e aggiornamento del personale subordinato.

## 5.2 POLITICA ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

### 5.2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 5</b>	
	<b>RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA</b>	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 4 di 16

La Presidenza ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze del cliente, anche attraverso un ampliamento dei servizi offerti, in modo da coprire interamente le necessità espresse dal cliente o a lui gradite e da ottimizzare il processo educativo.

Per raggiungere tale obiettivo, IDEA ha stabilito di sviluppare e mantenere un Sistema Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008, perfettamente inserito nel sistema gestionale di IDEA.

IDEA è consapevole che la qualità dei suoi servizi influisce in modo determinante sulla sua immagine e, conseguentemente, sulla posizione sul mercato e sulla redditività.

Pertanto, essa ritiene di seguire una strategia di qualità che consenta il raggiungimento costante del livello di qualità della formazione promesso ed atteso dal cliente, conformemente a quanto concordato, alle normative ed alle leggi vigenti.

Un alto livello di qualità può essere ottenuto solo attraverso un controllo continuo di tutte le fasi del processo educativo: controllo della struttura, adeguatezza del corpo docente, gestione degli allievi, organizzazione comunicazionale del processo, audit interne, addestramento del personale, sicurezza e qualità nel lavoro, assistenza.

Il Sistema Qualità si basa sull'integrazione di tutte le Funzioni in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento della formazione, la soddisfazione dei clienti, una maggior efficienza interna.

Di conseguenza riteniamo sia importante muoversi in due direzioni precise che presuppongono i seguenti obiettivi generali:

<b>OBIETTIVI GENERALI</b>	<b>RESPONSABILITA'</b>
La ricerca della qualità	Presidenza RAQ Direzione

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 5 di 16

	RGQ
La ricerca della giusta dimensione aziendale	Direzione RAQ

La ricerca della qualità presuppone essenzialmente che ad una crescente qualità corrisponda spesso una maggiore efficienza e quindi, nel tempo, una migliore redditività.

Al tempo stesso occorre migliorare le strutture e le procedure interne nelle parti che si riscontrano carenti, senza inutili appesantimenti burocratici, ma con metodologie semplici, registrate, facilmente riscontrabili.

In definitiva, occorre perseguire una organizzazione le cui regole e procedure fisse non dipendano dalle persone che le devono svolgere, ma, al contrario, da queste vengano arricchite di contenuti e di completezza. In questo modo, le persone possono cambiare od essere sostituite senza per questo produrre scompensi nella organizzazione complessiva e secondo una logica di flessibilità in grado di garantire l'adeguatezza del servizio.

### 5.2.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Sulla scorta di queste considerazioni generali gli obiettivi primari che IDEA si è posta all'atto di intraprendere il "progetto qualità", sono i seguenti:

- migliorare l'efficienza e l'organizzazione di IDEA mediante l'adozione di procedure e comportamenti codificati e riscontrabili con la contestuale eliminazione di difetti radicati nella struttura;
- avviare un processo di miglioramento complessivo nel funzionamento con particolare riferimento alla fissazione di regole che, se intelligentemente

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 6 di 16

rispettate ed applicate, produca un servizio più completo e soddisfacente per la clientela;

- consentire l'accrescimento professionale del personale docente e non docente, attraverso la formazione, la responsabilizzazione e la motivazione;
- mantenere un elevato livello di affidabilità dei propri fornitori;
- ottenere alla fine dell'operazione i residui vantaggi di ordine economico che potrebbero derivare da una migliorata efficienza interna;
- ottemperare con buon margine di anticipo alle disposizioni nazionali e comunitarie che obbligheranno in tempi brevi tutte le strutture del settore ad adeguare la loro organizzazione alla " *qualità*";
- realizzare una importante operazione di miglioramento della immagine di IDEA aggiungendo alle attività previste dalla normativa scolastica, attività integrative e servizi quali:
  - attività di ampliamento dell'offerta formativa in orario scolastico ed extrascolastico;
  - corsi di recupero e sostegno;
  - laboratorio teatrale;
  - attività sportiva (possibilità di fruizione di campi di basket e pallavolo);
  - visite guidate a musei e mostre;
  - viaggi di istruzione in Italia e all'estero;
  - laboratori scientifici;
  - laboratorio e lezioni di informatica (con possibilità di apprendimento delle modalità di collegamento internet e utilizzo di stazioni multimediali);
  - aula audiovisivi;
  - libretto personale per una comunicazione più trasparente con la famiglia;

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 7 di 16

- sito internet d'istituto con accesso personale a docenti, studenti e genitori per offrire un servizio costante di informazione e trasparenza.

Il livello di attuazione delle attività che devono essere svolte come descritto nelle aree del presente Manuale Assicurazione Qualità e nelle eventuali Procedure Operative Interne in esso richiamate, viene rilevato sia dai controlli effettuati durante il processo educativo, sia degli Audit Interni programmate e pianificate per stato e importanza delle attività stesse.

Gli obiettivi sono portati a conoscenza di tutto il personale che opera in IDEA durante le riunioni di addestramento ed aggiornamento sul Sistema Qualità adottato, tenute dal RAQ o dai responsabili di Funzione.

Il programma – Qualità va periodicamente rivisto ed aggiornato con azioni correttive dettate dall'esperienza maturata nel corso della normale attività didattica.

Proprio allo scopo di valutare il miglioramento e il grado di soddisfazione dei clienti, vengono utilizzati degli "indicatori di qualità", i quali, verificati nel corso delle periodiche riunioni del Riesame da Parte della Presidenza, costituiscono la base per fissare obiettivi di qualità associati a traguardi temporali di ottenimento.

Dagli obiettivi primari di cui sopra discendono gli obiettivi specifici che IDEA intende perseguire:

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 8 di 16

OBIETTIVI SPECIFICI	RESPONSABILITA'	COLLABORAZIONE
<b>Aumentare le iscrizioni nelle prime classi</b>	P D GQ VP RM	Collegio dei Docenti Aree disciplinari Docenti
<b>Essere pronti a recepire tutti i cambiamenti in atto nella scuola e accelerare innovazione e qualità del servizio</b>	P D GQ VP	
<b>Utilizzare le nuove tecnologie</b>	P RAQ SG IT	VP D

IDEA intende dedicare risorse economiche ed intellettuali per il raggiungimento di questi obiettivi, certa di poter contare sulla collaborazione di tutto il personale e convinta di potere trarne i benefici sperati in tempi medi.

Da quanto detto discende un obiettivo principale per la qualità:

**trasferire all'allievo quelle conoscenze e quelle competenze inerenti il sapere, il saper fare, il saper essere, il saper vivere con gli altri**

### 5.3 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Occorre a questo punto una precisazione che influenza abbastanza il nostro rapporto con il cliente. Nel caso specifico di una Scuola Paritaria, come nel caso di IDEA, non si tratta tanto di specifiche tecniche da rispettare o di requisiti imposti dal Cliente.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 9 di 16

Una Scuola Paritaria mette a disposizione del suo Cliente un Servizio (Processo Educativo) che è fatto di tante componenti:

- Programmi
- Orari
- Strutture
- Modalità di trasmissione
- Attenzione all'allievo
- Accoglienza

Due procedure caratterizzano a livello aziendale: l'assistenza e l'attenzione che IDEA rivolge alla sua clientela.

La Procedura "Acquisizione della Clientela", individua un momento particolare del rapporto cliente-IDEA; è il primo contatto di cliente con l'organizzazione e perciò devono essere recepite le esigenze e le richieste e devono essere fornite tutte quelle informazioni che caratterizzano il servizio.

La Procedura "Assistenza didattica" mette in evidenza tutte quelle forme di assistenza che il cliente ha a disposizione durante lo svolgimento dell'anno scolastico.

Inoltre acquistano particolare importanza le comunicazioni e le circolari che IDEA invia alla sua clientela. Sono fondamentalmente di due tipi:

- Scritte
  1. Libretto personale dell'allievo
  2. Informazioni didattiche (andamento scolastico, assenze, pagellini, inviti ad incontri...)
  3. Informazioni assistenziali (servizio-help, orientamento, stage ...)
  4. Questionari
  5. Reclami
- Verbalì (sistema di ascolto)
  1. Incontro con la Presidenza
  2. Incontri con i Vicari
  3. Incontri con i Docenti

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 10 di 16

#### **5.4 COMUNICAZIONI INTERNE**

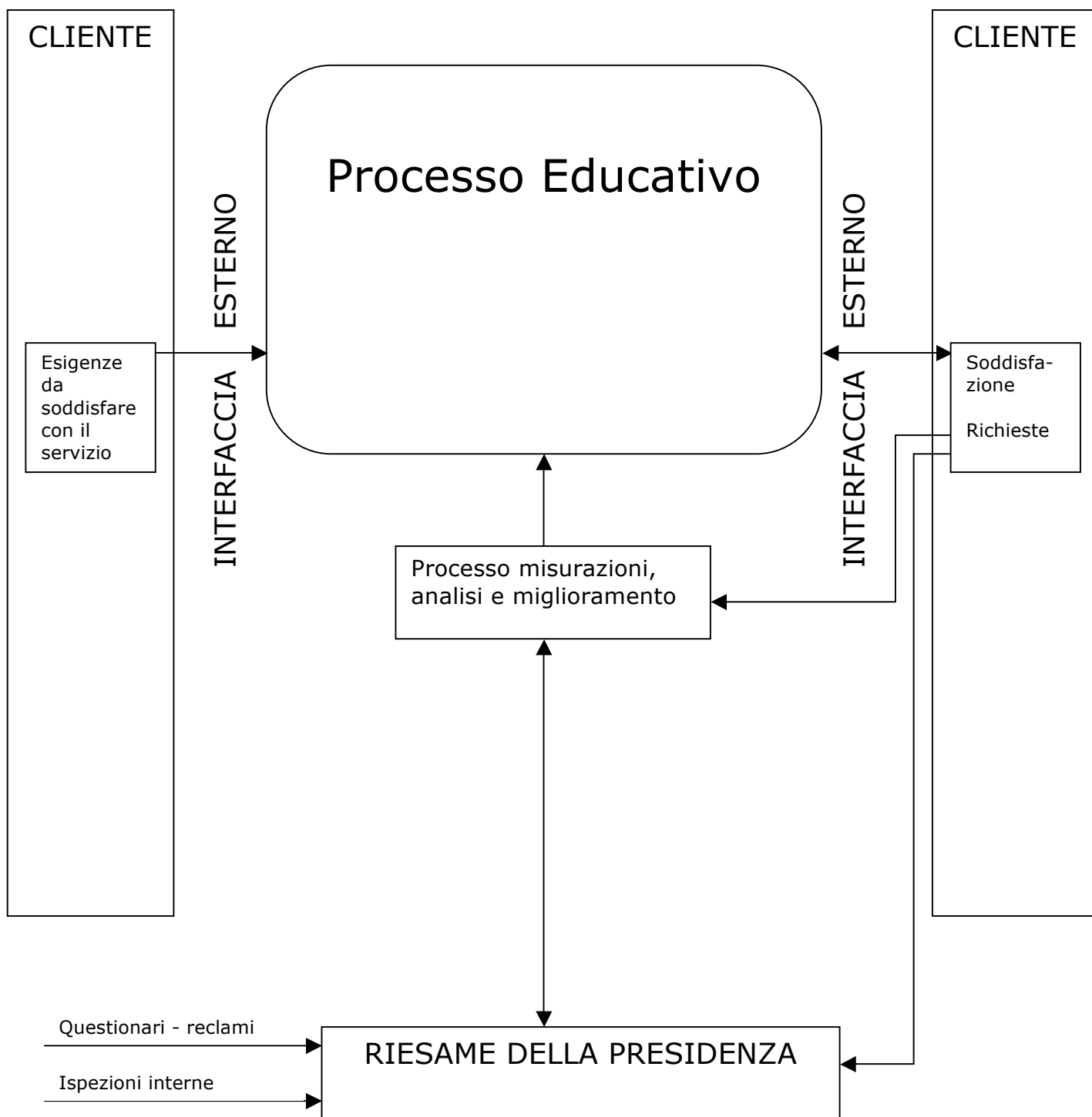
Fissiamo la nostra attenzione in particolare sui documenti che vengono redatti ad ogni fase del processo: le delibere, i verbali, i registri sono sia comunicazioni scritte, sia documenti del processo di gestione della qualità.

Come comunicazioni vengono inviate ai Vicepresidi affinché possano procedere e suggerire modifiche e miglioramenti.

