

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 1

MANUALE

DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'

referimento Norma UNI EN ISO 9001:2015

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | |
|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 2

INDICE

| | | |
|------------|--|---------|
| 0. | INTRODUZIONE | pag. 5 |
| 1. | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | pag. 5 |
| 2. | RIFERIMENTI NORMATIVI | pag. 7 |
| 3. | TERMINI E DEFINIZIONI | pag. 7 |
| 4. | CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE | pag. 10 |
| 4.1 | Comprendere l'organizzazione e il suo contesto | |
| 4.2 | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | |
| 4.3 | Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità | |
| 4.4 | Sistema della gestione per la qualità e relativi processi | |
| 5. | LEADERSHIP | pag. 13 |
| 5.1 | Leadership e impegno | |
| 5.1.1 | Generalità | |
| 5.1.2 | Focalizzazione sul cliente | |
| 5.2 | POLITICA PER LA QUALITÀ' | pag 16 |
| 5.2.1 | Stabilire la politica per la qualità | |
| 5.2.2 | Comunicare la politica per la qualità | |
| 5.3 | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione | |
| 6 | PIANIFICAZIONE | pag. 17 |
| 6.1 | Azioni per affrontare rischi e opportunità | |
| 6.2 | Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento | |
| 6.3 | Pianificazione delle modifiche | |
| 7. | SUPPORTO | pag. 19 |
| 7.1 | Risorse | |
| 7.1.1 | Generalità | |
| 7.1.2 | Persone | |
| 7.1.3 | Infrastruttura | |
| 7.1.4 | Ambiente per il funzionamento dei processi | |
| 7.1.5 | Risorse per il monitoraggio e la misurazione | |
| 7.1.6 | Conoscenza organizzativa | |
| 7.2 | Competenza | |
| 7.3 | Consapevolezza | |
| 7.4 | Comunicazione | |

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 3

7.5 Informazioni documentate

pag. 24

7.5.1 Generalità

8 ATTIVITA' OPERATIVE

pag. 25

8.1 Pianificazione e controllo operativi**8.2 Requisiti dei prodotti e i servizi**

8.2.1 Comunicazione con il cliente

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi a prodotti e servizi

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

8.3.3 Input alla progettazione e allo sviluppo

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori esterni

8.5.4 Preservazione

8.5.5 Attività post-consegna

8.5.6 Controllo delle modifiche

8.6 Rilascio dei prodotti servizi**8.7 Controllo degli output non conformi****9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

pag. 32

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

9.1.2 Soddisfazione del cliente

9.1.3 Analisi e valutazione

9.2 Audit interno**9.3 Riesame della direzione**

9.3.1 Generalità

9.3.2 Input al riesame della direzione

9.3.3 Output del riesame della direzione

10 MIGLIORAMENTO

pag. 35

10.1 Generalità

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

COPIA CONTROLLATA SI NO

DESTINATARIO

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 4

- 10.2 Non Conformità e azioni correttive
- 10.3 Miglioramento continuo

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|--|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 5

0. INTRODUZIONE

Il presente documento è la revisione **00** del Manuale della Qualità dell' ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO di Saronno VA aggiornato secondo la nuova edizione della Norma **UNI EN ISO 9001:2015**

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è il **Manuale della Qualità** dell'**ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO**, documento generale e di base che descrive e comunica, all'esterno ed all'interno, il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

Progettazione ed erogazione dei servizi di Istruzione e di Formazione per la Scuola Primaria, Scuola Secondaria di I e di II Grado.

Gli scopi principali del presente Manuale sono:

- presentare l'**ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO** nei suoi scopi, nelle sue politiche, nei suoi impegni e nei suoi obiettivi in termini di Qualità;
- formalizzare e dare evidenza degli impegni dell' **ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO** in termini di garanzia di Qualità, compresi i percorsi e le risorse per raggiungere tali obiettivi;
- dare trasparenza alle attività dell' **ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO** con i propri clienti, i propri fornitori e le figure istituzionali;
- descrivere l'organizzazione dell'**ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO**, le relazioni e le funzioni delle persone che con essa collaborano;
- formare i collaboratori;
- offrire uno strumento interno all'organizzazione per facilitare il lavoro dei collaboratori ed una interpretazione uniforme e precisa delle modalità operative dell'organizzazione.

Il presente Manuale, congiuntamente con gli altri documenti della Qualità descritti in seguito, costituisce l'impegno dell' **ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO** per interpretare ed applicare il modello di gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per ogni informazione inerente al presente Manuale contattare il **DIR** dell' **ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO** (vd. punto 3).

Nota: *Il presente Manuale è di esclusiva proprietà dell'ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO, ne è vietata qualsiasi forma di riproduzione o d'uso senza formale autorizzazione.*

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|--|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 6

ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO: i suoi servizi e la scelta per la Qualità

L'Istituto Orsoline di S. Carlo di Saronno è gestito dalla Congregazione Suore Orsoline di San Carlo con sede legale in Via Lanzone, 53 a Milano, tramite un Consiglio di Gestione per il settore scuola.

Il carisma di Sant'Angela è ben rappresentato dalle seguenti frasi tratte dai suoi scritti:

“Voi dovete vivere e comportarvi in tal modo che i vostri figlioli si specchino in voi.

E quel che volete che essi facciano, fatelo voi prima”.

“Non chiedete nulla per forza, Dio ha dato a tutti la libertà e non forza nessuno, ma dimostra, invita, consiglia”.

[S. Angela, Leg. 3]

[S. Angela, Ricordo VI]

La Congregazione delle Suore Orsoline di S. Carlo riconosce come fondatrice S. Angela Merici, che istituì a Brescia, il 25 novembre 1535, la Compagnia di S. Orsola.

Tale Compagnia, nata per la formazione umana e cristiana, soprattutto della donna, si diffuse anche a Milano, dove S. Carlo Borromeo la introdusse nella Chiesa milanese, assegnandole due ambiti apostolici: la catechesi parrocchiale e la scuola.

Le Orsoline, soppresse da Napoleone, rinacquero ad opera di Sr. M. Maddalena Barioli, nel 1844, riprendendo la loro attività educativa.

Con l'avvento dell'obbligo scolastico, l'attività delle Orsoline di S. Carlo ha mantenuto la propria identità garantendo un servizio pubblico.

La Congregazione opera attualmente in più realtà in Italia, in America Latina e a Gerusalemme, con la collaborazione di laici che ne condividono gli ideali e conserva invariato lo spirito delle origini, nell'attenzione alle esigenze delle persone e ai segni dei tempi, secondo l'invito di S. Angela.

Situato in Via S. Giuseppe, 60, l'Istituto “Orsoline S. Carlo” di Saronno è un complesso scolastico che comprende:

- Scuola Primaria Paritaria
- Scuola Secondaria I Grado Paritaria
- Istituto Professionale Servizi socio-sanitari classe 1[^],2[^],3[^],4[^]
- Liceo delle scienze umane classe 1[^],2[^],3[^],4[^],5[^]
- Liceo delle scienze umane con opzione economico sociale classe 1[^],2[^],4[^],5[^]
- Liceo Linguistico classe 1[^],2[^],3[^],4[^],5[^]
- Liceo Scientifico classe 1[^],2[^],5[^]
- Liceo Scientifico con opzione scienze applicate classe 1[^],2[^],3[^],4[^],5[^]

e che favorisce la continuità educativa e didattica, nell'ipotesi di prospettiva di un curriculum verticale.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 7

Si ritiene escluso il seguente punto:7.1.5.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Di riferimento (prescrittivi ai fini del Sistema di Gestione per la Qualità)

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la Qualità – requisiti
- Regolamento di Certificazione dell’Organismo di Certificazione.

Di guida

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
- UNI EN ISO 19011 - Criteri generali per le Verifiche Ispettive dei Sistemi Qualità
- UNI ISO 10015 Linee Guida per la formazione
- UNI EN ISO 9001:2008
- UNI EN ISO 9001:2015

Nota: I documenti di guida sono riportati solo nel MQ; i documenti prescrittivi relativi all’attività dell’ *ISTITUTO ORSOLINE DI S. CARLO* sono riportati anche nella *gestione della documentazione* del SGQ.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Terminologia e abbreviazioni:

Definizioni

Nota: le definizioni riprodotte in modo identico dalle norme di riferimento o guida sono evidenziate con il simbolo *.

Sistema Cliente: può giungere fino a comprendere anche Enti locali, Consorzi, Fondazioni e Associazioni o Università, in qualità di promotori, o ancora, quando intervengono con compiti istituzionali, Enti pubblici erogatori di finanziamenti (si pensi alle politiche per la formazione del co-finanziamento F.S.E).

Azione correttiva*: Azione per eliminare le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Azione di miglioramento *: Azione basata sull’analisi del rischio per giungere ad un miglioramento continuo.

Certificazione di conformità*: atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell’Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 8

Conformità*: soddisfacimento di un requisito.

Dichiarazione di conformità: dichiarazione di un fornitore, sotto la sua sola responsabilità, che un prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo.

Gestione per la qualità*: Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

Non Conformità *: mancato soddisfacimento di un requisito.

Norma: documento, prodotto mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto.

Politica per la qualità*: Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione (**DIR**).

