



Istituto Tecnico Commerciale Statale "Luigi Palma"

(settore economico-tecnologico)

C.F.: 84000570782 – Matr. INPS: 2500548756 - CM: CSTD08000C
Via Torrelunga snc 87064 - Corigliano Calabro (CS)
0983/888196 (Dirigenza) - 0983/888198 (Uffici) - 0983/887620 (fax)
e-mail: cstd08000c@istruzione.it - itcpalma@tiscali.it –
pec:cstd08000c@pec.istruzione.it



DOCUMENTO INFORMATIVO SUL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

La scuola vive oggi un momento di profonda innovazione: innovazione di linguaggio, di comportamenti, di relazioni, di strategia organizzativa.

In tale contesto, i concetti di **qualità**, **certificazione** e **norma ISO** si sono ampiamente diffusi, ma sono ancora molte le domande e le richieste di chiarezza, da parte delle scuole, sul significato della certificazione di qualità, sul processo da mettere in atto per conseguirla e sui vantaggi che ne derivano.

La **certificazione di sistema di gestione per la qualità** (regolata dalle Norme quadro della serie ISO 9000) assicura la capacità di un'Organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l'impegno a migliorare continuamente tale capacità (specie se effettuata con riferimento alla nuova Norma **ISO 9001:2008**, nel quadro di un approccio per processi, alla luce degli 8 principi fondamentali della gestione per la qualità).

I vantaggi della certificazione si profilano quali:

- la formazione e condivisione per il personale della scuola della **cultura, metodologie e strumenti della qualità**
- la promozione **dell'eccellenza nelle scuole** che già hanno iniziato ad operare in qualità
- lo stimolo all'innovazione per il **miglioramento continuo** della qualità dell'offerta formativa e dell'apprendimento
- l'applicazione di modelli e strumenti per la **valutazione di efficacia e di efficienza** del servizio
- la **semplificazione** per gli organismi di formazione e per le istituzioni scolastiche dei **processi di accreditamento**
- l'ottenimento di un **riconoscimento internazionale** quale organizzazione in grado di assicurare la qualità dei propri servizi nel tempo.

LA NORMA ISO 9001: 2008 UNO STRUMENTO EFFICACE PER LA GESTIONE E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Fondamenti di un Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- determinare le esigenze e le aspettative del cliente
- stabilire la politica, ossia gli indirizzi generali dell'organizzazione, e gli obiettivi da perseguire
- determinare i processi e le responsabilità per conseguire gli obiettivi
- stabilire, per ciascun processo, le misure di efficacia nel perseguire gli obiettivi
- cercare opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi
- determinare e programmare i miglioramenti possibili

Hanno rilievo prioritario:

- l'analisi e la **tenuta sotto controllo dei processi** e dei risultati
- l'attivazione del **miglioramento continuo** e diffuso, in un'ottica non autoreferenziale, come ricerca di una risposta ai bisogni degli studenti, delle famiglie e del territorio, valorizzando le esperienze e le competenze degli operatori scolastici.

Un ruolo fondamentale nella gestione di un tale sistema è giocato dalla documentazione che permette di formalizzare chi fa che cosa, di stabilire cioè le responsabilità per ogni attività, la sequenza rigorosa delle operazioni, i controlli e le misurazioni necessari.

Il controllo continuo delle attività garantisce la conformità del processo ai requisiti fissati in fase progettuale, il raggiungimento degli obiettivi, l'andamento e i risultati del processo stesso.

La documentazione consente, inoltre, la riproducibilità del processo secondo le modalità fissate e indipendentemente dalla figura dell'operatore.

Il governo dei processi permette di ipotizzare un miglioramento della qualità dell'insegnamento e dell'attività d'aula attraverso il controllo dei processi di progettazione/programmazione, erogazione e valutazione dell'attività centrale della scuola: l'applicazione estensiva di questo metodo consente agli istituti scolastici di rendere il servizio più efficace e coerente con un'identità di scuola resa esplicita nella mission.