Inoltre richiamiamo l'attenzione ai seguenti moduli:

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 11 di 16

**Fig. 7 Flusso di informazioni scritte e verbali con il cliente**



Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 12 di 16

- Moduli di comunicazione interna per il trasferimento di notizie, informazioni, disposizioni nell'organizzazione;
- Modulo di materiale non conforme per segnalare al gruppo qualità le non conformità.

Infine particolare importanza acquistano nelle comunicazioni interne i piani di Audit Interne predisposti da GQ, inviati a tutte le funzioni e il verbale del riesame della presidenza che è la comunicazione fondamentale per il miglioramento continuo e la relazione annuale sullo stato della Qualità redatto da GQ.

## **5.5 RIESAME DA PARTE DELLA PRESIDENZA**

### **5.5.1 GENERALITA'**

Al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficienza, la Presidenza effettua, secondo necessità o comunque almeno ogni anno (all'inizio dell'anno scolastico), un Riesame documentato dell'intero Sistema di Gestione della Qualità.

Il Riesame ha lo scopo di:

- Verificare la soddisfazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ultima revisione;
- Valutare efficacia ed adeguatezza dell'organizzazione di IDEA in relazione al suo SQ;
- Delineare le risorse umane e tecniche da impiegare e le modalità operative da applicare a fronte di una nuova attività didattica; nel caso specifico sarà emesso un Piano Qualità;
- Verificare il conseguimento o meno degli obiettivi proposti;
- Aggiornare il Sistema Qualità in funzione di mutate esigenze del processo formativo;
- introdurre i miglioramenti che si renderanno di volta in volta opportuni;
- Superare le non conformità.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 5</b>	
	<b>RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA</b>	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 13 di 16

Con la collaborazione del RAQ, che ha predisposto la “relazione annuale sullo stato della qualità”, della Direzione, (vedi Manuale organizzativo di IDEA) del Gruppo Qualità e delle principali Funzioni, ciascuno per quanto attiene alla propria competenza, la Presidenza riesamina l'intero sistema di gestione della qualità, verificando la validità della seguente documentazione:

- Manuale Qualità;
- Procedure Operative Interne;
- Eventuali azioni preventive;
- esiti degli audit interni annuali;
- documenti di non conformità redatti nell'anno in questione;
- eventuali contrasti con i clienti;
- rapporti scritti o verbali pervenuti da parte degli studenti o dei loro genitori;
- informazioni di ritorno in genere di interesse della qualità, quali rilevamento del soddisfacimento dei Clienti (questionari) ed esiti di non conformità rilevate.

La documentazione del riesame viene conservata dal RAQ per un periodo minimo di 5 anni.

Copia con le risultanze del riesame viene spiegata e distribuita ai responsabili delle Funzioni per le aree di loro interesse.

### **5.5.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

La Presidenza esamina con particolare attenzione i seguenti punti:

- Esiti degli audit interni annuali;  
Input da parte del GQ che ha predisposto la relazione annuale sullo stato della qualità
- Informazione di feedback da parte del cliente;  
Input questionari, reclami, delibere, verbali, incontri.
- Prestazioni del processo educativo e conformità del servizio:

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 14 di 16

Input da parte dei Vicepresidi, consigli di classe, verbali, relazioni didattiche, registri.

Input delle osservazioni e dei rilievi di non conformità passati alla Presidenza dal GQ.

- Stato azioni correttive e preventive;

Input dal gruppo qualità.

- Precedenti riesami

Come indicato nella generalità di questo paragrafo la documentazione del riesame viene conservata da GQ per cinque anni.

La Presidenza ha perciò a disposizione un archivio storico da rivedere in casi di dubbi.

- Modifiche sul sistema qualità;

Input da GQ.

- Raccomandazioni per i miglioramenti;

Input da GQ, consigli di classe, Gruppi disciplinari, Vicepresidi

- Valutazione risorse umane, tecnologiche, economiche:

Vengono esaminati, controllati e discussi i dati forniti dal GQ per quanto riguarda le risorse umane e quelle tecnologiche. Le proposte vengono attentamente valutate e, per quanto riguarda le risorse umane, presi i provvedimenti del caso.

Per le risorse tecnologiche si è stabilito di affidare ad un docente la responsabilità di aggiornamento e manutenzione. Riferirà direttamente alla Direzione per gli eventuali provvedimenti

Le risorse economiche rappresentano un aspetto particolarmente importante: vengono esaminate dalla Presidenza, con il supporto della Direzione, del responsabile di SA e del GQ.

Gli esami consentono di valutare l'andamento della situazione economica , i rapporti con le Banche, il flusso monetario e prendere le decisioni necessarie per il buon andamento dell'azienda.

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .5 Del 27/02/13	Pagina 15 di 16

- Statistiche

Le statistiche, che sono affidate alla SD, sono basate su tre elementi:

- ~ Statistiche alunni iscritti inizio e fine anno scolastico e classi funzionanti
- ~ Statistiche scrutini, esami di Stato, esami Licenza Media
- ~ Dati statistici per iter scolastico

Un riferimento a 10 anni scolastici, aggiornati settimanalmente e messi a disposizione della Presidenza, consentono di verificare il trend, pianificare le classi per l'anno successivo e perciò valutare le risorse necessarie.

Queste statistiche sono momenti di discussione non solo nel Riesame, ma settimanalmente tra la Presidenza, la Direzione ed il GQ

### **5.5.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

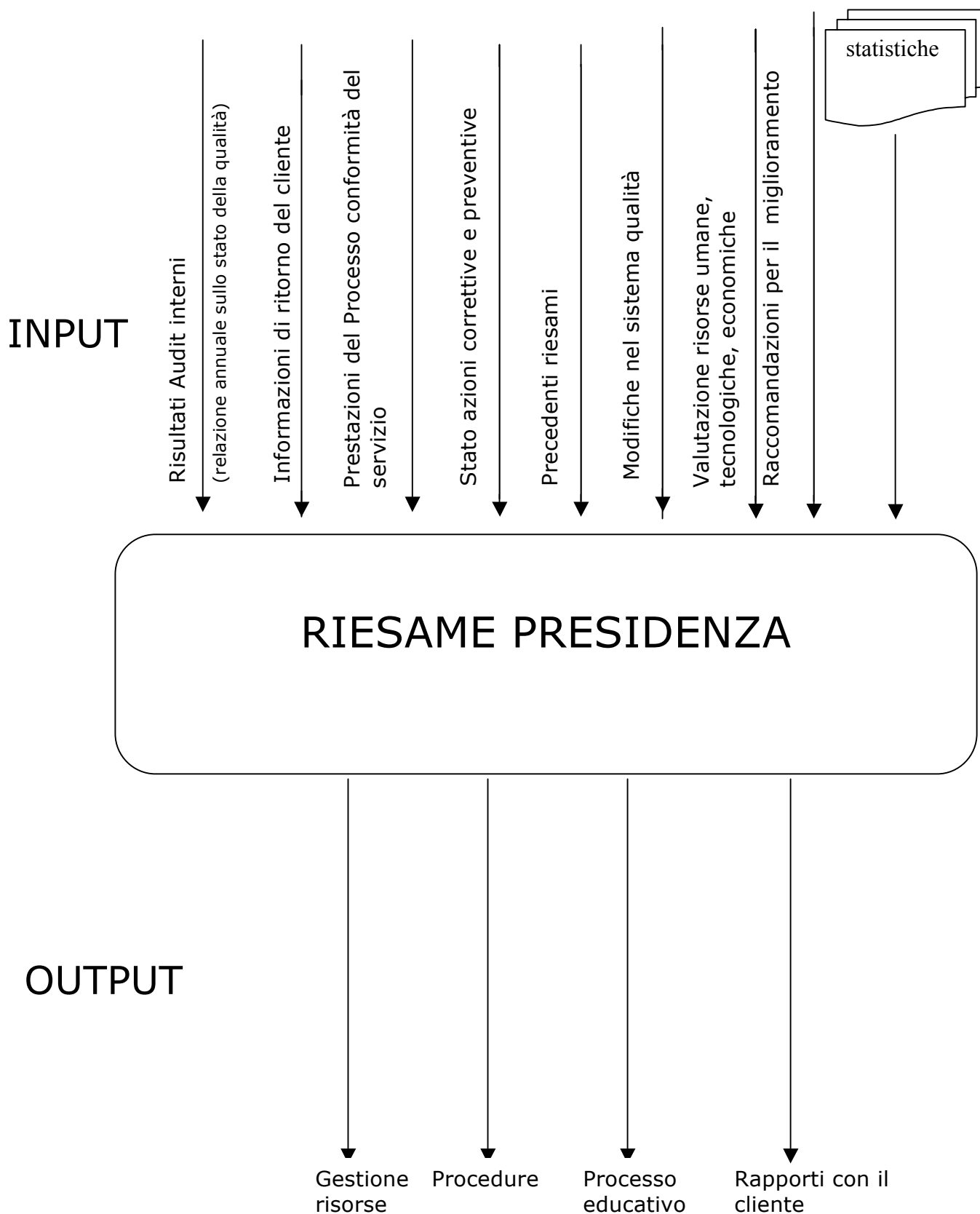
Gli elementi scaturiti dal riesame hanno due funzioni:

- Costituiscono dati di base per l'aggiornamento della gestione aziendale e la conseguente pianificazione degli interventi necessari
- Rappresentano elementi di ingresso per migliorare sia le POI sia alcuni processi integrativi quali ad esempio la gestione delle risorse; contribuiscono inoltre al miglioramento del processo primario cioè il processo educativo, attraverso l'analisi e la ridefinizione degli obiettivi per la Qualità.

Non va poi dimenticato che la Presidenza utilizza i dati e le informazioni emerse dal riesame per i colloqui con la clientela e con il personale docente e non docente.

Nella Fig. 8 è schematizzato l'input/output del Riesame.

**Fig. 8 Input/output Riesame della Presidenza**



Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE		Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 1 di 1

## SEZIONE 6

### INDICE

#### 6 GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
  - 6.2.1 SELEZIONE
  - 6.2.2 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO
  - 6.2.3 FORMAZIONE SPECIFICA PER IL PERSONALE DEL GRUPPO  
QUALITA'
- 6.3 RISORSE TECNOLOGICHE
- 6.4 INFRASTRUTTURE
- 6.5 ENVIRONMENTS

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 30/06/03	Causale VI Ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 10/06/04	Causale VI Ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 12/06/2005	Causale VI Ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 15/03/06	Causale Analisi e VI ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 19/03/07	Causale Analisi e VI ente certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 10/10/08	Causale Nuova sede operativa	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 7	Data 05/01/10	Causale Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 8	Data 10/01/11	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 9	Data 30/01/2012	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 10	Data 27/02/2013	Causale Correzione punto 6.2 Intergrazione punto 6.2.2	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 2 di 2

## **6 GESTIONE DELLE RISORSE**

### **6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

La gestione delle Risorse IDEA è la medesima sia per la sede di Milano che per quella di Gorgonzola.

IDEA ha individuato e reso disponibili le risorse necessarie per:

- Pianificare, progettare e aggiornare il sistema di gestione della qualità;
- Aumentare la soddisfazione del cliente ottemperando alle sue richieste ed esigenze;
- Coltivare una filosofia aziendale di continuo miglioramento;

Le suddette risorse si possono individuare in:

- Risorse umane;
- Risorse tecnologiche;
- Infrastrutture;
- Environments (ambiente di lavoro, motivazioni, benefits).

### **6.2 RISORSE UMANE**

- Personale docente qualificato per l'erogazione del processo educativo;
- Personale specializzato del gruppo qualità;
- Personale con mansioni specifiche oltre la docenza;
- Personale non docente.

Un processo educativo è progettato da uomini, pianificato da uomini, gestito da uomini, erogato da uomini.

Perciò è un servizio notevolmente influenzato dalla componente umana: il personale docente, ma anche quello non docente di una scuola deve essere scelto sulla base di caratteristiche umane, deve essere in grado di rendersi conto che dall'altra parte della barriera si trovano altri uomini (allievi) con i quali si deve

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 3 di 3

stabilire un rapporto non di dipendenza ma di collaborazione, si deve cioè sempre aprire un processo di comunicazione a due vie.