Qualità*: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Requisito*: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

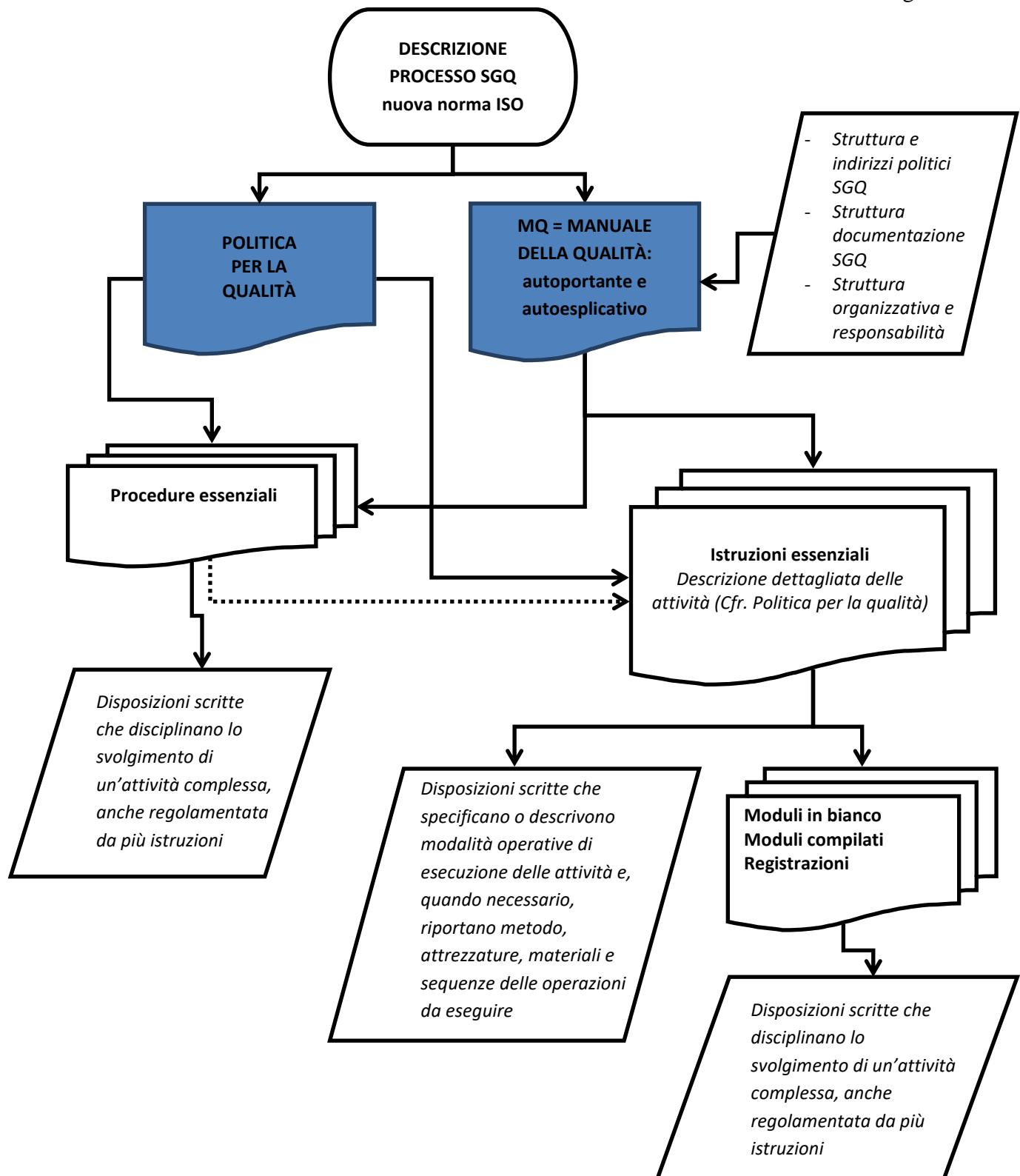
Specifico (tecnica): documento che prescrive i requisiti tecnici che prodotti, processi o servizi devono soddisfare.

Terzi, terza parte: persona o organismo riconosciuto come indipendente dalle parti coinvolte relativamente all'oggetto in questione.

Verifica*: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|



Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 10

Abbreviazioni del Sistema di Gestione per la Qualità:

ODC: Organismo di Certificazione
MQ: Manuale Qualità
SGQ: Sistema Gestione per la Qualità
V.I.I.: Verifica Ispettiva Interna (**Audit**)
AC: Azione Correttiva
AM: Azione di Miglioramento
NC: Non Conformità
PQ: Politica per la Qualità
PRO: Procedura
IST: Istruzione
MOD: Modulo
DPS: Documento Programmatico della Sicurezza dei Dati

Funzioni dell'Organizzazione:

DIR: L'alta Direzione dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 – Saronno - è composta dal Rettore, in qualità di rappresentante della Congregazione per il funzionamento dell'attività scolastica, Suor Maria Luisa (Maria Pia Rolando) e dal Consiglio di Direzione, del quale fanno parte il Prof. Paolo Maspes, Vice-Rettore e Coordinatore Didattico dell'Istituto Professionale Servizi Socio Sanitari, il Prof. Roberto Valsecchi, Coordinatore Didattico dei Licei, la Prof. Alma Maestroni, Coordinatore Didattico della Scuola Secondaria di I Grado, la sign.a Lorena Giani, Coordinatore Didattico della Scuola Primaria, i docenti Vicari per ogni settore, il Prof. Alberto Uboldi - RSPP e la sign.a Brunella Sampietro, Responsabile Segreteria.

RTD Responsabile del Trattamento dei Dati (D.Lgs. 196/2003)

RSPP: Responsabile Sicurezza (D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni sino al D.L.gs 106/2009)

D.P.O. (Data Protection Officer)

RQ: Responsabile Qualità.

RS: Responsabile Segreteria

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'Istituto Orsoline di S. Carlo di Via S. Giuseppe, 60 – Saronno fa parte del **Ramo Scuola** della Congregazione Suore Orsoline di San Carlo, istituito **per realizzare** le finalità educative della Congregazione.

Per tale motivo, considerate le peculiarità del servizio, gli aspetti rilevanti del contesto presi in considerazione, in quanto capaci di influenzarne le modalità e l'andamento, sono:

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 11

- gli aspetti socio-culturali,
- gli aspetti tecnologici,
- gli aspetti ambientali naturali,
- gli aspetti ambientali strutturali.

Gli aspetti sopra elencati sono stati individuati come caratterizzanti sia il contesto esterno sia quello interno e possono essere rintracciati nelle due edizioni nel Rapporto di autovalutazione (RAV 2015 e 2016).

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Per quanto riguarda le parti interessate, è possibile fare riferimento alle indicazioni di contesto che emergono dal Rapporto di Autovalutazione (RAV) che l'Istituto ha compilato nel corso degli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017 su richiesta del MIUR.

In linea di principio, studenti e famiglie rappresentano le parti interessate coinvolte in tutte le fasi del processo, mentre l'Università, il mondo dell'impresa, il Terzo Settore rappresentano *stakeholders* non secondari ma dipendenti dalla prima relazione.

All'interno della rappresentazione di contesto che emerge dal RAV si sono poi definiti i fattori determinanti per la soddisfazione del cliente, declinati in traguardi e priorità che sono da perseguire dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa ai sensi delle vigenti disposizioni. Analogamente, sono stati definiti i rischi, distinti in macroaree, raccolti in un documento che si allega al presente Manuale.

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

L'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 – Saronno si struttura come un servizio che fornisce formazione ad una popolazione (gli alunni) con età che va dalla Scuola Primaria sino all'Esame di Stato della Scuola Secondaria di II grado; la formazione si adegua quindi alle necessità dell'alunno in base alla classe e al settore scolastico frequentati.

Pertanto il campo di applicazione comprende la:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DIDATTICI E FORMATIVI nelle seguenti unità operative dell'Istituto "Orsoline San Carlo" – via San Giuseppe, 60 – Saronno:

SCUOLA PRIMARIA, SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO, LICEO SCIENTIFICO E OPZIONE SCIENZE APPLICATE, LICEO DELLE SCIENZE UMANE E OPZIONE ECONOMICO SOCIALE, LICEO LINGUISTICO, ISTITUTO PROFESSIONALE SERVIZI SOCIO SANITARI.

Il Sistema di Gestione per la Qualità UNI ISO 9001:2015 si applica a tutti i settori, i servizi e i processi previsti dal presente Manuale, dipendenti direttamente dalla Direzione dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno - al fine di garantirne la conformità nell'ambito della Progettazione ed Erogazione di servizi di formazione.

Le scuole del suddetto Istituto inoltre forniscono servizi complementari quali il servizio mensa, pre-scuola, post-scuola, assistenza pomeridiana allo studio, attività di recupero e/o di potenziamento.

Il complesso di attività che vengono sviluppate per erogare il servizio principale e quelli complementari necessari per soddisfare le esigenze degli alunni espresse con l'iscrizione, è tale che:

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 12

non viene utilizzato il requisito 7.1.5.2 “Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e monitoraggio” relativamente all'erogazione del servizio didattico in quanto: durante le attività di monitoraggio non vengono utilizzate apparecchiature che necessitino di tarature ma sono solo utilizzati e tenuti sotto controllo la modulistica ed i questionari previsti per i controlli relativi al servizio formativo erogato. Tale esclusione non ha influenza alcuna sulla capacità dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno - di fornire servizi conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

4.4 Sistema della gestione per la qualità e relativi processi

4.4.1 La Direzione dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 - Saronno (d'ora in poi individuata come **DIR**), realizza, documenta e tiene aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di migliorare costantemente il livello dei servizi erogati.