La certificazione di qualità può avere una valenza positiva per il fatto che la scuola esce dall'autoreferenzialità e accetta che un ente esterno analizzi e valuti la sua organizzazione. L'aprirsi alla valutazione esterna rappresenta, infatti, un grande cambiamento e una leva verso il miglioramento.

La norma di riferimento per la certificazione è la **UNI EN ISO 9001: 2008**, il cui scopo è specificare i requisiti di un Sistema di Gestione per la Qualità quando un'organizzazione:

- ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire un servizio che risponda ai bisogni del cliente
- desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo.

I requisiti fondamentali del Sistema sono:

- **Sistema di gestione per la qualità**, che delinea gli elementi essenziali del sistema e la documentazione necessaria (manuale, procedure, registrazioni)

- **Responsabilità della Direzione**, ossia l'impegno della Direzione scolastica nello sviluppo, attuazione, gestione e riesame del "Sistema di Gestione", nella definizione degli indirizzi generali dell'organizzazione (Politica per la qualità) e degli obiettivi, nella configurazione della struttura organizzativa e nella messa a disposizione delle risorse necessarie
- **Gestione delle risorse**, ossia le responsabilità e le modalità di gestione delle risorse necessarie per la realizzazione del servizio fornito al cliente
- **Realizzazione del prodotto**, che definisce i passaggi necessari per sviluppare i processi e tenere sotto controllo l'erogazione del servizio
- **Misurazioni, analisi e miglioramento** per dimostrare la conformità dei risultati e del Sistema di Gestione per la qualità ai requisiti stabiliti e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema stesso.

Otto principi di base

Gli otto principi di base che garantiscono l'impostazione efficace di un Sistema di Gestione per la Qualità sono:

1. comprensione e interpretazione delle esigenze del cliente, siano esse espresse o implicite; l'attenzione va posta non solo alle esigenze attuali, ma anche alle possibili prospettive future
2. capacità del personale di maturare un senso di appartenenza rispetto all'organizzazione, assumendo consapevolezza e motivazione rispetto al ruolo assegnato
3. capacità dei leader di motivare e valorizzare le capacità e le competenze dei collaboratori
4. capacità di individuare, definire e gestire le attività per processi di erogazione dei prodotti/servizi e di controllo
5. capacità di individuare le interazioni tra i processi
6. ottica del miglioramento continuo
7. capacità di monitorare, misurare e valutare i risultati per prendere decisioni orientate al miglioramento (azioni correttive o preventive)
8. rapporti collaborativi con i fornitori per un'azione sinergica di miglioramento.

Il sistema di gestione per la qualità è per natura circolare e periodico, teso al miglioramento.

Punto di partenza è, infatti, il documento di politica per la qualità con annessi obiettivi; allo stesso documento si ritorna attraverso il suo riesame.

La stesura del documento di politica, comporta necessariamente il riordino dei documenti di riferimento dell'istituto. Caratteristiche del documento devono essere la chiarezza per l'utilizzatore, la funzionalità rispetto al servizio e la coerenza/interazione con la documentazione complessiva.

La politica e le attività messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi prefissati informano l'intero sistema: la politica e gli obiettivi misurabili, e tutto quello che segue - lo sviluppo documentale, la formazione del personale, l'applicazione quotidiana di quanto definito, l'analisi dei risultati ottenuta attraverso fasi di monitoraggio e misurazione e infine l'archiviazione di tutti i documenti costituiscono l'intero sistema.

La documentazione

Per definire la quantità di documentazione da produrre è necessario stabilire una mappatura dei prodotti/servizi e dei processi che ne conseguono.

Tale mappatura delinea il numero di procedure necessarie che si devono approntare per la funzionalità del sistema.

Che cos'è una Procedura ?

Una procedura è una sequenza di azioni che devono essere svolte con certe modalità predefinite. Ad es. la formazione classe viene codificata in una procedura relativa appunto allo svolgimento di tale attività'.