Per quanto riguarda il personale dedicato ad attività parallele alla didattica è molto importante sottolineare la grande importanza che riveste nell'erogazione del processo educativo; per questo motivo P ha affidato a loro mansioni particolari nei seguenti ruoli:

- ◇ Vicepresidi;
- ◇ Sistema qualità;
- ◇ Finanziamenti enti esterni;
- ◇ Servizio help;
- ◇ Orientamento;
- ◇ Biblioteca;
- ◇ Laboratori didattici;
- ◇ Stage;
- ◇ Viaggi istruzione;
- ◇ Teatro e cinema;
- ◇ Marketing
- ◇ Information Technology

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 4 di 4

### 6.2.1 SELEZIONE

Nel processo di selezione IDEA considera:

- qualifiche minime e indispensabili per il personale docente:
  - α Laurea;
  - α Abilitazione all'insegnamento.
- Qualifiche minime per il personale non docente:
  - α Licenza media,
  - α Esperienza almeno biennale nello stesso settore.

Il processo di selezione è portato a termine dalla Presidenza dopo una verifica dei titoli richiesti e dopo almeno un colloquio con il personale potenziale.

La valutazione finale è espressa anche ma non obbligatoriamente dopo aver consultato anche i Vicepresidi.

### 6.2.2 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO

IDEA considera sua priorità formare, aggiornare e migliorare tutto il personale docente e non, che rappresenta la sua forza nel processo di erogazione del servizio scolastico.

A questo proposito il RAQ ha il compito di predisporre un piano di formazione annuale iniziale e di monitorare gli eventuali interventi che si succedono durante l'anno anche se non previsti dal piano stesso.

Nel piano di formazione viene considerato obbligatorio all'inizio di ogni a.s. un corso "**Formazione nuovi assunti**" avente per oggetto specifica formazione circa il Sistema Qualità IDEA e, dall'a.s. 2012-2013, specifica formazione sul progetto "Gestione della Crisi".

Per ogni intervento formativo interno IDEA ha predisposto un modulo "**Questionario valutazione corso di formazione**" il cui esito costituisce elemento di verifica dell'efficacia della formazione erogata. Per i corsi di formazione tenuti da esperti esterni la cui attuazione si consolida negli anni, la valutazione della formazione

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 5 di 5

viene inserita nel questionario studenti. La valutazione finale dell'intervento formativo è responsabilità del Do tutor.

### **6.2.3 FORMAZIONE SPECIFICA PER IL PERSONALE DEL GRUPPO QUALITÀ'**

Il Gruppo Qualità degli Istituti Edmondo De Amicis è composto da personale selezionato tra docenti e non docenti con formazione ad hoc.

Di questo personale buona parte ha ottenuto la qualifica di Auditor Interni, dopo aver frequentato un corso gestito dalla Quaser.

Tutti hanno seguito seminari e corsi di specializzazione nel settore specifico della Qualità.

Per il personale del Gruppo Qualità IDEA considera qualifiche minime e indispensabili:

- q Corso di formazione interno sul Sistema di Gestione per la Qualità
- q Disponibilità a frequentare corsi sulla Qualità nella scuola e, in particolare, per l'ottenimento della qualifica di Auditor Interno
- q Motivazione e interesse al tipo di lavoro

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 6 di 6

### 6.3 RISORSE TECNOLOGICHE

Vedi Allegato 4 di MQ

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 7 di 7

## **6.4 INFRASTRUTTURE**

### **6.4.1 Sede di Milano**

### **6.4.2 Sede di Gorgonzola**

- Classi
- Cortile per attività fisica
- Palestre
- Ambulatorio medico
- Auditorium
- Laboratori
- Aule multimediali

Cioè gli edifici e gli spazi di lavoro necessari per l'erogazione del processo educativo.

## **6.5 ENVIRONEMENTS**

Vanno sotto questo nome una serie di servizi e di vantaggi che IDEA mette a disposizione dei suoi collaboratori per coinvolgerli e motivarli. In particolare è l'ambiente di lavoro che assume notevole importanza; ambiente di lavoro può essere definito un insieme di condizioni nel cui ambito si svolge il lavoro.

IDEA con l'obiettivo di assicurare che l'ambiente di lavoro influenzi positivamente il personale si muove seguendo le direttive qui di sotto specificate:

- Personale docente
  - Si lascia spazio alla creatività nell'erogazione del processo educativo, concedendo ad ogni docente di muoversi secondo programmi da lui disegnati
  - Si dà spazio alle iniziative intraprese nelle attività extracurricolari
- Personale non docente:
  - Fornitura delle attrezzature richieste
  - Disposizioni facili e motivate
  - Rapporti giornalieri con il responsabile

Istituti E. De Amicis <b>IDEA</b> <b>LISA</b>	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 6	
	GESTIONE DELLE RISORSE	Ed. 1 Rev. 10 Del 27/02/13	Pagina 8 di 8

- Concessione di benefit particolari quali orario di lavoro, ecc.

IDEA è ben consapevole che una forte spinta motivazionale per il personale nasce dalla sicura comprensione dei compiti ad esso affidati e dell'influenza che tali compiti hanno sull'insieme delle attività didattiche.

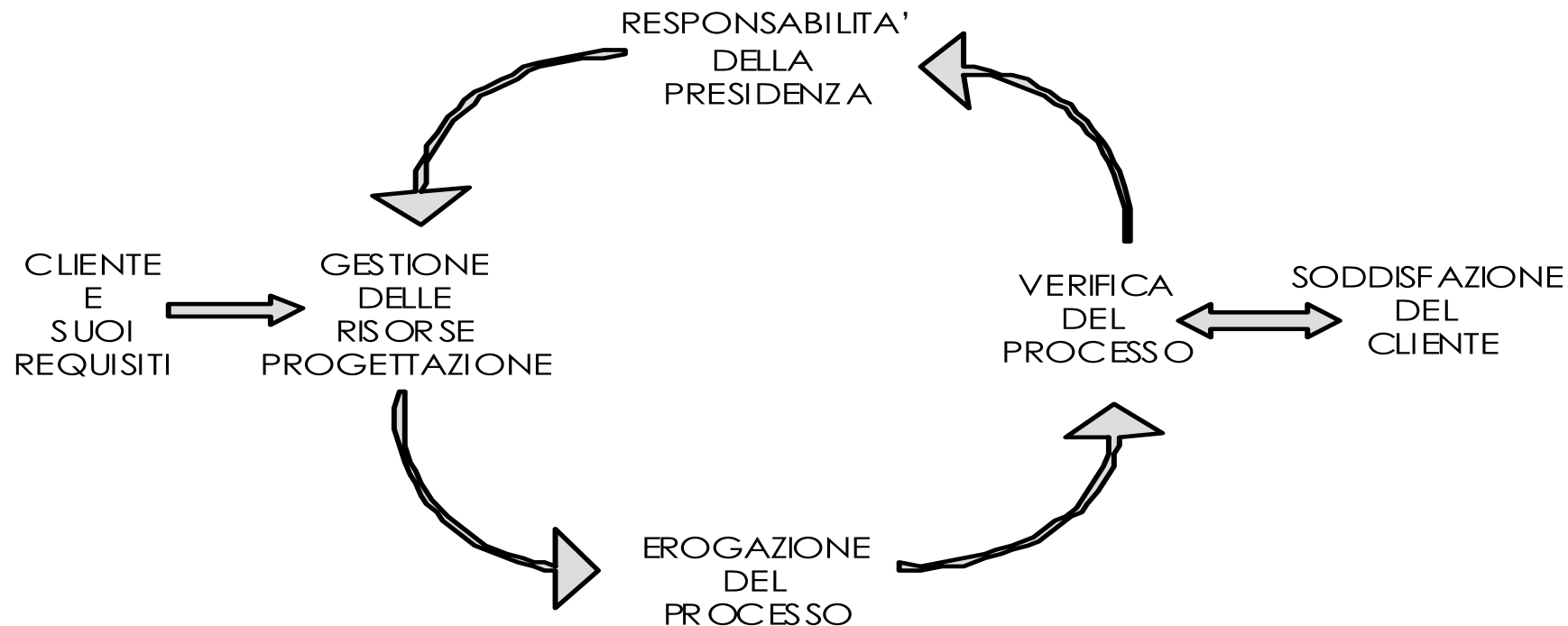
IDEA mette in atto accorgimenti atti a far sì che i propri collaboratori siano ben consci dei vantaggi di una corretta prestazione a tutti i livelli e delle conseguenze di una scarsa professionalità sugli altri dipendenti, sull'apprendimento degli allievi, sulla soddisfazione delle famiglie, e sui costi operativi.

In particolare, IDEA mette in atto sistemi di rilevazione e di misura dei risultati qualitativi ottenuti da gruppi o singoli collaboratori e ne dà pubblicità allo scopo di consentire a ciascun operatore di valutare direttamente ciò che si sta realizzando, sia come singoli che come gruppo, e incoraggiare così tutti a svolgere un servizio didattico caratterizzato da una sempre più elevata qualità.

Mezzo principale per l'evidenza del grado di qualità raggiunto dalle singole funzioni o singoli dipendenti è la "Relazione annuale sullo stato della Qualità" emessa dal RAQ per supportare la Presidenza nel "Riesame annuale".

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 5 di 35

Figura 9 – Schema delle principali fasi del Processo Educativo



Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 6 di 35

## LE FASI E LE ATTIVITÀ DELLA PROGETTAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

<b>Attività</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Evidenza e archivio</b>
Identificazione	La normativa nazionale definisce elementi generali e vincoli del processo quali scadenze, curricoli, monte ore annuo per disciplina	MIUR Ufficio scolastico Regionale	Leggi e decreti Circolari  Nota: documenti archiviati da SD e collocati presso SD o P
Verifica iniziale	Verifica della efficacia ed efficienza di strutture, materiale didattico primario, risorse umane idonee al processo	P D VP SG	Verbali CD Relazione annuale sullo stato della qualità. Riesame della Presidenza Verbali CP Relazioni del responsabile della Sicurezza Verbali di controlli e collaudi
Verifica iniziale	Analisi in itinere del processo in corso e verifica dei punti di forza e di debolezza	CS CP	Verbali CS e CP
Pianificazione	Predisposizione della bozza di Piano di Offerta Formativa	CS	Verbali CS
Progettazione	Analisi della bozza di Piano di Offerta Formativa	CD	Verbali CD
Pianificazione	Redazione del progetto con evidenziati tutti gli elementi del processo educativo quali indirizzi, metodologie, modalità generali dell'offerta	CD	Verbali CD

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)		Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 7 di 35

	formativa, materiale didattico, tecnologie, elementi generali di programmazione e progettazione, momenti e criteri di verifica iniziali, intermedi e finali, strumenti e modalità di controllo		
Progettazione	Individuazione di metodologie, obiettivi, finalità orizzontali e criteri di valutazione comuni in un dato ambito disciplinare	GD	Verbali GD
Progettazione	Redazione di test d'ingresso e individuazione di percorsi o progetti multidisciplinari, di metodologie, obiettivi, finalità e criteri di valutazione comuni in una data classe	CDC	Verbale CDC
Progettazione	Definizione di un piano di lavoro individuale coerente per metodologie, obiettivi, finalità e criteri di valutazione con quanto indicato da GD e CDC	DO	Piani di lavoro annuale. Relazioni finali. Registri di classe Registri personali
Progettazione	Selezioni di docenti che rispondano ai requisiti previsti da IDEA (MQ sez. 6)	P VP	Nota: per la formazione cfr.
Progettazione	Progettazione della composizione delle	P VP	Verbali CP

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)		Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 8 di 35

	classi e dei relativi docenti		
Progettazione	Progettazione di un'attività di controllo del processo attraverso un calendario preventivo delle riunioni di CD, CDC, GD	P VP	Verbali CP

## FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

### **P (Presidente)**

In fase di Progettazione del processo educativo, ha il compito di:

- Controllare tutti gli atti e i documenti inerenti il processo educativo, certificandone la regolarità
- Presiedere le riunioni di CD e CdC in cui si definiscono criteri, modalità, finalità del processo educativo

### **VP (Vicepresidente)**

In fase di Progettazione del Processo educativo ha il compito di:

- Coordinare il lavoro dei docenti,
- Accogliere i nuovi docenti fornendo loro indicazioni operative chiare, univoche ed esplicite in merito al processo educativo; in questa attività i VP sono supportati dal Comitato di Accoglienza.
- Rendere esplicito il patto scuola-famiglia, nel contatto con le famiglie e gli studenti.

### **CS (Comitato Tecnico\_scientifico):**

E' formato da Preside, Vicepresidi, RAQ, Responsabile per i progetti di autonomia didattica e docenti designati dal CD.

Garantisce un livello di progettualità nella scuola per quanto attiene ad attività di innovazione nel campo della didattica e di ampliamento dell'offerta formativa.