Nello specifico:

- identifica tutti i processi che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità:

| <i>Processi</i> | <i>Tipologia dei processi</i> | <i>Responsabile</i> |
|---|--|-------------------------|
| <u>PRIMARI</u> | Direzionale | DIR |
| | Pianificazione, progettazione ed erogazione dell'attività didattica (Primaria, Secondaria Primo Grado, Licei, Istituto Professionale Servizi Socio Sanitari) | DIR+CDoc+CdC+Doc |
| | Erogazione del servizio didattico | DIR + CdC+ Doc |
| <u>PROCESSI DI SUPPORTO</u> | Gestione delle Risorse umane | DIR |
| | Gestione attività di Segreteria Amministrativa e Didattica | RS |
| | Gestione Acquisti: ricerca di materiali e servizi, verifica di conformità dei fornitori | Rettore |
| | Verifica di conformità della fornitura | RS |
| | Manutenzione | RSPP |
| <u>PROCESSI INFRASTRUTTURALI</u> | Gestione della Qualità | DIR |

- definisce, per ciascun processo individuato, gli input che forniscono le informazioni per alimentare le decisioni e gli output che ne caratterizzano i risultati;
- stabilisce la sequenza e le interazioni fra i suddetti processi;
- stabilisce i criteri (indicatori) e nomina i responsabili per assicurarne il controllo e l'efficace funzionamento;
- inserisce l'analisi dei rischi e delle opportunità come attività necessaria per individuare i nodi fondamentali e i punti critici che determinano il raggiungimento o meno dei risultati aspettati;

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 13

- assicura la disponibilità delle informazioni e delle risorse che si rendono necessarie per monitorarne e mantenerne con efficacia il funzionamento;
- assicura il monitoraggio e l'analisi dei dati emergenti dall'attuazione dei processi individuati impiegando, ove possibile, metodologie di misurazione;
- attua le azioni necessarie (comprese le azioni correttive), compatibili con la Politica per la Qualità e con la disponibilità di risorse economiche, umane e strumentali per conseguire il miglioramento continuo dei processi erogati.

Processi affidati a terzi.

Le attività affidate all'esterno sono relative a:

- *DOCENZA per l'AMPLIAMENTO dell'OFFERTA FORMATIVA:*
 - *per corsi (quali corsi extracurricolari, lezioni specialistiche legate a progetti temporanei e occasionali) che ricoprono una piccola parte dell'intero servizio didattico. Tali attività sono sempre condotte sotto il controllo del personale docente incaricato e secondo quanto stabilito nelle stesure collegiali dei progetti;*
- *RISTORAZIONE;*
- *AUDITOR INTERNO;*
- *MANUTENZIONE E PULIZIE;*
- *GESTIONE PAGHE E CONTRIBUTI.*

4.4.2 La Congregazione Suore Orsoline di San Carlo, Ramo Scuola, nella persona del Rettore e dei Coordinatori Didattici documenta, all'interno delle relazioni annuali di questi ultimi, in preparazione del documento del riesame, l'andamento dei processi, il raggiungimento dei risultati prefissati fornendo tutti i dati necessari a supportare quanto dichiarato. Tali informazioni documentate vengono conservate e usate per costruire una serie storica del servizio.

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno: analisi di contesto

La Congregazione Suore Orsoline di San Carlo, nella persona della Superiora Generale, col suo Consiglio, **ha deliberato di continuare ad organizzare l'attività scolastica relativa alle sedi di Milano e Saronno in modo autonomo come ramo d'azienda, per realizzare le finalità educative della Congregazione.**

Le caratteristiche peculiari di tale ramo d'azienda da salvaguardare sono:

- **la diffusione e la conoscenza del carisma educativo** specifico delle Orsoline;
- **il coinvolgimento dei laici** per il raggiungimento degli obiettivi educativi;
- **una gestione amministrativa autonoma rispetto alle altre attività della Congregazione**, che assicuri il controllo gestionale e il monitoraggio in itinere, attraverso un Consiglio di Gestione (Cfr. Regolamento operativo del Consiglio di gestione del 31.05.2017 stilato e approvato dalla Superiora Generale e dal Consiglio Congregazionale).

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 14

L'alta Direzione (DIR) dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 – Saronno - è composta dal **Rettore**, in qualità di rappresentante della Congregazione per il funzionamento dell'attività scolastica, Suor Maria Luisa (Maria Pia Rolando) e dal **Consiglio di Direzione**, del quale fanno parte il Prof. Paolo Maspes, Vice-Rettore e Coordinatore Didattico dell'Istituto Professionale Servizi Socio Sanitari, il Prof. Roberto Valsecchi, Coordinatore Didattico dei Licei, la Prof. Alma Maestroni, Coordinatore Didattico della Scuola Secondaria di I Grado, la sign.a Lorena Giani, Coordinatore Didattico della Scuola Primaria, i docenti Vicari per ogni settore, il Prof. Alberto Uboldi - RSPP e la sign.a Brunella Sampietro, Responsabile Segreteria.

DIR esercita la leadership necessaria per stabilire, perseguire e diffondere la Politica per la Qualità, con particolare attenzione all'ottimizzazione dei servizi erogati e al soddisfacimento dell'utenza coerentemente con la mission e gli obiettivi ad essa collegati.

Inoltre essa si impegna a garantire le risorse, umane ed economiche, necessarie al raggiungimento dei traguardi che di volta in volta vengono posti sia a lungo che a breve termine

DIR adotta il Manuale della Qualità e quanto in esso contenuto come strumento per proseguire sulla strada del miglioramento continuo del servizio didattico offerto.

La Gestione del Sistema Qualità permette di tenere aggiornata la registrazione di tale continuo percorso, di correggerne le eventuali disfunzioni procedurali e organizzative e di avere una documentazione di quanto fatto, comprensibile e condivisibile da tutte le componenti della scuola, aumentando così per ciascuna di esse il rispettivo livello di soddisfacimento.

DIR è responsabile del Sistema di Gestione della Qualità che si ispira ad una *Vision* e ad una *Mission* comuni.

Nello specifico:

- la *Vision* stabilisce come obiettivo "Perseguire la formazione della persona secondo il carisma educativo delle Suore Orsoline di S. Carlo che si ispira alle indicazioni di Sant'Angela Merici."
- La *Mission* dell'Istituto si caratterizza per l'attenzione alla CRESCITA PERSONALE di ogni alunno come PERSONA in RICERCA e in RELAZIONE con se stesso e gli altri.

Tale *Mission* si propone di:

*Favorire la formazione della persona secondo la propria originalità ed irripetibilità, nel cammino di scoperta delle qualità personali e dei propri bisogni.

*Creare occasioni per suscitare negli alunni lo stupore, la curiosità come desiderio di analizzare, conoscere, comprendere la realtà e i suoi valori al fine di operare scelte di qualità.

*Favorire lo sviluppo di abilità logiche, di riflessione e operative per consentire all'alunno di acquisire conoscenze, competenze, capacità per una formazione permanente.

*Creare occasioni di condivisione educativa con le famiglie degli alunni.

*Attivare procedure per realizzare un ambiente favorevole all'accoglienza reciproca, al dialogo, al confronto.

*Favorire la relazione intra ed extrapersonale come strumento per: riconoscersi in cammino insieme agli altri e scoprire il proprio ruolo nella società.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 15

*Inserire l'alunno gradualmente ed attivamente nella vita sociale con un atteggiamento di dialogo interculturale.

*Leggere la realtà in prospettiva evangelica, ecumenica ed interreligiosa.

Essa si declina nelle due finalità:

* "Tenere sotto controllo, migliorare, aggiornare costantemente il proprio servizio didattico"

* "Offrire occasioni di crescita comuni a tutte le componenti della scuola".

Mentre gli obiettivi specifici del Sistema Qualità sono dettagliati nel presente Manuale, quelli annuali (così come quelli maggiormente legati al miglioramento), relativi all'attività didattica, sono riportati nel RAV e nel PTOF.

DIR ha applicato i requisiti della norma UNI ISO 9001:2015 al proprio sistema di gestione allo scopo di:

- fornire, con regolarità, servizi che soddisfino i bisogni dell'utenza e che rispondano ai requisiti di qualità previsti dal sistema;
- migliorare la soddisfazione dell'utenza, sia esterna sia interna, attraverso il miglioramento continuo del sistema e dei servizi erogati.

Per la Gestione del Sistema Qualità, DIR ha proceduto a:

- identificare i processi primari e quelli di supporto;
- stabilire le relazioni fra gli stessi;
- definire i requisiti di qualità dei singoli processi;
- assicurare la disponibilità delle attrezzature e degli spazi, necessari al corretto funzionamento del servizio, pianificandone acquisti e manutenzioni.

Per l'analisi di contesto dei rischi correlati all'attività si veda l'allegato dedicato.

5.1.1 Generalità

Il processo che rappresenta le attività decisionali, che coinvolgono **DIR** a livello strategico, gestionale e operativo, è quello direzionale; esso testimonia la volontà di mettere in atto un efficiente Sistema di Gestione della Qualità.

A livello strategico si impegna a:

- tener conto del contesto, dei suoi fattori, delle parti interessate, dei rischi e opportunità connessi, verificandone l'attualità e individuando i punti critici dei processi coinvolti da tenere sotto controllo, secondo la metodologia del risk-based thinking;
- stabilire la Politica per la Qualità, e rivederla annualmente, in modo che i suoi obiettivi siano congruenti con quelli che indirizzano lo sviluppo del servizio scolastico;
- porre il miglioramento come obiettivo guida al quale far tendere tutte le decisioni e le attività;
- far sì che il Sistema di Gestione della Qualità non sia una sovrastruttura, che si sovrappone ai processi distintivi del servizio, ma sia integrato con questi ultimi in

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 16

modo che il raggiungimento dei risultati aspettati e il rispetto dei requisiti della norma facciano parte di un unico sistema integrato.

A livello gestionale si impegna a:

- divulgare, attraverso i momenti di formazione e gli audit interni, la metodologia basata sull'analisi del rischio affinché venga adottata dalle funzioni responsabili;
- rendere disponibili le risorse umane necessarie per l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità, verificandone le competenze, definendone i ruoli e le autorità in uno specifico Organigramma e in un mansionario e predisponendo opportuni piani di formazione.

A livello operativo si impegna a:

- rendere esecutive le indicazioni della gestione per raggiungere i risultati attesi;
- individuare i momenti formativi necessari per sviluppare, nei docenti e nel personale addetto, le competenze necessarie per lo sviluppo della Qualità.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

Già nella *Mission* così come nelle linee guida lasciate dalla fondatrice delle Orsoline di San Carlo (Sant'Angela Merici) si evince come l'attenzione e tutta l'opera delle scuole sia focalizzata sulla persona dello studente.