Le procedure hanno tutte la seguente **struttura**:

1. **scopo** (indica il perché si crea la procedura e gli obiettivi che con il suo utilizzo si intendono perseguire)
2. **campo di applicazione** (definisce gli ambiti di applicazione della procedura)
3. **responsabilità** (identifica le persone o gli organismi che hanno responsabilità nel realizzare la procedura)
4. **procedura** (descrive la sequenza delle azioni e le modalità organizzative ed operative che dovranno essere utilizzate per realizzarle)
5. **allegati** (individuano modelli di moduli, griglie e tabelle che dovranno essere utilizzati nella trasmissione delle informazioni, dati, ecc.)

Indipendentemente dai prodotti/servizi erogati, la norma richiede **8 procedure di sistema**:

- Tenuta sotto controllo dei documenti della Qualità
- Tenuta sotto controllo delle registrazioni della Qualità
- Riesame della direzione
- Monitoraggio e misurazione soddisfazione del cliente
- Audit interni
- Tenuta sotto controllo delle non conformità
- Azioni preventive
- Azioni correttive

Le restanti procedure si riferiscono alla realizzazione del "prodotto" che nel caso specifico della scuola coincide con la realizzazione del processo di insegnamento/apprendimento e che di conseguenza coinvolge il personale docente e non docente. Avremo:

- Risorse umane(Formazione e sviluppo professionale del personale)
- Gestione infrastrutture e ambienti di lavoro
- Controllo della programmazione
- Formazione classi
- Accoglienza
- Orientamento
- Attività di inserimento e integrazione scolastica degli studenti diversamente abili

- Approvvigionamento
- Segnalazioni o reclami

La norma richiede, inoltre, la stesura di un **Manuale della Qualità**, che contiene l'evidenza delle modalità con cui la scuola rispetta i requisiti fissati dalla norma.

Il **Manuale della Qualità** della scuola costituisce il documento fondamentale nel quale sono descritte le modalità gestionali ed operative del **Sistema di gestione per la Qualità**.

Esso costituisce la guida di tutto il personale in servizio nella scuola per lo svolgimento delle attività che avranno influenza sulla qualità. Il Manuale descrive come gli obiettivi per la Qualità vengono perseguiti e come, attraverso una conduzione coerente e conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001: 2008**, la scuola ricerca il miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da realizzare al meglio i propri fini istituzionali e soddisfare le richieste degli utenti.

La formazione

Un elemento fondamentale del Sistema di Gestione per la Qualità è il **coinvolgimento**, inteso come sviluppo del consenso e della consapevolezza del personale e di quei gruppi di lavoro che, all'interno dell'organizzazione, svolgono un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Un altro fattore indispensabile è la **formazione** del personale sulla gestione del sistema - in particolare sulla modalità di gestione della documentazione dei vari prodotti/servizi - e sul sistema di controllo previsto dalla norma.

L'applicazione

È la fase in cui si attuano le procedure e si raccolgono tutte le registrazioni dei controlli da esse previsti e quelli provenienti dalla procedure di sistema o dai clienti (reclami).

La misurazione

In questa fase, le singole registrazioni vengono elaborate al fine di calcolare i valori degli indicatori di efficienza e di efficacia, preventivamente fissati per ogni singolo servizio.

L'analisi dei risultati consente di valutare le singole performance dei servizi, verificarne l'accettabilità e individuare azioni che possano consentire il miglioramento dei singoli prodotti/servizi.

L'archiviazione

Questa fase, l'ultima del percorso, è quella che garantisce il buono stato della conservazione, l'identificazione e la rintracciabilità di tutti i documenti (sia di natura interna che di origine esterna) e di tutte le registrazioni.

IL SISTEMA DI CONTROLLO

La norma prevede un proprio sistema di controllo, che possa consentire di avere continuamente dei feed-back sull'intero sistema di gestione.

Tale controllo di sistema si basa su alcune procedure (procedure di sistema):

- audit interni
- tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
- gestione delle azioni correttive
- gestione delle azioni preventive.