In fase di pianificazione ha il compito di:

- elaborare progetti didattici utili alla conduzione e allo sviluppo ottimale del processo educativo e poi sottoporli all'approvazione del CD (POI 1,2,3,11,12);
- riparametrare i progetti iniziali alla luce delle verifiche effettuate;

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 9 di 35

- prendere atto dei dati forniti dal RAQ e proporre al CD in termini di azione preventiva dei piani di offerta formativa che tengano conto delle indicazioni emerse in sede di elaborazioni statistiche.

### **GD (Gruppi Disciplinari)**

Sono formati dai docenti suddivisi per aree disciplinari su delibera del CD. Assicurano una programmazione ottimale nell'ambito della materia di competenza ai fini della pianificazione e programmazione degli obiettivi educativi e formativi (POF) e del conseguimento degli obiettivi per la Qualità di IDEA.

In fase di pianificazione hanno il compito di:

- individuare, in collaborazione con i docenti del gruppo, i saperi minimi necessari al conseguimento del successo scolastico (POI 12);
- individuare criteri oggettivi ed espliciti di valutazione delle prove inerenti l'area disciplinare di competenza, sempre nel rispetto dell'autonomia del docente e della specificità della classe.
- predisporre test iniziali omogenei e orizzontali;
- individuare test di ingresso utili a far emergere in sede preventiva eventuali non conformità;

In fase di Progettazione, i Responsabili di gruppo disciplinare hanno il compito di:

- redarre un minimo di due verbali delle riunioni dei Gruppi disciplinari, sottoscriverli e farli sottoscrivere ai colleghi, apporvi codici identificativi leggibili e inalterabili su tutti i fogli
- archiviare e conservare, in collaborazione con la Vicepresidenza e la SD, tali documenti, garantendone la rintracciabilità per almeno 5 anni.

### **CdC (Consigli di Classe)**

Sono costituiti dai docenti di ogni singola classe.

Assicurano la corretta applicazione della programmazione didattica, sulla base delle indicazioni provenienti dai verbali dei GD e degli obiettivi fissati dal POF, per soddisfare in modo ottimale l'esigenza di formazione del fruitore del servizio.

In fase di pianificazione hanno il compito di:

- curare l'effettuazione di test d'ingresso iniziali omogenei e orizzontali ed esaminare i risultati degli stessi;
- fissare, sulla base dei suddetti risultati, obiettivi comuni, metodi e strumenti di programmazione iniziale.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 10 di 35

La Progettazione della realizzazione del Processo Educativo passa attraverso la definizione di:

- Elementi in ingresso alla progettazione,
- Elementi in uscita alla progettazione.

A questo si aggiunge l'analisi dettagliata delle loro possibili interazioni, al fine di tenere sotto controllo tutte le fasi della pianificazione e monitorare attentamente la gestione delle risorse.

### **Responsabile orientamento (R.O.)**

In sede di progettazione ha il compito di individuare, in collaborazione con CdC, P e VP le attività di orientamento volte a favorire l'ingresso degli studenti in entrata, la scelta accademico-professionale per gli studenti delle classi terminali (quarte e quinte).

#### 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Gli elementi in ingresso alla pianificazione del processo educativo sono i seguenti (come illustrato dalla figura 10):

- I requisiti del cliente;
- Le risorse umane di IDEA: CdP, CS, GD, CdC, Do; R.O.
- le risorse tecnologiche di IDEA;
- La legislazione scolastica (Per quanto riguarda la legislazione scolastica, relativamente a Scuole Statali e non Statali, si fa riferimento al seguente manuale: ROBERTO GIANNARELLI-GIOVANNI TRAINITO, COMPENDIO DELLA LEGISLAZIONE SULL'ISTRUZIONE SECONDARIA, Edizione 2000, Le Monnier)
- La normativa in materia di Autonomia Didattica e Organizzativa
- I risultati di eventuali indagini di mercato.
- POF anni scolastici precedenti
- Precedenti progettazioni

#### 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

Gli elementi in uscita dalla progettazione del processo educativo sono i seguenti (come illustrato nella figura ).

- Delibere del Collegio dei Docenti relative all'approvazione del POF;
- Verbali dei Gruppi Disciplinari, relativi alla definizione degli obiettivi, spazi e metodi del Processo Educativo;
- Verbali dei Consigli di Classe, relativi alla programmazione iniziale e alla definizione di obiettivi comuni;
- Piani di Lavoro di inizio anno, da cui si definiscono le linee generali per procedere nella definizione di obiettivi multidisciplinari e

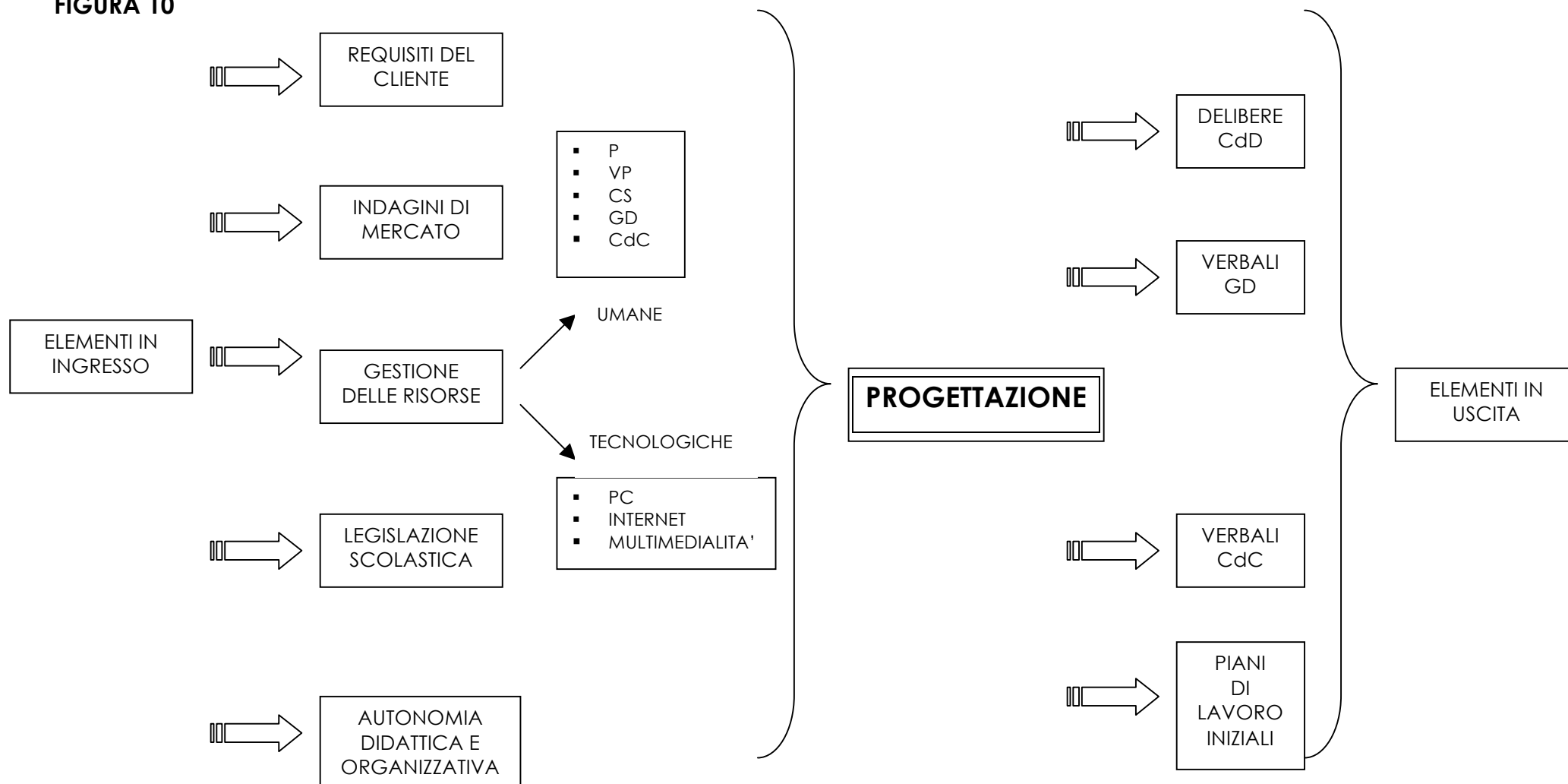
Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 11 di 35

trasversali in relazione alle singole classi, nonché le modalità operative per l'erogazione del Processo Educativo.

- Progettazione delle attività di Orientamento.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 12 di 35

**FIGURA 10**



Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 13 di 35

### 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Funzioni e responsabilità

#### **Presidenza**

Al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficienza della Progettazione del Processo Educativo, è necessario, alla fine dell'anno scolastico, un riesame documentato del Processo Educativo, che di conseguenza comprende anche un riesame dell'intero Sistema Qualità, al fine di individuare margini di miglioramento.

Il Riesame della Presidenza ha, dunque, lo scopo di:

- Delineare le risorse umane e tecniche da impiegare e le modalità operative da applicare a fronte di una nuova attività didattica;
- Verificare il conseguimento o meno degli obiettivi proposti;
- aggiornare il Sistema Qualità in funzione di mutate esigenze del processo educativo;
- introdurre i miglioramenti che si renderanno di volta in volta opportuni;
- superare le non conformità.

La documentazione del riesame viene conservata dal RAQ per un periodo minimo di 5 anni.

Copia con le risultanze del riesame viene spiegata e distribuita ai responsabili delle Funzioni per le aree di loro interesse.

#### **CdD (Collegio dei Docenti)**

In fase di riesame del processo educativo ha il compito di:

- discutere ed approvare la delibera in cui vengono esplicitate le modalità e gli indirizzi generali del progetto educativo e del POF;
- individuare e deliberare l'attuazione di criteri di valutazione oggettivi nel rispetto della normativa nazionale e delle indicazioni dei Gruppi disciplinari;
- individuare mediante delibere le modalità di effettuazione di test e prove iniziali, intermedie e finali nel rispetto della normativa nazionale e del principio di autonomia didattica e organizzativa;
- apportare con periodicità annuale e tramite delibere le opportune modificazioni al processo educativo atte a favorire il successo formativo e il non verificarsi di non conformità;
- votare nuovi piani, sempre su proposta del Comitato Scientifico, che prevedano tutte le azioni di controllo del processo educativo, nonché tutte le prove e le verifiche iniziali, intermedie e finali atte a prevenire il verificarsi di non conformità o, comunque, a garantire un meccanismo di controllo/intervento automatico ed efficace sul processo educativo.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 14 di 35

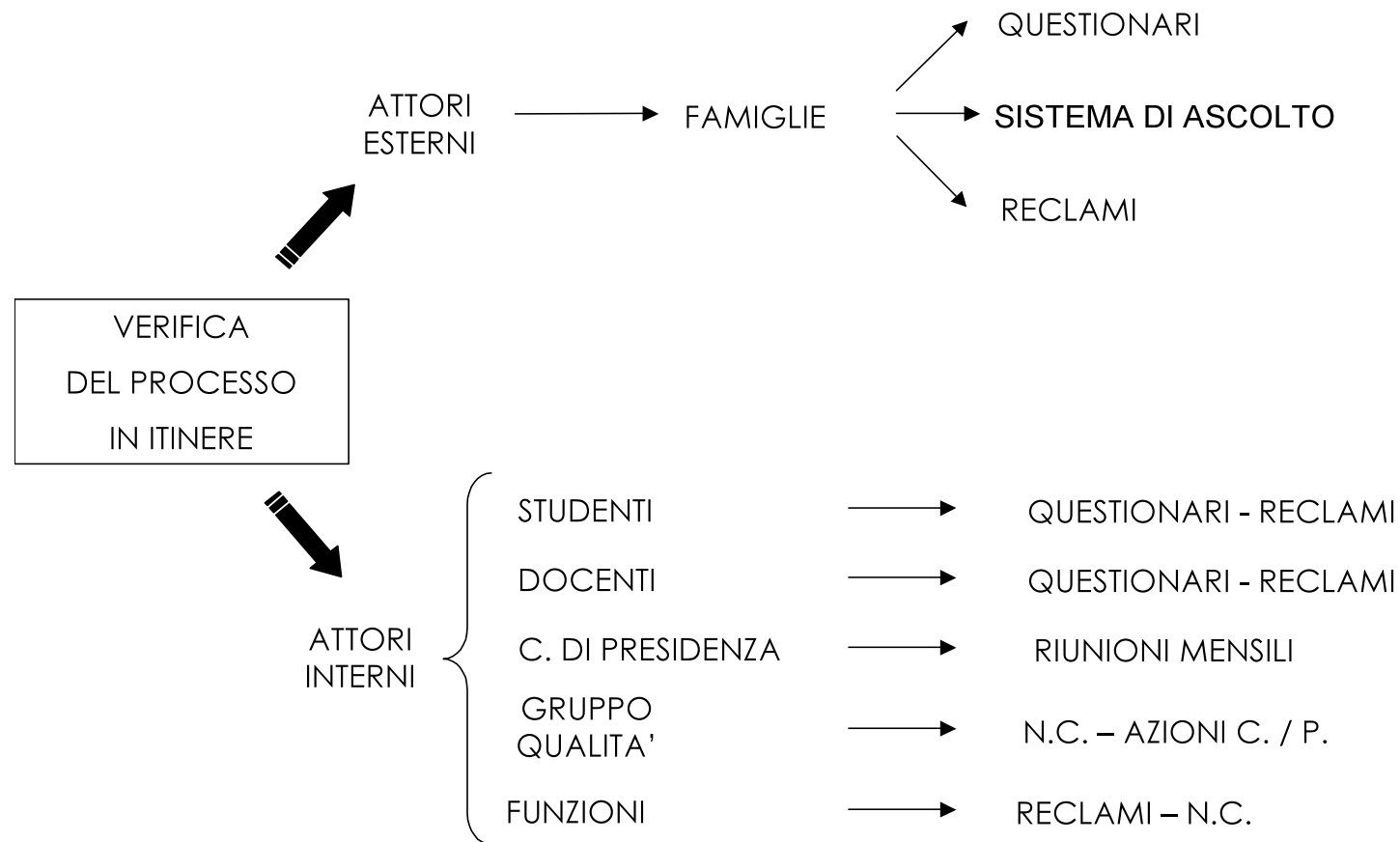
### 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La verifica della progettazione del processo educativo si svolge in itinere, corrisponde con la verifica e il monitoraggio della singole fasi del processo educativo e prevede attività diverse e tra loro collegate.