I nodi focali attraverso i quali **DIR** traduce operativamente tale attenzione sono:

- il rispetto di tutti gli aspetti della normativa cogente che è preposta alle attività didattiche, alla corretta disposizione degli ambienti in cui questa si svolge e alla sicurezza così come alla privacy delle persone che vi partecipano;
- la tenuta sotto controllo delle parti dei processi (quali ad esempio il processo didattico, l'approvvigionamento, la formazione delle risorse) più esposte al rischio di inficiare i risultati determinanti per il soddisfacimento del cliente;
- la verifica del livello di soddisfacimento raggiunto da parte dei clienti attraverso le indagini dirette di "customer satisfaction" e quelle indirette quali i colloqui o gli eventuali reclami.

5.2 Politica per la Qualità (PQ)

La Politica per la Qualità rappresenta un allegato del presente Manuale. Viene proposta da **DIR** e viene resa pubblica e consultabile da tutte le parti coinvolte.

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità (PQ)

DIR stabilisce la Politica per la Qualità, in modo tale che:

- sia coerente con la *Mission*^(*) dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe e appropriata agli scopi ispirati dai principi educativi;
- costituisca il quadro di riferimento per individuare e riesaminare gli obiettivi per la qualità di lungo, medio e breve periodo;
- riporti l'impegno per soddisfare:
 - * i requisiti del Cliente e delle parti interessate, facenti parte del contesto esterno e di quello interno (nell'organizzazione scolastica i clienti, quali parti interessate rilevanti, si

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 17

distinguono in interni: gli alunni, i docenti e il personale di segreteria ed esterni: le famiglie);

* quelli cogenti e quelli propri dell'Organizzazione stessa, affinché sia costantemente migliorata l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;

- metta in rilievo l'importanza d'investire nella crescita professionale dei docenti al fine di ricercare soluzioni innovative che migliorino il servizio didattico;
- venga presentata, compresa e attuata da tutta l'organizzazione scolastica ed in particolare da chi deve raggiungere gli obiettivi e i traguardi prefissati;
- venga periodicamente riesaminata come al momento della produzione del documento del Riesame, al fine di garantirne l'attualità e la conformità ai principi della ISO 9001:2015.

(*) La *Mission* dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 - Saronno si identifica nella formazione della persona in ricerca, ovvero nell'educare la persona, secondo lo stile di Sant'Angela Merici:

- alla libertà,
- alla condivisione,
- alla ricerca continua,
- a saper interagire da protagonista nel mondo e nella storia.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

Oltre alla diffusione via Web, la Politica per la Qualità viene comunicata tramite affissione nei luoghi di lavoro, e in quelli aperti alle parti interessate (cliente, docenti, non docenti e collaboratori esterni).

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

DIR sintetizza attraverso un Organigramma, allegato al presente MQ, le funzioni che operano all'interno dell'Istituto Orsoline S. Carlo - Saronno e il loro livello decisionale (autorità e responsabilità). Ad ogni funzione inserita nell'Organigramma corrisponde un rapporto formalizzato.

Inoltre ciascuna funzione è descritta in dettaglio nel Mansionario, allegato al presente MQ.

Al fine di assicurare che sia predisposto, attuato e mantenuto aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, **DIR** dispone:

- che tutti i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati;
- che siano puntualmente recepite le informazioni/dati sulle esigenze del Sistema di Gestione per la Qualità e del suo miglioramento;
- che tutti i dipendenti dell'Istituto abbiano la possibilità di gestire correttamente i processi di lavoro che loro competono. **DIR** ha inoltre nominato in veste di Responsabile Sistema Qualità (**RQ**) il Prof. Roberto Valsecchi col compito di tenere sotto controllo l'intero SGQ e di fare da tramite fra **DIR** e le funzioni responsabili per diffondere la cultura della Qualità.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 18

6. PIANIFICAZIONE

DIR pianifica annualmente l'intero sistema.

Nello specifico, ciò comporta:

- la verifica dell'esistenza di risorse umane ed economiche per il mantenimento e il miglioramento del SGQ;
- la definizione delle modalità e dei tempi secondo i quali verificare l'efficienza del funzionamento del SGQ:
 - con un'attenta pianificazione degli audit interni;
 - con la messa a punto di strumenti e di risorse per il monitoraggio continuo del servizio (valutazione e autovalutazione della scuola, indicatori per tenere sotto controllo i processi);
- la revisione del SGQ, nelle sue interrelazioni fra i vari processi individuati, ogni qualvolta si verificano dei cambiamenti sostanziali nell'organizzazione e nel suo contesto esterno e/o interno.
- la ripianificazione degli obiettivi a seguito delle analisi e delle valutazioni condotte durante le attività annuali di Riesame e riportate sul relativo documento.

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Vengono considerate e pianificate due categorie di rischi/opportunità:

- la prima è quella che inerisce al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento (consolidamento, sviluppo, crescita) come vengono declinati in uscita del documento del riesame. Ulteriori necessità di miglioramento possono scaturire in seguito alle osservazioni e/o alle problematiche, emerse durante gli audit interni ed esterni in quanto segnali dei punti di debolezza o di criticità del Sistema di Gestione di Qualità.
- La seconda prende in considerazione il rischio/opportunità legato ai risultati aspettati che rappresentano gli output dei processi. La pianificazione del controllo di tali rischi/opportunità avviene all'interno dei processi stessi, in funzione delle attività cruciali per il loro raggiungimento, attraverso opportuni indicatori utili per diminuire, se non eliminare, le probabilità del rischio e/o per aumentare le opportunità.

Inoltre la gestione dei rischi serve per eliminare le cause di non conformità potenziali al fine di evitare che queste si verifichino; in questo caso la gestione dei rischi comporta:

- l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- la valutazione, con riferimento alla probabilità del verificarsi della non conformità, se adottare delle opportune azioni;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie.

Tutte le azioni condotte per affrontare i rischi e le opportunità vengono registrate così come vengono registrati i risultati delle azioni attuate e l'esame mirato ad accertare che le azioni intraprese siano state efficaci.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Annualmente, **DIR** definisce gli obiettivi conseguenti all'adozione del Sistema Gestione Qualità esplicitandoli come output del documento del Riesame.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 19

6.2.1 Tali obiettivi, tendenti al miglioramento continuo dei servizi offerti, sono espressi in forma misurabile, sono coerenti con la *Mission* e coinvolgono i responsabili del funzionamento dei processi fondamentali per l'efficace espletamento del servizio. Il Documento del riesame contiene come input la valutazione del raggiungimento degli obiettivi posti in precedenza e come output quelli stabiliti per i periodi successivi.

6.2.2 Gli output di tale documento, relativamente agli obiettivi, precisano inoltre le azioni che si pensano necessarie per raggiungerli, a chi attribuire le responsabilità di tali azioni e l'attribuzione delle risorse necessarie.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Annualmente viene valutata la necessità di apportare delle modifiche al Sistema di Gestione della qualità o perché cambiano i requisiti cogenti, o perché il servizio viene ampliato o per apportare dei miglioramenti alla declinazione del sistema stesso di gestione della qualità. Nel caso di eventuali cambiamenti, analogamente a quanto viene fatto per gli obiettivi, vengono pianificate le azioni necessarie con le relative responsabilità e le risorse destinate. La pianificazione delle attività relative alle modifiche avviene nel corso dello sviluppo del processo direzionale, a livello operativo, e viene segnalata nel documento del riesame.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

DIR, in accordo con quanto deliberato dal CdG, usa le risorse a sua disposizione per concretizzare gli obiettivi posti e per attuare le strategie connesse con la Politica per la Qualità; in altri termini vengono individuate e messe a disposizione le risorse necessarie per controllare, mantenere, aggiornare e implementare il Sistema di Gestione per la Qualità, assicurare uno sviluppo e perseguire la soddisfazione del Cliente.

7.1.1 Generalità

DIR in sede di riesame valuta e rende disponibili le risorse umane e infrastrutturali necessarie per concretizzare le decisioni di miglioramento e per assicurare un efficace andamento dei processi che permetta di raggiungere i risultati aspettati.

Per ottenere quanto sopra esposto **DIR** pone particolare cura all'acquisto, alla gestione e al potenziamento delle:

- **risorse materiali:** quali l'ambiente di lavoro, le attrezzature, le strumentazioni tecnologiche e non;
- **risorse immateriali:** quali il know how e le competenze necessarie per l'erogazione del servizio.

Pertanto l'insieme delle risorse che **DIR** si impegna a gestire comprende:

- **le risorse umane:** ovvero del personale adeguato, qualitativamente e quantitativamente, ai compiti assegnatigli;
- **le infrastrutture:** consistenti in spazi, strumenti e attrezzature sufficienti, per quantità e tipologia, a supportare lo sviluppo delle attività didattiche;

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|--|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 20

- **l'ambiente di lavoro:** ovvero il mantenimento degli edifici, delle aule e degli spazi didattici in modo tale che siano funzionali alle specifiche attività che si svolgono al loro interno;
- **le informazioni:** quali i flussi di comunicazione interni/esterni, per fare in modo che le informazioni importanti per la qualità del servizio e per il corretto andamento dei processi, siano rese disponibili tempestivamente e con efficacia;
- **le risorse finanziarie:** un budget sufficiente per sostenere le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati e per far fronte agli imprevisti.

7.1.2 Persone

Le risorse umane che operano all'interno dell'Istituto Orsoline S. Carlo - via S. Giuseppe, 60 – Saronno - sono identificabili nelle seguenti categorie:

- **i docenti**, che hanno un impatto diretto sulla qualità dell'erogazione del servizio e che comprendono oltre ai docenti e/o gli eventuali supplenti regolarmente assunti anche gli specialisti;
- **il personale con funzioni di supporto alle attività didattiche** (educatori, lettori madrelingua, sostegno, attività di assistenza agli alunni);
- **il personale non docente** con funzioni di diretta responsabilità sul funzionamento del Sistema di Gestione di Qualità o nella gestione di compiti posti dalla normativa cogente, con compiti quali la gestione della segreteria, dell'amministrazione e personale addetto alle pulizie.
- **tecnici esterni** per le attività di manutenzione

tali figure sono descritte nel Mansionario allegato al presente MQ e per ciascuna di esse, quando hanno influenza diretta sulla qualità del servizio, vengono descritte le competenze minime di base.