IL RIESAME

Il **riesame** da parte della Direzione è il controllo che chiude il ciclo e che consente di verificare l'effettiva efficacia di tutto il sistema.

Elementi utili per il riesame sono i rapporti periodici del Rappresentante della Direzione sull'andamento del sistema, completi di statistiche e grafici sui risultati ottenuti.

Il riesame della Politica e degli obiettivi fissati deve portare a decisioni e quindi alla pianificazione di azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema.

Una volta ottenuto il certificato di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 :2008, l'organizzazione è sottoposta a Verifiche ispettive di sorveglianza (annuali) nel triennio seguente. Al termine del triennio sarà inoltre condotta una Verifica di rinnovo del Certificato. Nel corso della Verifica Ispettiva, i Valutatori incaricati dall' organismo di Certificazione(CERTIQUALITY) valutano la conformità del Sistema Qualità cioè se il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto è conforme alla norma ISO 9001:2008 e se l'azienda è in grado di fornire con regolarità prodotti/servizi che soddisfino quanto richiesto dai clienti e dalle norme di legge e punta ad accrescere la soddisfazione dei propri clienti .

Identificazione dei processi

I servizi, l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto sono descritti nei documenti "Piano dell'offerta formativa" (P.O.F.), "Carta dei Servizi" e "Regolamento di Istituto". Essi costituiscono documenti del Sistema di gestione per la Qualità e sono il riferimento per la "Politica della Qualità". I Servizi erogati dall'Istituto si possono suddividere in cinque aree:

- Servizi relativi al cliente
- Servizi relativi all'offerta formativa fondamentale
- Servizi relativi all'offerta formativa integrativa
- Servizi relativi alla gestione delle risorse
- Servizi di supporto

AREA 1	SERVIZI RIVOLTI DIRETTAMENTE AL CLIENTE
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informazioni e consulenza agli studenti delle scuole medie, degli altri istituti superiori e a soggetti privati sul percorso formativo, sulle risorse dell'Istituto e del territorio.<input type="checkbox"/> Attività di marketing (affissioni, brochures, libretto informativo, sito web, Spot televisivi su Reti locali ecc.), stages, incontri con DS.
SERVIZIO ISCRIZIONI	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Accettazione delle richieste di iscrizione nei limiti della capacità ricettiva dell'Istituto e controllo della validità della documentazione necessaria alla frequenza ai corsi.
FORMAZIONE CLASSI	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definizione dei gruppi classe in base ai criteri stabiliti dal Collegio Docenti.
ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Inserimento degli studenti delle classi prime attraverso attività di informazione, socializzazione e presentazione della scuola che si articolano durante la prima settimana dell'anno scolastico.<input type="checkbox"/> Colloqui orientativi individuali per eventuale riorientamento

ORIENTAMENTO IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Attività di tutoraggio agli studenti delle classi quinte per una scelta consapevole tra proseguimento degli studi e inserimento nel mondo del lavoro. ❑ Informazione agli studenti su convegni, incontri con le Università e con i centri di orientamento presenti sul territorio.
RAPPORTO SCUOLA FAMIGLIA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Comunicazioni costanti con le famiglie relativamente a frequenza, profitto, disciplina, offerta formativa integrativa.
CERTIFICAZIONE ALL'UTENZA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Rilascio certificati e attestazioni di legge o su richiesta degli aventi diritto nei tempi e con le modalità previste dalla Carta dei servizi.

AREA 2	SERVIZI RELATIVI ALL'OFFERTA FORMATIVA FONDAMENTALE
PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL POF	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Progettazione dell'offerta formativa adeguata alle richieste dell'Istituzione e del territorio, sia in termini formativo-educativi sia in termini di sbocchi occupazionali.
ATTIVITA' DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Programmazione e attuazione dell'attività didattica di 32 ore settimanali per 33 settimane. ❑ Valutazione alla fine del corso dei risultati raggiunti. ❑ Rilascio della pagella, del diploma.
ATTIVITA' DI INSERIMENTO E INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Integrazione degli studenti diversamente abili attraverso attività di recupero, potenziamento e consolidamento delle abilità.
IDEI (INTERVENTI DIDATTICI EDUCATIVI E INTEGRATIVI)	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Interventi didattici specifici, pomeridiani o in itinere, per favorire il superamento delle difficoltà e perseguire il successo scolastico.