Gli attori coinvolti sono interni ed esterni al processo, come illustrato dalla figura 11.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 15 di 35

**Figura 11 – La verifica del Processo Educativo**



Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 16 di 35

## GLI ATTORI INTERNI – FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

### **Docenti**

In fase di verifica del processo educativo hanno il compito di:

Verificare che le metodologie impiegate e gli strumenti didattici siano adeguati alle esigenze formative di ogni allievo e di ogni classe e segnalare al CdC eventuali inadeguatezze.

### **Consiglio di P**

E' formato da P, VP, GQ, docenti collaboratori.

In fase di verifica del processo educativo ha il compito di:

- Monitorare l'attività del processo educativo,
- Assumere decisioni operative e comunicarle a studenti e docenti tramite comunicazioni interne o comunicazioni verbali.

### **RAQ - Gruppo Qualità**

In fase di verifica del processo educativo hanno il compito di:

- effettuare Audit Interni atte a verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio reso;
- predisporre, in collaborazione con la Presidenza, le Vicepresidenze e i RGD appositi questionari da compilarsi da parte dei docenti, degli studenti e delle famiglie atti a verificare l'efficacia del servizio reso;
- incrociare tali dati e segnalare a Presidenza, Vicepresidenze e RGD le eventuali non conformità e ipotesi di azione correttiva;
- monitorare, in collaborazione con i soggetti di cui sopra, gli strumenti di controllo, riesaminare i sistemi di verifica e valutarne periodicamente l'efficacia complessiva;
- verificare, attraverso Audit Interni, la conformità delle azioni realizzate per valutare l'utilità e l'efficacia dei controlli;
- accertare il rispetto di requisiti espressi dalla Norma di riferimento;
- verificare la corretta applicazione di quanto previsto e garantire l'avvenuta risoluzione della non conformità firmando il Rapporto di Non Conformità, compresa la relativa chiusura al momento della risoluzione;
- curarne la registrazione e la conservazione per almeno 5 anni.

### **Presidenza:**

In fase di verifica del processo educativo ha il compito di:

- presiedere le riunioni di CD e CdC in cui si verificano obiettivi, tempi, modalità e strumenti del processo educativo;
- verificare, in sede di CdC periodici e di scrutini intermedi e finali, che siano state effettuate, valutate e discusse nei modi e nei tempi previsti le prove richieste dalla normativa nazionale e dalle delibere del CD;
- sollecitare il docente, in presenza di non conformità accertate, a rispettare modi e tempi stabiliti;

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 17 di 35

- verificare e certificare, apponendo la propria firma sugli atti ufficiali, l'avvenuta segnalazione, identificazione e risoluzione delle non conformità;
- favorire il riorientamento in caso di non conformità persistente nella preparazione dell'allievo;
- assumere tutte le posizioni previste dalla normativa nazionale e dai regolamenti interni in caso di non conformità nell'azione didattica da parte del docente;
- verificare, in sede di colloquio di assunzione dell'insegnante, che questo risponda ai requisiti di qualità di IDEA al fine di prevenire comportamenti non conformi (MQ sez. 6).

### **CdD (Collegio dei Docenti):**

In fase di verifica del processo educativo ha il compito di:

- verificare attraverso le segnalazioni dei docenti l'efficacia di materiale didattico, testi e attrezzature da impiegate nel processo e segnalare, sempre con apposite delibere, le non conformità, individuando nel contempo alternative funzionali;
- verificare, attraverso le segnalazioni dei docenti, l'efficacia dei sistemi valutativi deliberati ed eventualmente riparametrarli alle nuove esigenze;
- verificare, su proposta del Comitato Scientifico, gli elementi di non conformità del progetto educativo e del POF.
- Vicepresidente:  
In fase di verifica del processo educativo ha il compito di:
  - monitorare costantemente il processo ed effettuare colloqui con docenti, allievi e famiglie al fine di far emergere eventuali incomprensioni dannose al successo formativo;
  - controfirmare periodicamente registri di classe, registri personali e registri dei corsi certificandone la conformità a quanto stabilito dal CD;
  - verificare, tramite analisi dei registri, colloqui con genitori, allievi e docenti, che le azioni proposte dai CdC e dai singoli docenti siano effettivamente attuate nei tempi e nei modi stabiliti e risultino efficaci;
  - favorire, in caso di non conformità persistente, un efficace riorientamento dell'allievo;
  - monitorare l'efficacia dell'azione didattica dell'insegnante ed intervenire, in presenza di non conformità, con colloqui personali al fine di superarle;
  - segnalare, in caso di persistenza della non conformità, il problema alla Presidenza, che interverrà nei termini e nei modi previsti dalla normativa contrattuale;
  - verificare, tramite analisi dei registri, colloqui con genitori, allievi e docenti, che le azioni proposte dai CdC e dai singoli docenti siano effettivamente attuate nei tempi e nei modi stabiliti e risultino efficaci ;

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 18 di 35

- attuare, tramite colloqui periodici con docenti, famiglie e genitori, azioni preventive e correttive efficaci atte a favorire il successo formativo;
- favorire, in caso di non conformità persistente, un efficace riorientamento dell'allievo;
- verificare, in sede di colloquio di assunzione dell'insegnante, che esso risponda ai requisiti di qualità di IDEA (MQ sez. 6);
- monitorare l'efficacia dell'azione didattica dell'insegnante ed intervenire, in presenza di non conformità, con colloqui personali al fine di superarle;
- segnalare, in caso di persistenza della non conformità, il problema alla Presidenza, che interverrà nei termini e nei modi previsti dalla normativa contrattuale.
- verificare che i Segretari dei CdC abbiano redatto i verbali delle riunioni, li abbiano sottoscritti e fatti sottoscrivere ai colleghi e abbiano apposto codici identificativi leggibili e inalterabili su tutti i fogli;
- verificare che i singoli docenti abbiano compilato correttamente i registri personali, abbiano redatto piani di lavoro e relazioni finali, li abbiano sottoscritti e abbiano apposto codici identificativi leggibili e inalterabili su tutti i fogli, così da garantire la rintracciabilità dei dati ivi compresi.

### **Servizio orientamento**

E' coordinato dal Responsabile Orientamento (R.O.) che opera sia sulla sede di Milano che sulla sede di Gorgonzola. Interviene, in collaborazione con docenti e Presidenza, nelle seguenti aree:

**ORIENTAMENTO IN ENTRATA:** per favorire l'ingresso degli studenti della Scuola Media e per consentire scelte consapevoli e consone alla loro potenzialità, la scuola e il R. O. hanno elaborato una serie di interventi:

- presentazione degli Istituti in giornate aperte (Info Day)
- test di autoanalisi per gli studenti di terza media e successivi colloqui informativi nei mesi di dicembre, gennaio.

**ORIENTAMENTO IN USCITA:** destinato a studenti e famiglie delle classi quarte e quinte. Le attività sono rivolte a supportare gli alunni nel:

- Conoscere se stessi
- Conoscere le opportunità offerte dal mondo del lavoro e le modalità per accedervi.
- Conoscere le opportunità di formazione offerte dal territorio;

Le attività si realizzano attraverso:

- incontri con docenti e studenti delle Università Milanesi (Saloncino Universitario nel mese di gennaio).

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 19 di 35

- Partecipazione a progetti per l'orientamento indetti dalle Università milanesi.
- Distribuzione o esposizione in bacheca specifica del materiale informativo inviato dalle Università
- Test di preferenze accademico-professionale per gli studenti delle classi quinte
- Colloqui individuali di orientamento per gli studenti delle classi quinte
- Incontri con esperti sulle questione di raccordo tra scuole e università, scuole e mondo del lavoro.
- Corsi extra-curricolari per la preparazione dei test d'ingresso.
- Stipula di Convenzioni con aziende del territorio per Tirocini di Formazione ed Orientamento e progetti di Alternanza Scuola-Lavoro.

### **Studenti**

In fase di verifica in itinere del Processo Educativo, gli studenti offrono un importante supporto, in quanto alle seguenti componenti:

- analisi dei questionari, che vengono somministrati agli studenti almeno in una occasione durante l'anno scolastico (ad inizio II quadrimestre);
- analisi dei reclami, che gli studenti hanno a disposizione nei locali della scuola, nei punti strategici in cui avviene il contatto scuola-cliente;
- sistema di ascolto, ovvero gli incontri degli studenti con D, P e VP.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 20 di 35

## GLI ATTORI ESTERNI – FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

### Famiglie

In fase di verifica in itinere del Processo Educativo, le famiglie offrono un importante supporto, in quanto alle seguenti componenti:

- analisi dei questionari, che vengono somministrati alle famiglie in occasione delle due riunioni plenarie con i Docenti;
- analisi dei reclami, che le famiglie hanno a disposizione nei locali della scuola, nei punti strategici in cui avviene il contatto scuola-cliente1;
- sistema di ascolto, ovvero gli incontri delle famiglie con Do, P e VP.

### 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Lo schema di flusso delle modalità di controllo delle modifiche della progettazione e la sua validazione è analizzato nel punto 7.3.7

### 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La qualità del processo educativo viene verificata al termine di ogni fase del processo stesso.

Nessuna variazione al processo può essere introdotta se non previa approvazione da parte della Presidenza, del Collegio Docenti, dei Consigli di Classe e dei Gruppi Disciplinari, i quali devono accertarsi che:

- la modifica sia stata studiata e valutata in tutti i suoi dettagli, attraverso la verifica del miglioramento della qualità del servizio reso;
- la modifica sia opportunamente documentata.

Occorre, infine, ricordare che, durante la fase di erogazione del servizio, entrano in gioco le qualità individuali dei docenti e le peculiarità degli studenti; pertanto, è possibile che il singolo insegnante introduca autonomamente delle piccole modifiche al processo educativo, le quali, tuttavia, non compromettano in alcun modo la qualità del servizio didattico.