7.1.3 Infrastrutture

DIR presta attenzione alla cura delle infrastrutture e alla loro funzionalità nel supportare l'attività didattica, preoccupandosi che esse siano adeguate alla qualità dei servizi erogati e siano mantenute in efficienza.

Anche per le infrastrutture, e per la loro manutenzione ordinaria e straordinaria, **DIR** pianifica annualmente delle attività di miglioramento che affida a fornitori opportunamente selezionati e muniti della necessaria competenza.

La pulizia di alcuni locali dell'Istituto è affidata con regolare contratto ad un' impresa di pulizia.

Fanno parte delle infrastrutture:

gli spazi scolastici:

- **la Scuola Primaria** occupa una parte del secondo piano dell'edificio la cui costruzione è iniziata nel 1910;
- **la Scuola Secondaria di primo grado** occupa una parte del secondo piano dello stesso edificio;
- **i Licei e l'Istituto Professionale** occupano il primo piano dello stesso edificio;

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 21

- **le palestre, la sala teatro, alcuni laboratori** si trovano al pianterreno, mentre altri laboratori sono ubicati al terzo piano.
- **Uffici comuni e specifici di ogni settore:**
 - ***la Segreteria Didattica Centrale e la Segreteria Amministrativa** si trovano a piano terra nei pressi dell'ingresso di via S. Giuseppe, e sono gestite da tre addette che dipendono dal Rettore e dai Coordinatori Didattici.
 - ***La Segreteria della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di I Grado** si trova al secondo piano ed è gestita da un'addetta che dipende direttamente dai Coordinatori Didattici.
 - ***La Segreteria della Scuola Secondaria di II Grado** si trova al primo piano ed è gestita da un addetto che dipende direttamente dai Coordinatori Didattici.
- **Reception:** il servizio reception è attivato in corrispondenza dei due ingressi di via S. Giuseppe 60 e di via Ramazzotti, 47 al Piano terra.
- **Aula Studio,** si trova nel seminterrato ed è a servizio soprattutto della Scuola Secondaria di I e di II grado.
- **Laboratorio delle Scienze:** attrezzato per lo svolgimento di attività laboratoriali di Scienze Naturali, Fisica, Chimica.
- **Laboratori di Informatica,** uno al pianterreno, soprattutto ad uso della Scuola Secondaria II Grado, e uno al terzo piano per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di I grado.
- **Giardino.**
- **Cortile.**
- **Palestre:** due, di dimensioni diverse, una regolamentare e una più piccola che funge anche da sala teatro al pianterreno.
- **Portico** ad uso soprattutto degli alunni della Scuola Primaria.
- **Aula Magna (sala verde)** che può accogliere fino a 120 persone, posta al primo piano.
- **Sala conferenze (ex-aula di fisica)** che può accogliere fino a 70 persone, posta al primo piano.
- **Aula multimediale** che può accogliere fino a 80 persone, posta al pianterreno.
- **Aula di musica** che può accogliere fino a 25 persone, posta al pianterreno.
- **Sala Pranzo** che può accogliere fino a 180 persone, usata a turno da Scuola Primaria e Secondaria I e II Grado, posta al pianterreno.

Attrezzature e strumenti di supporto

- Strumentazione hardware e software.
- Attrezzature quali lavagne interattive, video proiettori, tablet.
- Servizi di supporto per la gestione delle comunicazioni (telefono, fax, fotocopiatrici, sito Web).

Per l'elenco completo e aggiornato delle attrezzature si rimanda al modulo di registrazione opportunamente predisposto.

Buona parte delle strumentazioni in dotazione e delle attrezzature di supporto, che necessitano di essere revisionate, è oggetto di manutenzione periodica secondo quanto stabilito con un contratto apposito con i fornitori esterni. Le attrezzature informatiche sono oggetto di manutenzione da parte di un tecnico regolarmente assunto dall'Istituto; per alcune

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 22

attrezzature e software si fa invece riferimento a tecnici specializzati esterni.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Particolare attenzione viene posta da **DIR** nell'assicurare a tutti gli ambienti di lavoro un microclima interno (temperatura, umidità, rumore, luminosità) non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche tenendo conto dell'ergonomia specifica per le attività didattiche, che si svolgono all'interno di uno spazio delimitato e dell'impatto psicologico positivo per il lavorare in un ambiente gradevole.

DIR è attento ad osservare con scrupolo quanto previsto dal D.Lgs. 09/04/2008, n. 81 e dalle Circolari successive che hanno previsto alcune modifiche al suddetto Decreto, in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e mette a disposizione adeguate risorse al fine di prevenire condizioni e situazioni pregiudizievoli per l'integrità fisica delle persone che frequentano ed operano all'interno della comunità scolastica.

Infine un aspetto fondamentale per l'erogazione del nostro servizio didattico è il clima di lavoro sereno che deve instaurarsi a tutti i livelli, sia nelle classi tra gli alunni e tra alunni e insegnanti, sia tra i docenti e tutto il personale che opera nell'Istituto.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.

Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Esclusa

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Per un buon funzionamento della scuola è necessario che tutti coloro che lavorano al suo interno posseggano le conoscenze di base relative all'organizzazione e ai comportamenti necessari.

DIR si assicura che il know how acquisito venga trasmesso a chi lavora al suo interno e reso noto al suo esterno.

Al suo interno la conoscenza organizzativa avviene nei momenti istituzionali e di lavoro collettivi, di cui rimane traccia nei verbali, inoltre quando si rendono necessari dei cambiamenti o in seguito a modifiche della normativa cogente o per miglioramenti organizzativi decisi da **DIR**, tali cambiamenti vengono comunicati dai Coordinatori Didattici, o, se del caso, da specialisti, indicando riunioni collegiali.

All'esterno, ovvero ai genitori e alle altre parti interessate, la struttura organizzativa viene comunicata attraverso il sito web, attraverso il PTOF e presentata nelle riunioni previste dagli organi collegiali. Anche in questo caso ne rimane traccia nei verbali che accompagnano le riunioni.

7.2 Competenza

Il presente capitolo ha come finalità quello di illustrare le attività e le responsabilità relative alla formazione e all'addestramento del personale docente e di segreteria in servizio presso l'Organizzazione e si applica a tutte le attività e ai corsi di aggiornamento programmati per il personale in servizio.

DIR, in accordo con **RQ**, individua i bisogni di formazione (derivati da obiettivi di

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 23

miglioramento del servizio e dalle variazioni della normativa cogente) comuni a tutti i settori e, quindi provvede alla programmazione delle azioni di aggiornamento conseguenti, redatte nel Piano Annuale di Aggiornamento. Inoltre ciascun settore, in base alle proprie necessità, stila un proprio piano di aggiornamento che viene approvato collegialmente.

Il personale docente e quello di segreteria vengono assunti rispettando le qualifiche richieste dalla normativa ministeriale.

Coerentemente agli obiettivi per la Qualità, possono essere attivate diverse tipologie di corsi di aggiornamento:

- specifici, secondo la normativa vigente;
- organizzati dall’Istituto o da Enti esterni per il mantenimento del SQ, a livelli diversi per le persone responsabili e per tutti i docenti;
- specifici, per il personale docente coinvolto in particolari progetti, ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Le forme di addestramento dei docenti o del personale non docente possono essere:

- autonome ed esterne alla scuola;
- programmate dalla scuola e sviluppate al suo interno con consulenze specifiche;
- programmate dalla scuola, ma svolte all’esterno.

Dopo ciascuna azione formativa realizzata, **DIR** valuta, con gli operatori coinvolti, i risultati ottenuti, il gradimento dell’addestramento svolto e registra tali valutazioni.

La verifica dell’efficacia dell’addestramento viene esercitata con modalità diverse in relazione alla tipologia di addestramento effettuato:

- attraverso l’applicazione sul campo dei risultati;
- mediante l’assiduità ai corsi effettuati;
- tramite il questionario di soddisfazione a fine corso.

Le esperienze di formazione di ciascun operatore sono registrate.

7.3 Consapevolezza

Le modalità adottate da **DIR** per assicurare l’informazione consapevole di quanto sviluppato al suo interno in merito al funzionamento Sistema di Gestione della Qualità o nel momento in cui devono essere applicate particolari procedure sono di tre tipi:

la comunicazione orale realizzata attraverso gli incontri di formazione;

l’addestramento relativo al mantenimento e alla corretta gestione del SQ è affidato agli audit e agli interventi di **RQ**;

le circolari inviate da **DIR** e/o dai Coordinatori Didattici usate di prevalenza quando le comunicazioni riguardano particolari comportamenti procedurali da assumere in seguito a disposizioni legislative o per rendere più efficaci le riunioni collegiali.

Particolare attenzione viene posta nell’addestramento dei nuovi assunti che prevede colloqui diretti con i Coordinatori Didattici o periodi di affiancamento con i colleghi.

7.4 Comunicazione

DIR ha attivato adeguati processi di comunicazione sia interna che esterna per far conoscere a tutta l’organizzazione i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla qualità.

La comunicazione viene gestita, nell’ambito dell’Istituto Orsoline S. Carlo di Saronno

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell’Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 24

mediante:

- riunioni funzionali (Consiglio di Direzione) alle quali partecipano le diverse componenti;
- riunioni collegiali (Collegi Docenti), alle quali partecipano i docenti;
- Consigli di Classe;
- Dipartimenti per aree;
- incontri di formazione;
- circolari interne;
- impiego del sito web;
- bacheche per comunicazioni di carattere generale e relative al SQ
- pagine Facebook di settore.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione e le registrazioni sono conservate prevalentemente in formato digitale e, quando occorre, vengono pubblicate e conservate su supporto cartaceo.