AREA 3	SERVIZI RELATIVI ALL'OFFERTA FORMATIVA INTEGRATIVA
ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Programmazione e realizzazione delle esperienze di alternanza scuola-lavoro degli studenti delle classi quarte al fine di acquisire abilità e competenze professionali e di misurarsi con un'esperienza relazionale di sicura valenza formativa.
VIAGGI D' ISTRUZIONE E VISITE DIDATTICHE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Organizzazione di viaggi di istruzione coerenti con le finalità dell'Istituto e con la programmazione didattica del CC.

AREA 4	SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE
VALUTAZIONE DELLE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Elaborazione del piano annuale di aggiornamento d'istituto

PRESTAZIONI E SVILUPPO PROFESSIONALE	sulla base dei bisogni e delle risorse esistenti. <input type="checkbox"/> Realizzazione di attività di formazione autonomamente progettate o proposte dal MIUR, Enti locali, aziende.
ACCOGLIENZA NUOVI DOCENTI E ALTRO PERSONALE	<input type="checkbox"/> Coordinazione delle attività di accoglienza e inserimento dei docenti nuovi (di nomina o trasferiti) e di altro personale.
RILASCIO CERTIFICATI AL PERSONALE	<input type="checkbox"/> Rilascio certificati al personale docente e non docente.
GESTIONE INFRASTRUTTURE	<input type="checkbox"/> Corretta gestione e manutenzione di tutti gli ambienti lavorativi di pertinenza dell'istituto al fine di garantire condizioni favorevoli al lavoro. <input type="checkbox"/> Assicurare la funzionalità della strumentazione e in generale di tutti supporti necessari per l'erogazione dei servizi didattici.

AREA 5	SERVIZI DI SUPPORTO
APPROVVIGIONAMENTO E QUALIFICA FORNITORI	<input type="checkbox"/> Gestione del fabbisogno di beni e servizi per l'ordinario svolgimento delle attività dell'Istituto quali: materiale didattico, materiale di consumo, servizi assicurativi, servizi di manutenzione e riparazione, acquisto di beni strumentali. <input type="checkbox"/> Gestione del fabbisogno di interventi formativi da parte di esperti esterni per studenti, docenti, personale ATA.
GESTIONE LABORATORI	<input type="checkbox"/> Utilizzo dei laboratori per lo svolgimento delle esercitazioni pratiche all'interno dell'attività didattica.

Tutti i processi, che costituiscono lo svolgimento delle l'attività didattico-formativa all'interno dell'istituto, perfettamente integrate nel Sistema di Gestione della Qualità, sono stati suddivisi in tre categorie:

- Processi principali
- Processi di supporto
- Processi per la Gestione della Qualità

Processi principali (processi relativi alla realizzazione del servizio); sono compresi in questa tipologia:

- PROGETTAZIONE SERVIZI
- GESTIONE DELLE RISORSE
- RICERCA E SVILUPPO
- PROGETTAZIONE

Processi di supporto (processi destinati a garantire la corretta realizzazione dei processi principali); sono compresi in questa tipologia:

- AMMINISTRAZIONE
- GESTIONE DELLA RETE
- COMUNICAZIONE/ MARKETING
- APPROVVIGIONAMENTO

Processi per la Gestione della Qualità (processi necessari per il funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità); sono compresi in questa tipologia:

- GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
- RIESAME DELLA DIREZIONE
- FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE
- MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Quando è necessario i processi sono gestiti secondo procedure approvate dal D.S. che ha stabilito per ciascun processo indicatori di efficacia del S.G.Q ed ha assicurato la disponibilità di risorse adeguate agli obiettivi individuati.

PROCESSI E LORO INTERAZIONI