Schema di flusso delle modalità di controllo delle modifiche della progettazione e sua validazione

Attività	Descrizione	Responsabile
Azione	Predisposizione ed effettuazione di controlli del materiale di supporto al processo educativo	D SG SD
Azione	Individuazione di azione correttiva e preventiva	RAQ
Progettazione	Individuazione di un calendario annuale di	P VP

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 21 di 35

	riunioni di CP, CD, CDC, GD al fine di monitorare costantemente effettuazione, efficienza ed efficacia delle modalità di controllo del processo	RAQ RGQ
Progettazione	Individuazione di criteri generali di analisi e valutazione e di controllo del processo quali numero dei test, numero delle prove scritte ed orali, organizzazione dell'anno in quadrimestri e relativi scrutini finali nel rispetto della normativa nazionale e del Piano dell'offerta formativa	CD
Azione	Verifica dell'efficacia del materiale didattico impiegato e individuazione di alternative funzionali al processo	CD
Progettazione e azione	Individuazione ed effettuazione di prove di carattere multidisciplinari conformi al percorso formativo della classe	CDC
Validazione	Monitoraggio e validazione dell'effettuazione e della efficacia di prove stabilite da CD e CDC	CDC
Progettazione e azione	Individuazione e definizione di percorsi individualizzati o di recuperi o interventi in itinere	CDC
Validazione	Monitoraggio e validazione dell'efficacia di interventi di recupero, sostegno o approfondimento pianificati dal CD o di	CDC

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 22 di 35

	percorsi specifici o individualizzati pianificati dal CDC	
Progettazione	Individuazione di criteri oggettivi ed espliciti di valutazione delle prove inerenti la singola area disciplinare e/o disciplina	GD
Progettazione	Individuazione di momenti di interrogazione, verifica e correzione collegiale di prove	GD
Azione	Effettuazione delle prove e dei controlli stabiliti	DO
Azione	Effettuazione di incontri periodici con famiglie e studenti nei modi e nei tempi pianificati o secondo le esigenze	P VP DO

## 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

### 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Quest'area del Manuale Qualità descrive le principali attività svolte da IDEA per assicurare la qualità degli approvvigionamenti, tenendo presente che i beni in questione fanno capo a due categorie:

- i prodotti/servizi in genere (per es. computer, manuali, materiale didattico in genere, alimenti per la mensa, pulizia degli ambienti, ecc...);
- l'attività didattica.

In particolare, occorre assicurare che le caratteristiche di IDEA siano ben note ai fornitori e ai docenti e che i prodotti e/o servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati.

Quanto descritto nella presente area si applica a tutti i prodotti e/o servizi acquistati da IDEA che influenzano la qualità, l'efficienza del servizio didattico e alla scelta dei docenti, i quali hanno una particolare importanza nella realizzazione del processo educativo.

IDEA identifica e valuta i fornitori dai quali acquistare i materiali secondo quanto descritto nella POI 7 "Valutazione e gestione fornitori di prodotti e servizi" e secondo quanto descritto nella sez. 4.4.1 e 4.4.2 di MQ.

I docenti ed esperti esterni possono realizzare il proprio intervento formativo solo previa approvazione di P attraverso lettera d'incarico o regolare sottoscrizione di un contratto, esame CV e progetto.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 23 di 35

## Funzioni e responsabilità

La responsabilità per l'applicazione di quanto descritto in questa area del Manuale in relazione all'approvvigionamento dei beni/servizi è della Direzione, in collaborazione con le Funzioni direttamente interessate (RAQ, segreteria amministrativa, servizi generali, medico scolastico, ecc...).

La segreteria amministrativa ha il compito di mantenere i contatti con i fornitori a fronte di problemi insorti.

La Presidenza, in collaborazione con i Vicepresidi, è responsabile della valutazione e della scelta degli insegnanti.

## GENERALITÀ

L'attività di approvvigionamento si può distinguere in due settori ben distinti, perché, come si è anticipato, si tratta di valutare da un lato la corrispondenza ai requisiti specificati dei prodotti/servizi necessari alla gestione dell'IDEA, dall'altro lato la professionalità e capacità dei docenti da inserire nella struttura didattica per la migliore realizzazione del processo educativo.

Occorre, pertanto, esaminare separatamente la qualificazione dei fornitori di beni/servizi in genere e la valutazione degli insegnanti.

## FORNITURE DI PRODOTTI/SERVIZI

Le procedure di approvvigionamento garantiscono che tutti i materiali ed i servizi esterni utilizzati soddisfino i requisiti indicati nel contratto di acquisto e siano idonei all'uso cui sono destinati.

IDEA ritiene molto importante stabilire e mantenere stretti rapporti di lavoro con i propri fornitori di prodotti e servizi esterni. Tale rapporto viene integrato da un continuo scambio di informazioni in modo da attuare un programma di miglioramento continuo della qualità e ridurre eventuali non conformità.

IDEA classifica i prodotti acquistati in due grandi categorie:

- PRIMARI: sono i materiali specifici che influenzano direttamente ed in maniera significativa la qualità del servizio (ad es. computer, strumenti didattici, registri ecc...) e le attività correlate a quelle scolastiche (quali vacanze studio, vacanze all'estero, stage lavorativi,), nonché il servizio mensa e i servizi di distribuzione di bevande calde e fredde e merende.
- SECONDARI: la manutenzione della struttura, i materiali reperibili in commercio che non hanno una influenza diretta sul servizio reso o per i quali è sufficiente un controllo in accettazione per assicurarne la rispondenza ai requisiti fissati (quali ad es., secchi, scope, ecc...),

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 24 di 35

#### 7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

L'azienda mantiene ed aggiorna continuamente un elenco dei fornitori accettabili, selezionati in base alla capacità degli stessi di soddisfare i requisiti contrattuali e di qualità.

Tale selezione avviene principalmente a mezzo di:

- valutazione delle capacità del fornitore a consegnare prodotti con le prestazioni e l'affidabilità concordata;
- valutazione di campioni di prodotto, attraverso eventuale prova funzionale (per es., nel caso di attrezzature) o mediante visita presso il fornitore;
- esperienze di precedenti forniture similari;
- documentazione tecnica prodotta e dati storici raccolti dall'azienda;
- confronti con le possibilità offerte da altri fornitori;
- esperienze rese pubbliche da altri utilizzatori.

I risultati delle valutazioni sui fornitori, che naturalmente tengono conto della qualità dei prodotti, vengono conservate in apposito modulo fornitori, che registra tutti gli eventi significativi relativi al particolare fornitore e ai prodotti dallo stesso acquistati.

Ripetute difettosità dei prodotti forniti, possono portare all'esclusione temporanea o definitiva di alcuni fornitori.

La preferenza è comunque riservata a fornitori in grado di produrre appropriati Certificati di Conformità del prodotto fornito, secondo i requisiti previsti dalle Norme nazionali e/o dell'Unione Europea o Internazionali.

I fornitori sono classificati in:

- fornitori di materiali/prodotti e servizi primari (di cui vengono accuratamente valutati il Sistema Qualità, i requisiti del sistema pur non certificato, i requisiti di materiali/prodotti e/o servizi, le caratteristiche tecniche dei materiali/prodotti presentati a catalogo, le condizioni e modalità di pagamento con eventuali sconti-quantità, l'affidamento commerciale concesso, il rispetto dei termini di consegna);
- fornitori di materiali/prodotti e servizi secondari la cui affidabilità è valutata direttamente da parte della D e dei SG senza alcun intervento da parte del RAQ.

#### 7.4.3 VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO

L'azienda assicura costantemente che i prodotti/servizi approvvigionati risultino conformi alle esigenze del processo, secondo quanto specificato nella POI 7.

Qualora i servizi erogati da esperti esterni venissero valutati insufficienti si provvede a comunicazione verbale con due possibili esiti:

- rimozione dell'incarico
- riprogettazione di eventuali interventi futuri sulla base delle informazioni emerse dagli elementi di valutazione.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 25 di 35

## DATI DI ACQUISTO

A fronte di una fornitura vengono emessi degli ordini d'acquisto, in cui si specificano tutte le informazioni necessarie per l'identificazione del prodotto da acquistare.

IDEA si assicura che i dati di acquisto siano noti in maniera completa e non ambigua al proprio fornitore, stabilendo e mantenendo con lo stesso stretti rapporti di lavoro e un sistema di trasmissione delle informazioni e di ritorno delle stesse che riduca al minimo le possibilità di errori e/o fraintendimenti.

I documenti di acquisto possono essere di forma molto semplice, ma tali comunque da fornire le informazioni necessarie a definire completamente il prodotto ordinato, quali:

- requisiti del prodotto;
- particolari controlli e collaudi da eseguire, anche secondo norme tecniche o legislative particolari;
- istruzioni per l'esecuzione dei controlli e collaudi;

e le condizioni particolari e generali di fornitura, oltre che naturalmente, quantità, prezzi, termini di consegna e condizioni di pagamento.

Comunque, per i materiali/prodotti primari, gli ordini d'acquisto vengono, preferibilmente, emessi in forma scritta, allo scopo di descrivere in modo chiaro e completo ogni necessità, requisito o caratteristica.

Il processo di acquisto si compone normalmente di:

- richieste interne di approvvigionamento ;
- richieste di offerta rivolte, quando è consigliabile, a più fornitori accettabili e ad un possibile ulteriore fornitore;
- ordine d'acquisto, riportante le informazioni prima richiamate, e comprendente una copia di ritorno;
- eventuale conferma d'ordine, che si richiede solo quando è necessario per sciogliere ogni eventuale ambiguità.

Prima dell'emissione dell'ordine, la D verifica e approva il documento d'acquisto per quanto riguarda l'adeguatezza dei requisiti specificati. Per i prodotti "primari", l'ordine, viene verificato e approvato anche dal RAQ, che convalida e completa le richieste.

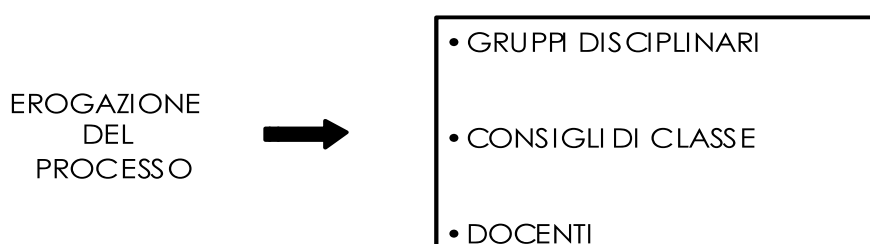
Prima della consegna alla funzione richiedente, il materiale primario viene controllato e in questa fase possono essere evidenziate non conformità .

## 7.5 EROGAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

L'erogazione del processo educativo avviene attraverso la definizione di una serie di attività, principali e secondarie, che si sviluppano secondo un processo circolare (un anno scolastico – figura 13) e che vede come attori principali le seguenti funzioni che operano nell'attività didattica (figura 12), illustrate qui di seguito nei momenti della loro attività:

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 26 di 35

**Figura 12**



### Funzioni e responsabilità

#### **GD** (Gruppi Disciplinari)

Sono formati dai docenti suddivisi per aree disciplinari su delibera del CD. Assicurano una programmazione ottimale nell'ambito della materia di competenza ai fini della pianificazione e progettazione degli obiettivi educativi e formativi (POF) e del conseguimento degli obiettivi per la Qualità di IDEA.

In fase di erogazione del processo hanno il compito di:

- verificare in itinere l'oggettività dei criteri individuati, anche attraverso valutazioni anonime e incrociate di una medesima prova, e predisporre eventualmente prove ulteriori modificando i sistemi valutati che si dovessero rivelare inadeguati;
- prevedere momenti di interrogazione, verifica e correzione collegiale e/o incrociata al fine di individuare incongruenze o non conformità;

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 27 di 35

- riparametrare i propri criteri alla luce di eventuali incongruenze o non conformità;

In fase di erogazione del processo, i Responsabili di gruppo disciplinare hanno il compito di:

- verificare periodicamente che i componenti del Gruppo disciplinare da lui diretto abbiano effettuato nei modi e nei tempi stabiliti i test orizzontali e omogenei;
- individuare e segnalare alla Presidenza le non conformità presenti nel programma dei docenti appartenenti al gruppo da esso presieduto;
- in caso di non conformità, indicare al docente stesso le azioni correttive opportune, che devono dare adito ad una immediata riprogrammazione;
- verificare che le azioni correttive siano state eseguite nei tempi e nei modi stabiliti;
- segnalare alla Presidenza il persistere della non conformità;
- individuare, in collaborazione con i docenti del gruppo, le eventuali non conformità inerenti libri e materiale didattico di altro genere;
- segnalare le eventuali non conformità al CD (per i libri) o alla Direzione (per altro materiale didattico), che provvedono, nei tempi e nei modi stabiliti, alla loro sostituzione;
- fornire ai colleghi del gruppo indicazioni utili a superare le non conformità e a prevedere l'insorgere di nuove non conformità

Come Responsabile di funzione, il Responsabile di gruppo disciplinare ha il compito di:

- ricevere le Audit Interne;
- definire ed intraprendere, nei modi e nei tempi concordati con il RAQ o il Valutatore delegato, le azioni correttive necessarie a risolvere le eventuali anomalie emerse in seguito a verifica, rimuovendone le cause;
- prendere atto dei dati forniti dal RAQ e tenerne conto per quanto di sua competenza in sede di elaborazione della programmazione orizzontale del Gruppo disciplinare da esso presieduto.