La documentazione del Sistema di Gestione della Qualità include:

- la dichiarazione documentata della Politica per la Qualità e degli Obiettivi per la Qualità;
- il presente Manuale della Qualità;
- le informazioni documentate esplicitamente richieste dalla norma quali ad esempio:
 - competenza;
 - dimostrazione della conformità del processo come pianificato;
 - audit interni;
 - tenuta sotto controllo delle non conformità e azioni correttive;
- i processi;
- le tabelle, le procedure, le istruzioni operative e tutti gli altri documenti di carattere prescrittivo che assicurano l'effettivo funzionamento e controllo di ogni singolo processo;
- le opportune schede di registrazione.

La documentazione relativa all'erogazione del servizio include:

- il **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**, al cui interno sono esplicitati la *Struttura Didattica*, la *Carta dei Servizi*, il *Progetto Educativo d'Istituto*;
- il **Patto Formativo di Corresponsabilità**, che definisce i diritti e i doveri delle diverse componenti della comunità scolastica;
- il **Regolamento d'Istituto**, che definisce le norme di comportamento degli studenti, regola i ritardi, le uscite, le assenze e le giustificazioni, stabilisce le modalità di comunicazione fra le diverse componenti scolastiche.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 25

- Gli **opuscoli ELOSNOTIZIE e SMONOTIZIE** che riguardano la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria I Grado e che contengono, in forma sintetica, tutte le informazioni che possono servire all'utenza.
- Il **sito web di istituto** e le **pagine Facebook di settore**, che riportano opportunamente aggiornate tutte le informazioni e le comunicazioni di carattere generale e particolare per ciascun settore scolastico.

Il PTOF e il Regolamento di Istituto vengono discussi e approvati dai rispettivi Collegi Docenti, sono approvati da **DIR** e ratificati dai Consigli di Istituto.

Il sito web viene aggiornato sotto la diretta responsabilità del Rettore.

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

L'Organizzazione pianifica, sviluppa e tiene sotto controllo i processi richiesti per progettare ed erogare i servizi didattici relativi ai plessi scolastici che la compongono.

DIR individua gli obiettivi dell'anno, stabilisce il calendario scolastico precisando i periodi di vacanza comuni a tutti i settori, coordina le modalità d'uso degli spazi e delle infrastrutture comuni, decide i controlli necessari per monitorare la soddisfazione degli utenti.

A loro volta, i Coordinatori Didattici di ciascun settore usano il Collegio Docenti e i Consigli di classe per definire gli obiettivi specifici, i piani didattici (a partire dalla definizione dei requisiti di apprendimento che devono essere garantiti all'alunno) e le attività prevalenti dell'anno, coerentemente con gli obiettivi fissati a livello generale dall'Organizzazione.

Sia **DIR** sia i Coordinatori Didattici, per le parti di loro competenza, assicurano:

- lo svolgimento delle attività, la stesura dei documenti e l'impiego delle risorse necessarie alla realizzazione del servizio didattico;
- l'individuazione dei momenti di verifica e di controllo necessari per monitorare il corretto andamento delle attività erogate e dello sviluppo dei processi;
- la compilazione delle registrazioni necessarie per fornire l'evidenza della soddisfazione dei requisiti stabiliti.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

I clienti presa visione dei documenti cartacei, e/o sul sito web, relativi a:

- il **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**, al cui interno sono esplicitati la *Struttura Didattica e Programmi*, la *Carta dei Servizi*, il *Patto di Corresponsabilità(*)* il *Progetto Educativo dei settori scolastici dell'Istituto Orsoline S. Carlo di Saronno*;
- il **Regolamento**, che definisce le norme di comportamento degli studenti circa i ritardi, le uscite, le assenze e le giustificazioni, stabilisce le modalità di comunicazione fra le diverse componenti scolastiche;
- la **retta scolastica** annuale,

e a seguito di colloquio preliminare con il Coordinatore Didattico e/o suo delegato e se necessario anche alla presenza del Rettore, perfezionano l'iscrizione attraverso un contratto

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|--|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 26

con l'Organizzazione.

Eventuali modifiche dei documenti contrattuali vengono effettuate sempre prima dell'avvio dell'anno scolastico e, qualora in corso d'anno dovessero essere apportate modifiche sostanziali, ne viene data comunicazione tempestiva ai genitori.

Il Contratto di iscrizione debitamente firmato dal cliente viene conservato a cura della Segreteria Amministrativa.

(*) Il *Patto di Corresponsabilità* che è riportato sul libretto personale di ciascun alunno rappresenta lo strumento educativo e formativo per promuovere percorsi di crescita responsabile, e fornisce un'opportunità per migliorare la qualità dei rapporti tra scuola e famiglia.

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Oltre alle informazioni descritte al punto precedente l'Organizzazione ha attivato diverse modalità di comunicazione con il cliente in relazione ai servizi offerti e alle specificità dei singoli settori.

Tra queste assumono particolare importanza:

- il registro elettronico, adottato nel corrente a.s. 2017/2018 solo nelle Scuole Secondarie II Grado, consente di verificare immediatamente le valutazioni delle singole discipline;
- gli incontri individuali con il Rettore e con i Coordinatori Didattici per la gestione delle informazioni, comprese le segnalazioni di problemi e gli eventuali reclami;
- i colloqui programmati con i docenti per approfondire i temi e i problemi relativi all'andamento scolastico del proprio figlio;
- il libretto personale e/o diario per le comunicazioni dirette fra scuola/docente e famiglia;
- i Consigli di classe e di Istituto nell'ambito dei quali vengono discusse le problematiche e le iniziative di classe, del settore e delle attività comuni alle scuole presenti nell'Istituto "Orsoline S. Carlo" di Saronno;
- le sezioni specifiche del sito web che vengono aggiornate sulle diverse attività messe in essere;
- le circolari;
- l'esposizione in bacheca di informazioni varie.

8.2.2 Determinazione dei requisiti per i prodotti e i servizi

L'Organizzazione determina i requisiti del servizio da erogare in base a:

- i fabbisogni del cliente,
- i requisiti cogenti applicabili (normativa scolastica, sicurezza degli ambienti e delle attrezzature, rispetto della privacy),
- i requisiti definiti dai Collegi Docenti sulla base della valutazione dei risultati raggiunti in precedenza e degli obiettivi formativi,
- le richieste e i problemi segnalati dai genitori nei momenti di incontro sia individuali sia collegiali,
- le indicazioni derivanti dall'analisi dei Questionari di soddisfazione dei clienti.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 27

8.2.3 Riesame dei requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.3.1 L'attività di riesame dei requisiti viene fatta annualmente dall'intero corpo docente, in occasione del **RAV**, della revisione del **PTOF**, del **Regolamento** e del **Patto di Corresponsabilità** e in accordo con **DIR**.

Tali revisioni tengono conto delle eventuali indicazioni emerse dall'analisi dei risultati dei Questionari di soddisfazione e dagli incontri previsti per i Consigli di Istituto.

Tale riesame ha la funzione di verificare che i requisiti dei singoli servizi siano ancora pertinenti e attuali.

8.2.3.2 La riemissione annuale di tali documenti, accompagnata dalla verifica e approvazione dei Coordinatori Didattici, costituisce evidenza dell'avvenuto riesame.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi

Tutte le modifiche apportate ai requisiti del servizio, qualora si rendessero necessarie, sia in funzione dei cambiamenti della normativa cogente sia in funzione di un miglioramento deciso dalle singole componenti scolastiche, vengono riportate sui documenti ufficiali quali il **PTOF** e segnalati nel **RAV**.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

8.3.1 Generalità

L'attività di progettazione attiene principalmente allo sviluppo dei piani e dei programmi didattici di ciascun settore scolastico e ha come responsabili i docenti, sia singolarmente sia riuniti per dipartimenti.

Solo nel caso in cui venga individuata la necessità di istituire nuovi servizi, previa autorizzazione del Consiglio Generalizio della Congregazione Suore Orsoline di San Carlo e del Consiglio di Gestione – Ramo scuola, la responsabilità del controllo della progettazione ricade su **DIR**.

In entrambe le situazioni lo scopo precipuo della progettazione è quello:

- di fornire un servizio sempre più adeguato alle esigenze manifestate dal contesto nel quale esso si svolge;
- di definire il percorso didattico che porti a raggiungere i risultati, descritti sotto forma di competenza, stabiliti come traguardo di apprendimento.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Ciascun Coordinatore Didattico pianifica per il proprio settore i tempi entro cui i docenti sono tenuti a presentare la propria progettazione, le riunioni collegiali di preparazione e di controllo della progettazione, le riunioni di verifica del raggiungimento risultati previsti dalla progettazione.

Momenti salienti dell'iter progettuale e del suo controllo sono:

- le riunioni di programmazione di inizio d'anno e di inizio dei quadrimestri (per i Licei, Periodo A e B), nelle quali vengono discussi e messi a punto i progetti comuni e interdisciplinari, così come l'aderenza dei singoli progetti agli obiettivi comuni e ai

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 28

requisiti stabiliti. Nel fare ciò i docenti collegialmente riesaminano, verificano e validano le progettazioni presentate.

- Le riunioni di consuntivo durante le quali viene fatto un bilancio dei risultati ottenuti con i progetti e i piani didattici attivati, vengono messi in luce gli eventuali problemi ad essi connessi e definiti gli aggiustamenti da apportare ai progetti così come i nuovi obiettivi.

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

La progettazione può essere funzionale alla definizione dei piani/programmi didattici o all'introduzione di un nuovo servizio.

Costituiscono elementi di ingresso:

- gli obiettivi e i livelli di apprendimento coerentemente con quanto dichiarato nel **PTOF** e sottoscritti dal cliente;
- gli obiettivi specifici e i requisiti da essi derivati, definiti nelle riunioni del Consiglio di Direzione dell'Istituto, e assunti da ciascun settore;
- quanto prescritto dalla normativa scolastica vigente;
- le problematiche e/o le positività emerse dalle precedenti progettazioni;
- i requisiti attinenti allo sviluppo della didattica e definiti nel **RAV**.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

Riesame, Verifica e Validazione vengono condotti durante le riunioni di programmazione, annualmente e/o ogni quadrimestre secondo quanto pianificato dal Coordinatore Didattico, durante il Collegio.

In particolare il Collegio Docenti effettua:

- il **riesame** della progettazione, verificando la reciproca convergenza dei programmi e la loro compatibilità con gli obiettivi comuni;
- la **verifica** della progettazione, controllando che l'iter seguito corrisponda alle relative procedure e/o istruzioni operative in modo da garantire che i requisiti in uscita e quelli definiti in ingresso siano compatibili con i dati della progettazione;
- la **validazione** della progettazione, assicurando che le metodologie e le strumentazioni didattiche impiegate, così come i metodi di valutazione siano conformi ai risultati che si vogliono raggiungere.

La registrazione dell'avvenuta attività di Riesame Verifica e Validazione compare sui verbali delle riunioni di programmazione di pertinenza.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

La documentazione di riferimento per lo sviluppo e il controllo delle attività didattiche (completa dei criteri e delle modalità di verifica) e/o degli eventuali nuovi servizi da attivare è costituita da:

- le Unità Didattiche e/o di Apprendimento specifiche per ogni disciplina;
- le Unità Didattiche e/o di Apprendimento relative ai progetti interdisciplinari o particolari (quali ad esempio quelli relativi a commesse esterne, concorsi, etc.);

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 29

- i PEI (Piani Educativi Individualizzati), per gli alunni diversamente abili forniti della relativa documentazione, e i PdP, per gli alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento certificati e per alunni con Bisogni Educativi Speciali;
- gli eventuali piani di sviluppo e di realizzazione dei nuovi servizi.

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Può accadere che nel corso dell'anno e dell'erogazione del servizio vengano apportate delle modifiche alle Unità Didattiche/Apprendimento per renderle più aderenti ai livelli di apprendimento della classe. In tal caso è compito del responsabile della progettazione registrare la parte di progetto modificata, e darne comunicazione ufficiale agli alunni.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

L'Organizzazione si assicura della bontà e della funzionalità degli approvvigionamenti attraverso la:

- scelta e valutazione dei fornitori;
- documentazione degli approvvigionamenti;
- verifica del prodotto acquistato.

Gli approvvigionamenti hanno come oggetto sia beni (materiali, strumenti, apparecchiature, arredi, ecc.) sia servizi (consulenze e attività affidate all'esterno).

8.4.1 Generalità

L'Organizzazione assicura che i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento attraverso:

- la costituzione di un **Elenco di fornitori** qualificati. I fornitori in elenco sono stati valutati in base a:
 - la capacità di rispondere ai requisiti di qualità dichiarati,
 - la capacità di rispettare la tempistica stabilita,
- la verifica che quanto ricevuto corrisponda ai requisiti di quanto ordinato;
- la definizione dell'importanza e delle tipologie dei controlli.

Quando questi servizi hanno un impatto rilevante sulla qualità del servizio erogato (come ad esempio la ristorazione) il fornitore viene vincolato contrattualmente ad operare in regime di qualità e ad accettare gli eventuali controlli stabiliti dalla committenza.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

L'elenco dei fornitori è costituito sia da quelli utilizzati nell'anno scolastico in corso sia da quelli "storici" valutati positivamente ma non contattati nell'anno scolastico.

I fornitori ritenuti non rispondenti ai requisiti vengono tolti dall'elenco.

La Segreteria Amministrativa locale agisce su indicazione del CdG e del Rettore per i beni e servizi d'uso comune e su richiesta dei Coordinatori Didattici per beni e servizi specifici di ogni singolo settore, predisponendo l'ordine di fornitura che deve essere autorizzato dal Rettore.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 30

Quando l'approvvigionamento consiste nell'acquisizione di beni, la funzione preposta, al momento dell'accettazione o in seguito, secondo il tipo di ordine, verifica che la merce corrisponda a quanto ordinato, curando di darne evidenza.

Quando invece si tratta di servizi, il controllo avviene durante l'erogazione degli stessi, verificandone la rispondenza a quanto definito nel contratto di acquisizione dei servizi stessi. In particolare per le consulenze legate all'attività didattica, vengono rilevati sia il grado di soddisfazione dell'utente (docente e/o alunno) sia la ricaduta sull'attività didattica curricolare e/o sull'attività di progetto in corso.

Il controllo del servizio "ristorazione", gestito da un fornitore esterno, avviene attraverso la "Commissione mensa" e l'audit interno.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Elementi caratterizzanti l'ordine d'acquisto sono:

- la descrizione dell'oggetto del servizio richiesto;
- requisiti;
- la definizione della tempistica;
- le condizioni di pagamento.

8.5 Produzione di beni ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

L'Organizzazione pianifica e svolge l'attività di erogazione di servizi in condizioni controllate, includendo:

- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei prodotti e servizi, quali quelle fornite dal PTOF,
- la disponibilità di Procedure e di Istruzioni Operative, e delle relative registrazioni,
- l'utilizzo di idonee apparecchiature hardware e software,
- la corretta attuazione di attività per l'erogazione di servizi,
- la disponibilità e l'utilizzo di questionari di soddisfazione del cliente,
- l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione.

La documentazione inerente all'erogazione del servizio didattico è disciplinata per la maggior parte dalla legislazione di riferimento e può comprendere, ad esempio: registro del professore (cartaceo e/o on line) e di classe (solo cartaceo), programmazione individuale, relazioni finali dei docenti, registro dei verbali degli Organi Collegiali, prove d'esame.

La conformità o meno dei processi erogati dall'Organizzazione è verificabile solo nella fase successiva all'attivazione dei servizi connessi.

In una fase preventiva, la validazione è legata alla verifica:

- della competenza del personale responsabile della loro attivazione;
- dell'adeguatezza degli strumenti previsti;
- dell'adeguatezza dei metodi previsti.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'Organizzazione identifica in modo univoco l'erogazione del servizio didattico e il suo

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 31

stato di avanzamento in modo che sia ricostruibile in qualsiasi momento e in qualsiasi punto del percorso servendosi della relativa documentazione e delle registrazioni.

In particolare l'iter scolastico dell'alunno e della classe di appartenenza è ricostruibile attraverso:

- i registri di classe e i registri personali dei docenti,
- i piani di lavoro dei docenti e delle classi contenuti nelle Unità Didattiche e di Apprendimento e l'archiviazione annuale dei compiti in classe,
- il *Fascicolo personale dell'alunno*, contenente la documentazione prevista dalla normativa scolastica vigente,
- i verbali degli incontri degli Organi Collegiali,
- l'identificazione delle classi,
- l'identificazione degli spazi di lavoro,
- la definizione dell'orario scolastico.

8.5.3 Proprietà appartenenti ai clienti e ai fornitori esterni

Si intende l'insieme dei documenti, richiesti dalla normativa scolastica vigente e di proprietà degli alunni: tale materiale viene consegnato alla scuola di appartenenza all'atto di iscrizione, inserito nel *Fascicolo personale dell'alunno*, e, nel caso di cambio di scuola, trasmesso alla Segreteria del nuovo Istituto mentre al termine del ciclo di studi della Scuola Secondaria II Grado restituito all'alunno.

8.5.4 Preservazione

Tutte le registrazioni inerenti le fasi dell'attività di erogazione del servizio sono archiviate nelle singole Segreterie Didattiche, in appositi armadi e in modo che siano facilmente rintracciabili e garantiscano la non deperibilità del materiale cartaceo.

I compiti in classe vengono archiviati e conservati per un anno, mentre i pacchi delle prove d'esame secondo la durata prevista dalla normativa ministeriale.

8.5.5 Attività post-consegna

Rientrano nelle attività di post- consegna quelle che la Segreteria Didattica compie per lo studente in uscita al termine di ciascun ciclo di scuola.

Esse rispondono alla normativa cogente come ad esempio la trasmissione dei documenti alle scuole di riferimento e la consegna dei diplomi.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Eventuali modifiche possono riguardare cambiamenti nel percorso didattico derivanti da nuove disposizioni normative o miglioramenti nell'erogazione del servizio.

In entrambi i casi è compito di **DIR**, dei Coordinatori didattici e dei Consigli di Classe assicurarsi che vengano ridefiniti i risultati da raggiungere e i relativi percorsi. Tali riesami vengono registrati nei verbali delle riunioni collegiali dei docenti e del Consiglio di Direzione, mentre la tipologia delle modifiche apportate viene inserita nel PTOF.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 32

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

L' Organizzazione monitora e misura le caratteristiche del servizio erogato per verificare se i relativi requisiti siano stati soddisfatti: all'interno dei singoli processi, vengono individuate le fasi salienti sulle quali effettuare i controlli e le relative tipologie di controllo.

I punti critici da tenere sotto controllo con opportuni indicatori sono quelli che presentano i maggiori rischi per il raggiungimento dei risultati e/o per il verificarsi di possibili non conformità.

Assumono particolare importanza i controlli effettuati, secondo i tempi e nei momenti stabiliti da ciascun settore, sui risultati raggiunti dagli alunni e sul soddisfacimento di quanto stabilito nelle Unità Didattiche e di Apprendimento.

La responsabilità di tali controlli è del Coordinatore Didattico, unitamente ai Consigli di Classe.

Infine una procedura stabilisce il numero e la qualità dei controlli in itinere (orali e scrittografici) che ciascun docente è tenuto ad effettuare durante l'anno scolastico.

8.7 Controllo degli output non conformi

L' Organizzazione ha predisposto una procedura per definire le modalità d'identificazione, valutazione, trattamento, verifica e controllo delle non conformità, delineando le responsabilità e le autorità connesse in merito alla loro risoluzione.