### **CdC** (Consigli di Classe)

Sono costituiti dai docenti di ogni singola classe.

Assicurano la corretta applicazione della programmazione didattica, sulla base delle indicazioni provenienti dai verbali dei GD e degli obiettivi fissati dal POF, per soddisfare in modo ottimale l'esigenza di formazione del fruitore del servizio.

In fase di erogazione del processo hanno il compito di:

- predisporre e curare l'effettuazione di prove - scritte e orali - di carattere multidisciplinare;
- verificare in itinere l'effettuazione delle prove di valutazione disciplinari e multidisciplinari secondo quanto deliberato;
- individuare situazioni particolari in cui si renda necessario un colloquio approfondito, da parte di Presidenza o Vicepresidenza, con l'allievo o la

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 28 di 35

famiglia al fine di prevenire eventuali incomprensioni dannose al successo formativo;

- verificare in itinere che i sistemi e le modalità valutative impiegate nelle prove multidisciplinari valorizzino la specificità della classe e, in caso contrario, elaborarne di nuovi e più funzionali;
- monitorare periodicamente lo stato delle prove segnalando alla Presidenza eventuali non conformità;
- individuare, su segnalazione del docente e nel rispetto di quanto stabilito dal CD, in sede preventiva, intermedia e finale gli elementi di non conformità nella preparazione degli allievi e garantire che vengano messe in atto tutte le azioni preventive e correttive atte a favorire il successo formativo;
- individuare, in collaborazione con il docente e/o su segnalazione delle famiglie e delle Vicepresidenze, eventuali piani di intervento personalizzati;
- verificare in itinere che tutte le azioni correttive e preventive apportate siano funzionali ed efficaci;
- prendere atto della documentazione fornita e attribuire il credito formativo tenendo conto dei criteri stabiliti dalla normativa in vigore, dal CD, nonché della specificità della classe.

#### **D (Docenti)**

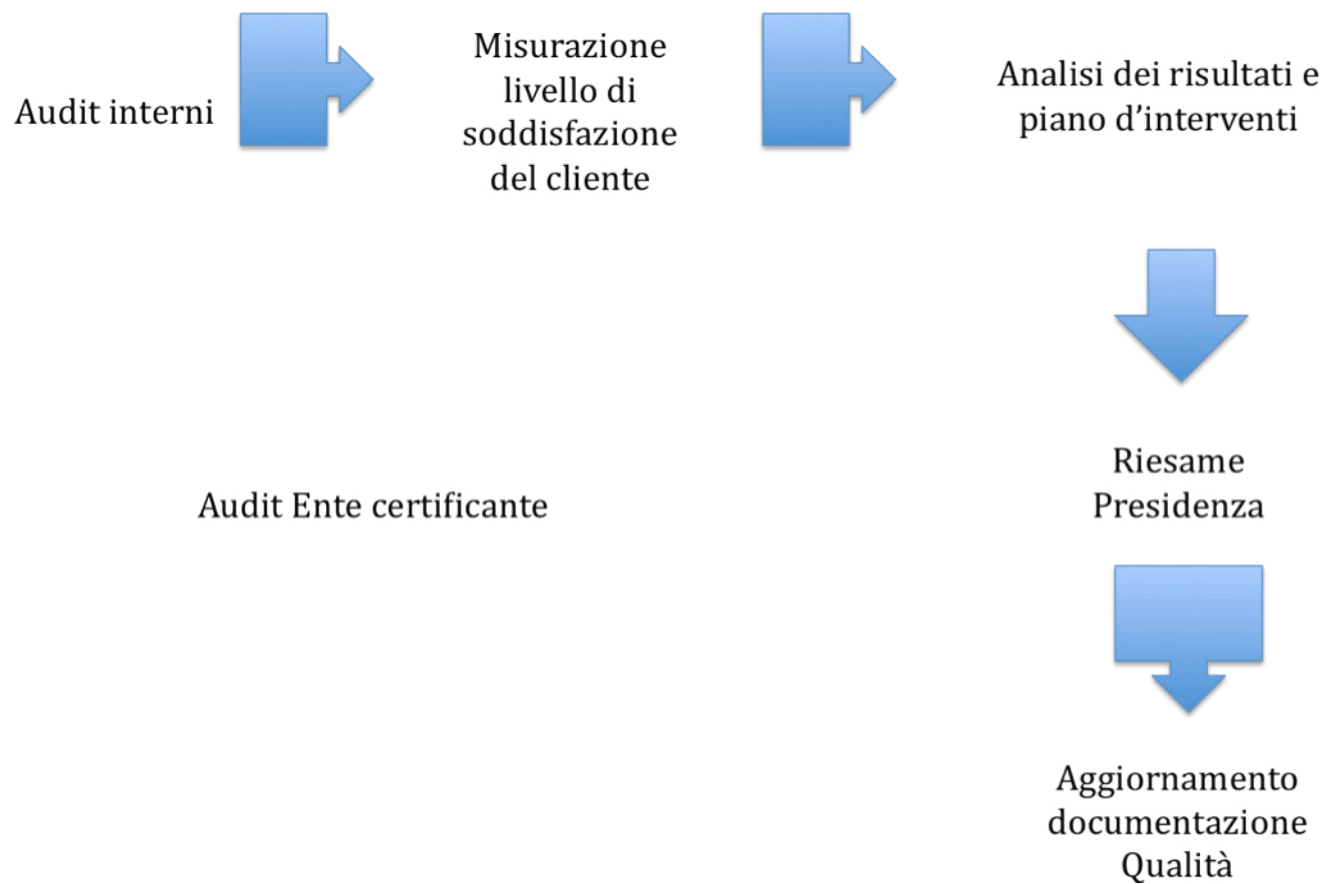
In fase di erogazione del processo hanno il compito di:

- redarre piani di lavoro iniziali e relazioni finali, sottoscriverli, apporre codici identificativi leggibili e inalterabili su tutti i fogli;
- compilare tutti i documenti di propria competenza (registri di classe, registri generali, registri degli interventi di recupero e consolidamento, registri di sportello-help) secondo le indicazioni della Presidenza esplicitate annualmente tramite apposite comunicazioni interne;
- effettuare, in collaborazione con i colleghi, prove monodisciplinari e pluridisciplinari (iniziali, intermedie e finali) secondo le modalità stabilite da CD, CdC e GD;
- effettuare la tradizionale attività di insegnamento e verifica frontale e monodisciplinare valorizzando la specificità della classe e del singolo allievo;
- effettuare colloqui periodici con allievi e famiglie al fine di far emergere eventuali non conformità dannose al successo formativo;
- riparametrare in itinere, fatto salvo il principio della libertà di insegnamento, i propri criteri e modalità di valutazione sulla base delle eventuali osservazioni provenienti da CD, GD e CDC;
- segnalare periodicamente al CdC gli elementi di non conformità nella preparazione degli allievi e mettere in atto, per quanto attiene alla propria materia, tutte le azioni preventive e correttive atte a favorire il successo formativo;
- effettuare colloqui personalizzati con allievo e famiglia al fine di eliminare ogni causa effettiva o potenziale di non conformità;

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 29 di 35

- individuare eventuali piani di intervento personalizzati;
- consegnare e restituire integro il materiale didattico di cui fanno richiesta e che viene loro consegnato;
- tenere corsi individualizzati anche in orario extrascolastico.

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 30 di 35



**FIGURA 13 – Fasi del processo Educativo: un anno scolastico**

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)		Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 31 di 35

### 7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO E SUA VALIDAZIONE

Il controllo del processo educativo è quell'attività di verifica effettuata all'interno di IDEA atta a garantire l'adeguatezza del processo educativo al Sistema Qualità adottato.

### 7.5.2 Schema di flusso del controllo dell'erogazione del Processo educativo e corrispettiva validazione.

Controllo validazione	e	Monitoraggio delle fasi del processo attraverso colloqui con docenti, famiglie e allievi	P VP	Verbali CP Questionari
Supporto		Supporto ai docenti attraverso indicazioni operative univoche ed esplicite	P VP	
Controllo validazione	e	Monitoraggio delle fasi del processo per verificare che strumenti, metodologie, criteri impiegati e obiettivi proposti risultino adeguati alle esigenze formative di ogni allievo	CD CDC GD Do	Verbali CD Verbali CDC Verbali GD Registri di classe Registri personali Registri degli interventi integrativi
Controllo validazione	e	Controllo delle fasi operative del processo (compilazione libretti e verifica delle firme dei genitori sugli stessi, controllo delle giustificazioni esecuzione, correzione e consegna delle	Segretario del CDC VP	

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)		Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 32 di 35

		verifiche nei tempi e nei modi stabiliti) per garantire evidenza e trasparenza		
Controllo validazione	e	Individuazione e messa in atto di tutti le azioni correttive atte a riparametrare in itinere quegli elementi del processo che risultino poco idonei al successo formativo (strumenti, criteri ecc.)	CD CDC GD DO	Verbali CD Verbali CDC Verbali GD Registri di classe Registri personali Registri degli interventi integrativi
Controllo validazione	e	Individuazione ed effettuazione di iniziative di recupero e approfondimento atte a prevenire l'insuccesso o a valorizzare la specificità di ogni singolo allievo	CDC DO	Verbali CDC Registri di classe Registri personali Registri degli interventi integrativi Mod 21,22, 23,26
Controllo validazione	e	Controfirma degli atti e dei documenti del processo	P VP RGD	Verbali CD Verbali CDC Verbali GD Registri di classe Registri personali Registri degli interventi integrativi
Controllo validazione	e	Controllo del funzionamento delle attrezzature e dei laboratori	RS D	Moduli di non conformità
Controllo, validazione pianificazione	e	Individuazione di punti di forza e punti di debolezza del processo atti a favorire la messa in atto di azioni preventive e la	CS CP	Verbali CS Verbali CP POF

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 33 di 35

	formulazione di un nuovo Piano di Offerta Formativa più funzionale alle esigenze formative individuate		
--	--	--	--

### 7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Tutti i documenti devono essere conservati per un periodo di 5 anni. Si veda schema 7.5.2

### 7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE

Idea gestisce dati personali proprietà del cliente secondo quanto stabilito dal DPS aziendale. L'unica altra applicazione del punto in questione è relativo al materiale didattico di proprietà degli studenti ai quali IDEA fornisce la possibilità di lasciare in deposito presso un armadietto nella classe di frequenza.

SG fornisce un armadio di piccole dimensioni munito di lucchetto con due chiavi; una viene fornita ad un rappresentante degli studenti e l'altra al docente con il maggior numero di ore. Al termine dell'anno scolastico l'armadio viene riconsegnato a SG.

Idea declina comunque qualsiasi responsabilità al materiale in deposito presso l'armadietto in classe.

### 7.5.5 CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

L'azienda gestisce la somministrazione di merende imballate durante l'intervallo e la conservazione del prodotto. I Fornitori (Mida e Ristopiù) sono entrambi in possesso di certificazione HACCP. Al momento della consegna da parte del fornitore viene verificata dal Responsabile Affari Generali la data di scadenza dei prodotti che verranno poi venduti in ordine di data d'acquisto e scadenza. Le merende vengono conservate nel locale ex-cucina. Al momento della somministrazione i prodotti vengono distribuiti in tre punti vendita all'interno della scuola (portineria Via Siracusa, portineria via Lamarmora, terzo piano). Gli addetti alla vendita controllano costantemente lo stato di scadenza delle merende.

Nel mese di maggio gli ordini vengono effettuati in misura ridotta onde evitare che alla chiusura delle attività didattiche vi siano scorte in magazzino.