Le Non Conformità possono essere di prodotto e di processo e venire rilevate sia nel corso degli audit come durante lo sviluppo delle attività dagli utenti (reclami), dai responsabili del servizio erogato e/o da RQ.

Le registrazioni relative alle evidenze di non conformità, e alle azioni susseguenti intraprese, comprese le successive verifiche dei Piani e dei Documenti oggetto della correzione, vengono conservate.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Nel descrivere in dettaglio l'insieme dei processi, necessari per lo svolgimento corretto ed efficace delle attività connesse all'erogazione del servizio, è stata posta particolare attenzione all'individuazione dei punti critici dei processi dipendenti dai rischi connessi; per ciascuno dei punti individuati sono stati fissati degli indicatori che ne permettono il controllo al fine di evitare malfunzionamenti e/o l'insorgere di non conformità.

L'Organizzazione si serve anche di altri strumenti di controllo generale per avere tempestivamente la misura del buon funzionamento del sistema, strumenti quali:

- la misurazione della soddisfazione del Cliente, che rappresenta la valutazione "all'esterno" dei risultati dell'Organizzazione;
- l'effettuazione di audit interni, che rappresentano la valutazione interna della conformità nel tempo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La responsabilità relativa alla raccolta e all'analisi dei dati cade sulle funzioni responsabili dei processi e su **RQ** che si assume il compito di portarli a conoscenza di **DIR** prima delle

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 33

riunioni per il documento del Riesame e ogniqualvolta emergano occasioni di miglioramento, sia sotto forma di problemi sia di azioni preventive da mettere in atto.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

Lo strumento di rilevamento più frequentemente usato per misurare la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate rimane la somministrazione di un questionario appositamente predisposto.

Tali questionari vengono erogati in più occasioni:

- durante l'anno in occasione di attività specifiche, quali ad esempio i viaggi di istruzione, interventi didattici da parte di esterni, corsi mirati o consulenze;
- a fine anno, rivolti ad alunni, genitori e docenti per poter analizzare la soddisfazione complessiva in merito al servizio fornito dalla scuola;

La soddisfazione del cliente può essere misurata anche indirettamente, utilizzando alcuni degli indicatori scelti per il miglioramento continuo dei processi, ad esempio quelli relativi all'aumento delle iscrizioni e al grado di realizzazione delle attività pianificate e del conseguimento dei risultati attesi (percentuali di alunni promossi, di abbandoni scolastici, di valutazioni etc.).

Ciascun plesso scolastico sceglie la tipologia di rilevamento che maggiormente si adatta alle sue peculiarità.

I questionari sono redatti dai Coordinatori Didattici in collaborazione con i docenti coinvolti nell'attività e approvati da **DIR**.

I risultati che emergono dai questionari o dai metodi di analisi indiretti vengono visualizzati tramite istogrammi e diagrammi.

In sede di riesame è valutata l'efficacia degli stessi questionari.

9.1.3 Analisi e valutazione

Agli indicatori, necessari alla tenuta sotto controllo dei processi, sono connessi le modalità e i tempi di misurazione e valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità con i quali ci si propone di:

- dimostrare la conformità dello sviluppo del servizio didattico erogato;
- dimostrare lo stato di controllo degli aspetti di progettazione e di erogazione più significativi;
- dimostrare l'efficacia dei servizi di supporto resi;
- porre in evidenza i limiti metodologici e di efficienza dei processi e i conseguenti margini di miglioramento possibili.

9.2 Audit interno

9.2.1 **Gli Obiettivi degli audit interni** sono fondamentalmente di due tipi:

- il primo è quello di accertare la corretta gestione e il corretto funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità in modo che venga assicurato il mantenimento delle prestazioni legate all'erogazione del servizio e di verificare il soddisfacimento dei

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 34

requisiti posti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, di prevenire malfunzionamenti e di segnalare i problemi prima che si verifichino delle non conformità;

- il secondo è quello di usare il momento dell'audit per diffondere la cultura della qualità e assicurarsi che ne siano compresi operativamente i principi.

9.2.2 L'Organizzazione effettuata ad intervalli pianificati audit interni condotti secondo i criteri riportati dalla Norma per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità è:

- conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- correttamente applicato e mantenuto attivo;
- efficace nel soddisfare la Politica e gli Obiettivi dell'Organizzazione.

Gli audit interni vengono eseguiti da personale qualificato, in posizione di imparzialità ed obiettività e programmati in base a:

- l'importanza dell'attività esaminata sulla qualità finale del servizio;
- gli eventuali problemi emersi e le eventuali non conformità emerse in precedenza;
- i risultati degli audit interni ed esterni precedenti.

Gli audit interni sono condotti sulla base di liste di riscontro, appositamente predisposte, e sono regolati dalle prescrizioni della procedura relativa.

In ogni caso, il responsabile degli audit:

- redige una relazione delle verifiche attuate secondo i parametri stabiliti dalla modulistica predisposta;
- comunica i risultati a **DIR** e al **RQ**;
- attiva le AC conseguenti alle osservazioni delle non conformità emerse durante i colloqui;
- suggerisce i miglioramenti apportabili per potenziare le eventuali aree critiche di debolezza e per cautelarsi da eventuali rischi.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

DIR riesamina annualmente il Sistema di Gestione per la Qualità; tale riesame rappresenta un momento di riflessione, strutturato e metodico, che ha come risultato le decisioni necessarie per guidare il Sistema di Gestione verso il miglioramento continuo.

In tale occasione ciascun plesso scolastico collabora con **DIR** nella preparazione dei dati sui quali impostare le analisi condotte in sede di riesame.

9.3.2 Input al riesame

Il documento del Riesame ha una base fondamentale per la sua elaborazione nelle relazioni fornite dai Collegi Docenti dei diversi settori contenenti la valutazione dell'andamento della gestione del proprio servizio. Tali relazioni sono reperibili nel Registro dei Verbali dei Collegi Docenti.

L'elenco degli argomenti da tenere presente, anche secondo quanto indicato dalla norma di riferimento come elementi di ingresso del momento del Riesame, si compone delle voci:

- lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzione,

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 35

- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità,
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità compresi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti,
 - alla misura in cui gli obiettivi della qualità sono stati raggiunti,
 - alle prestazioni di processo e alle conformità di prodotti e di servizi,
 - alle non conformità e alle azioni correttive,
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione, ai risultati degli audit,
 - alle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'adeguatezza delle risorse,
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità,
- le opportunità di miglioramento.

9.3.3 Output del riesame della Direzione

Le decisioni verbalizzate come voci in uscita del documento del riesame coinvolgono, le attività dell'Istituto nel suo complesso e quelle dei settori e comprendono:

- la riconferma o la modifica della Politica per la Qualità;
- il piano della qualità individuato attraverso gli obiettivi da raggiungere;
- il piano di formazione delle risorse umane in relazione alla definizione dei nuovi obiettivi e per una migliore qualificazione del servizio;
- gli eventuali nuovi obiettivi a lungo termine;
- il miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi;
- il miglioramento dei servizi con riferimento ai requisiti del cliente;
- le eventuali allocazioni di risorse per il miglioramento delle dotazioni e degli ambienti di lavoro e dei servizi.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'Organizzazione allo scopo di migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, utilizza i risultati del monitoraggio.

Nel Riesame e nella pianificazione per la qualità si individuano strategie per il miglioramento. In quell'occasione il miglioramento si traduce nella formulazione di

- nuovi obiettivi di Politica per la Qualità;
- azioni precauzionali per ridurre effetti indesiderati, evitare i rischi e/o il verificarsi di non conformità;
- pianificazione delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi;
- piani di formazione del personale docente e non docente per poter disporre di competenze sempre più adeguate ad affrontare temi nuovi e individuare soluzioni innovative.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|

| | | | |
|--|---|---------------------|------------------------------|
| Reviewed by: RQ | Valid for: Istituto Orsoline S. Carlo - Via S. Giuseppe,60 – 21047 Saronno VA - Tel. 0296702080 – Fax 0296702564 e.mail istituto.orsoline@orsolinesaronno.it - sito web: www.orsolinesaronno.it | | |
| Approved by: DIR | Date: 12/03/2018 | Revision: 00 | No: : MQ 2018_ 12-03-2018 |
| MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ | | | |

Pag. 36

10.2 Non conformità e azioni correttive

La gestione delle azioni correttive è fondamentale per l'effettivo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione ed è descritta nella relativa procedura che regolamenta:

- l'esame delle non conformità, inclusi i reclami dei Clienti;
- l'individuazione delle cause che hanno generato le non conformità;
- la valutazione, con riferimento alla gravità, della non conformità e la decisione di adottare azioni per evitarne il ripetersi;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- l'esame mirato ad accertare che l'azione correttiva intrapresa sia stata efficace.

Pur essendo demandato a **RQ** il compito di gestire i tempi e i modi secondo cui dar seguito all'azione correttiva è di estrema importanza che questa venga concordata con i responsabili di funzione per assicurarne il coinvolgimento.

La verifica dell'efficacia di quanto messo in atto è sempre di competenza di **RQ**, ma questa volta unitamente a **DIR** e/o ai Coordinatori Didattici.

10.3 Miglioramento continuo

È assicurato da una visione strategica che pianifica su tre anni lo sviluppo del servizio, fissandone obiettivi e traguardi da raggiungere (RAV e PTOF). Tale visione strategica (registrata nel documento del riesame) viene rivalutata annualmente verificandone l'adeguatezza nei confronti delle possibili variazioni del contesto e rappresenta l'input principale del processo direzionale del riesame.

Il presente documento e i suoi contenuti sono di proprietà dell'Istituto Orsoline di San Carlo – Saronno e non possono essere riprodotti, trasferiti o usati in alcun modo senza preventiva autorizzazione scritta

| | | |
|-------------------|--|--------------|
| COPIA CONTROLLATA | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | DESTINATARIO |
|-------------------|--|--------------|