## 7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Schema di flusso del controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Attività	Descrizione	Responsabile
Pianificazione	Individuazione di sistemi di controllo del materiale didattico di supporto al	D SD

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 34 di 35

	processo (computer e relativi software, fax, fotocopiatrici, materiale di cancelleria, materiale di pulizia, materiale di laboratorio, registri )e di verifica della loro congruenza con la normativa, le delibere del CD, CDC, e GD e le esigenze didattiche	
Controllo	Effettuazione di VII atte a monitorare in itinere il processo e verificare modalità e attuazione dei controlli di cui sopra	RAQ
Controllo	Verifica del livello di soddisfazione degli attori del processo (docenti, famiglie, studenti) al fine del Riesame della Presidenza	RAQ P VP
Controllo	Verifica dell'efficacia dei criteri e dei sistemi di valutazione deliberati ed individuazione di eventuali azioni correttive	CD CDC GD DO
Controllo	Verifica dell'oggettività dei criteri di valutazione individuati attraverso valutazioni anonime e incrociate di una medesima prova e individuazione di eventuali azioni correttive	GD

Istituti E. De Amicis	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 7	
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 35 di 35

IDEA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)</b>	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 1 di 35

## **SEZ. 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)**

7.1 GENERALITA'

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

7.4.3 VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO

7.5 EROGAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.5.2 VALIDAZIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE

7.5.5 CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

IDEA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)</b>		Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 2 di 35

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 27/06/03	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 12/06/05	Causale Introduzione nuova procedura	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 17/03/06	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 19/03/07	Causale Introduzione progettazione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 5	Data 06/04/09	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 6	Data 10/01/10	Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 7	Data 30/01/11	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 8	Data 30/01/12	Modifica dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 9	Data 27/02/13	Ampliamento punto 7.4.1 e 7.4.3	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)

### 7.1 GENERALITA'

Come già si è detto, il servizio offerto da IDEA è il Processo Educativo. La realizzazione del Processo Educativo passa attraverso due fasi distinte:

- Progettazione della realizzazione del processo educativo
- Erogazione del processo educativo

Queste due fasi sono consolidate da una attività di validazione in itinere della pianificazione del Processo Educativo e poi seguite da una fase di valutazione, con l'obiettivo di rintracciare spazi di miglioramento del Sistema Qualità.

### 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

#### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

Come verrà meglio specificato ed approfondito nel 7.3 i principali requisiti individuati relativi al servizio sono:

- garantire il successo formativo

IDEA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)</b>	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 3 di 35

- garantire efficienza ed efficacia degli strumenti
- garantire una formazione ottimale dei docenti ed assicurarne la permanenza
- soddisfare pienamente il cliente

#### 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

I requisiti del processo educativo sono

- Gli obiettivi educativi e didattici,
- Gli strumenti,
- Le metodologie,
- Gli attori,
- Le modalità di controllo del processo educativo,
- Gli spazi di miglioramento del servizio.

Nel 7.3 approfondiremo le varie interazioni

#### 7.2.3 COMUNICAZIONI AL CLIENTE

Per le modalità di comunicazione con la clientela si rimanda alle procedure Operative Interne, MQ sez.5

### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

#### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO DEL PROCESSO EDUCATIVO

La Progettazione della realizzazione del processo educativo ha lo scopo di definire tutte le attività progettate che hanno lo scopo di formare il fruitore del servizio, fissando gli obiettivi didattici, gli strumenti, le metodologie, i docenti, il calendario di svolgimento, le modalità del controllo del processo educativo, ovvero il complesso delle attività dirette a fornire e sviluppare abilità, conoscenza e competenze ad un individuo o ad un gruppo di individui

La suddetta Progettazione avviene attraverso la definizione di una serie di attività, principali e secondarie, che si sviluppano secondo un processo circolare che può essere così sintetizzato:

1. in primo luogo, si svolge un'attività di preparazione di carattere operativo, che viene svolta nei mesi precedenti l'inizio dell'anno scolastico, comprendente la scelta, da parte della Presidenza e dei docenti, del materiale didattico e la definizione degli aspetti strutturali di base, ovvero:
  - la composizione delle aule in base al numero di iscritti e secondo criteri di eterogeneità (sesso, religione, età);
  - il calendario dei corsi suddivisi per lezioni in aula e lezioni in laboratorio;
  - i libri di testo da adottare;

IDEA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (PROCESSO EDUCATIVO)</b>	Ed. 1 Rev. 9 Del 27/02/13	Pagina 4 di 35

- il materiale didattico necessario;
  - il calendario scolastico.
2. in secondo luogo si avvia nelle settimane precedenti l'inizio delle lezioni l'attività di programmazione nell'ambito dei gruppi disciplinari e dei consigli di classe;
  3. in terzo luogo, si avvia la formazione degli allievi, mediante lo svolgimento delle lezioni e di tutti i momenti di offerta formativa previsti dal POF, dai verbali dei GD e dai verbali dei singoli CdC; questo processo comprende anche la verifica del grado di apprendimento dei singoli allievi attraverso dei test, che permettano anche di valutare le possibilità di recupero dei singoli, in caso di specifiche lacune, secondo quanto pianificato dai GD e dai CDC.
  4. in quarto luogo si avviano quelle attività di controllo e verifica in itinere del processo educativo e dei processi correlati, al fine di individuare spazi di miglioramento dello stesso: somministrazione dei questionari per la qualità del servizio; monitoraggio del processo educativo attraverso riunioni periodiche dei GD, del CdP e del CS; Audit Interne. I dati raccolti saranno presi in esame e valutati in sede di Riesame della Presidenza.

Tutte queste attività vengono pianificate e svolte in condizioni controllate e con la guida di precise procedure, che descrivono in dettaglio l'integrazione dei processi afferenti al processo formativo, anche attraverso la predisposizione di elenchi indicanti tutte le attrezzature e gli strumenti utilizzati, compresi i documenti istituzionali (norme, direttive, ecc...), necessari a garantire la qualità del servizio stesso.

La guida di precise procedure scritte, unita ad una corretta qualificazione del personale, permette di ottenere una qualità esecutiva del processo più elevata, una maggiore efficienza nell'utilizzazione dei mezzi e delle attrezzature posti a disposizione di IDEA e, in definitiva, la possibilità di eliminare o almeno ridurre al minimo l'eventualità di non conformità oltre che fornire maggiori garanzie di realizzare il servizio nei tempi programmati.

Il processo educativo, nelle sue fasi, viene sintetizzato nella figura 9.

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>		MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI		Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 1 di 6

## SEZIONE 8

### INDICE

#### 8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI

8.1 GENERALITA'

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

8.2.2 AUDIT INTERNI

8.2.3 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI

8.2.4 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL PROCESSO EDUCATIVO

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 27/06/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 10/02/10	Causale adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 30/01/11	Causale Modifica Dati	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 27/02/13	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI	Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 2 di 6

## **8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI**

### **8.1 GENERALITA'**

La norma ISO 9001:2008 offre validi spunti per attuare un miglioramento continuo di gestione del Sistema Qualità e del servizio offerto.

In particolare IDEA ha soffermato la sua attenzione sui seguenti punti:

- dimostrare la conformità del servizio
- assicurare la conformità del Sistema di gestione per la Qualità
- escogitare delle strategie interne di coinvolgimento della struttura aziendale verso un progetto comune di miglioramento.

In questo punto assumono fondamentale importanza le tecniche statistiche e la loro distribuzione nell'organizzazione.

### **8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI**

#### **8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La customer satisfaction è l'obiettivo principale di ogni azienda per restare sul mercato. Fondamentalmente è una filosofia aziendale che ha come scopo l'acquisizione dei clienti potenziali e la fidelizzazione di quelli acquisiti.

L'acquisizione del cliente è il primo approccio tra cliente e azienda: è stato illustrato nel capitolo 4 ed è il momento in cui il cliente espone le sue richieste, le sue esigenze e IDEA illustra il suo servizio. E' il momento che IDEA ha affidato ai collaboratori di grado più elevato nell'organizzazione: P e VP; anche perché il cliente non espone specifiche tecniche, disegni da soddisfare, ma richieste didattiche, esigenze comportamentali, disponibilità, bisogni, desideri, aspettative.

L'acquisizione del cliente nasce da questi colloqui in cui il cliente percepisce le caratteristiche del servizio che riceverà, ma non lo può misurare perché la misura

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI	Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 3 di 6

può avvenire solamente durante l'erogazione del servizio; infatti è in questo momento che i bisogni del cliente vengono soddisfatti dalle prestazioni di IDEA.

L'erogazione del servizio dà anche luogo alla fidelizzazione di una componente particolarmente monitorata durante e alla fine dell'anno scolastico.

Ogni cliente che lascia IDEA, non perché ha terminato il suo ciclo scolastico, ma per insoddisfazioni o risultati mediocri, rappresenta un caso di discussione per individuare le cause vere (sempre diverse da quelle dichiarate) e per individuare dove l'organizzazione non è stata conforme nell'erogazione del servizio.

### **8.2.2 AUDIT INTERNI**

Gli Audit interni hanno lo scopo di accertare quanto descritto nel Sistema di Gestione dalla Qualità di IDEA e che i relativi risultati siano in accordo con quanto pianificato e di verificare l'efficacia del Sistema Qualità stesso, strutturato in:

- MQ
- POI
- Documenti di Registrazione per l'evidenza oggettiva della qualità raggiunta.

Tale attività è per IDEA il necessario monitoraggio al fine di evidenziare eventuali carenze e non conformità da portare a conoscenza del personale direttivo responsabile dell'Area interessata, affinché intraprenda tempestive azioni correttive. Inoltre gli Audit Interni hanno lo scopo di fornire informazioni per il Riesame da parte della Presidenza. IDEA attribuisce tale importanza agli Audit che tre membri dell'organizzazione, componenti il GQ, hanno seguito un corso di Formazione e sostenuto gli esami per Auditor Interno.

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI	Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 4 di 6

### **8.2.3 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI PROCESSI**

IDEA ha adottato adeguati metodi per monitorare e misurare i processi del Sistema di gestione per la Qualità. Questi metodi devono dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati e sono:

- Audit Interni
- Azioni correttive e preventive

### **8.2.4 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL PROCESSO EDUCATIVO**

Quest'area di MQ persegue l'obiettivo di assicurare che il processo educativo di IDEA sia pianificato in condizioni controllate mediante l'individuazione di una serie di azioni che ne garantiscono la corretta ed efficace erogazione. In particolare, occorre definire le responsabilità, i documenti e le modalità, attraverso cui si identifica, si pianifica e si controlla il processo educativo, al fine di fornire ai Docenti tutte le indicazioni necessarie per assicurare la qualità del servizio reso. Le azioni suddette sono dettagliatamente illustrate nella sez. 7.

### **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'**

Lo scopo di quest'area del MQ è di descrivere come opera IDEA nel controllare, esaminare, trattare, documentare e conservare (anche ai fini statistici) le non conformità ed i reclami, sia interni che esterni, al fine di riportare in stato di conformità processi, prodotti e servizi e di migliorare le opere di prevenzione. Quanto contenuto in quest'area si applica a :

- Programmi dei corsi
- Processo educativo
- Processi integrativi
- Risultati ottenuti dagli allievi

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI	Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 5 di 6

- Materiali acquistati o prodotti per essere utilizzati durante le lezioni (audiovisivi, documentazione cartacea, software ecc.)
- Servizi acquistati per essere utilizzati durante lo svolgimento dei corsi

## **8.4 ANALISI DEI DATI**

Scopo di quest'area del MAQ è quello di definire responsabilità e modalità operative del Sistema di controllo dei dati e dei documenti utilizzati da IDEA, di qualsiasi forma essi siano. In questo modo si intende assicurare che i documenti corretti e nello status di revisione applicabile, siano disponibili nei luoghi dove devono essere utilizzati e che i documenti superati siano prontamente rimossi dall'uso.

Quanto riportato in quest'area si applica a tutta la documentazione di IDEA, alla modulistica ed ai dati attinenti la qualità del processo educativo, comprendendo, per quanto applicabile, i documenti di origine esterna quali Norme, direttive o documentazione proveniente dal cliente.

## **8.5 MIGLIORAMENTO**

### **8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Per migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, IDEA punta sulle seguenti componenti:

- 1 Politica della Qualità chiara e trasparente ed illustrata all'organizzazione
- 2 Obiettivi per la qualità precisi e coinvolgenti
- 3 Analisi attenta e continua dei risultati degli Audit Interni
- 4 Analisi e controllo dei documenti e di dati
- 5 Azioni correttive e preventive e Riesame da parte della Presidenza

I punti 1, 2, 3, 4 sono stati dettagliatamente illustrati in questo MQ.

Istituti E. De Amicis IDEA LISA	<b>MANUALE QUALITÀ</b>	MQ – SEZ. 8	
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTI	Ed. 1 Rev. 4 Del 27/02/13	Pagina 6 di 6

### **8.5.2 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

In quest'area del MQ sono descritte le modalità per la gestione delle azioni correttive e preventive tese a :

- Ricercare ed identificare le cause delle non conformità
- Intraprendere azioni preventive idonee e commisurate ai rischi esistenti mediante
  - Ricerca delle cause scatenanti
  - Definizione delle azioni preventive da attuare
  - Verifica dell'efficacia delle azioni definite e attuate
  - Implementazione delle soluzioni finali adottate in forma permanente
- Identificare idonee azioni correttive per la rimozione delle cause di non conformità
- Assicurarsi che le azioni correttive siano efficacemente messe in atto
- Individuare le responsabilità relative alla richiesta di azioni correttive e preventive.