PROGETTO QUALITÀ NELLA SCUOLA

Obiettivi specifici
Il progetto e le iniziative da avviare nell'anno 2006 sono riferite al Protocollo d'intesa firmato il 31.05.2001 tra i Partner: Camera di Commercio, Provincia, Unindustria Padova e Direzione Regionale MIUR Veneto.
Il Progetto costituisce una modalità per offrire alle scuole attività di informazione, consulenza e formazione finalizzate allo sviluppo di una cultura organizzativa e delle competenze necessarie per l'articolazione di un'offerta formativa rispondente ai principi e alle indicazioni dell'autonomia.

SISTEMA SOFTWARE PER L'INFORMATIZZAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ NELLE SCUOLE

Elementi descrittivi
Nella provincia di Padova vi sono attualmente numerose **scuole certificate** (15)
Il **Progetto Qualità nella Scuola** intende continuare a supportare le scuole certificate nel cammino intrapreso e le altre scuole per l'avvicinamento alla cultura della Qualità attraverso il Polo Qualità di Padova.
A supporto della gestione del sistema qualità delle scuole certificate si intende verificare la fattibilità dello sviluppo di un **Sistema software per l'informatizzazione della gestione della Qualità a norma ISO 9000:2000** (di seguito denominato **SW**), nonché una prima sperimentazione su un numero limitato di scuole.
Si ritiene anche a seguito della conclusione delle attività del C1 previste per la fine del 2006, di cui la CCIAA[1] e la PROVINCIA di Padova sono partner, di immaginare un futuro ampliamento della funzionalità del software per la gestione del sistema di gestione per la qualità integrata (qualità, ambiente, sicurezza).

Finalità principali:

- Razionalizzare e rendere operativa la qualità all'interno di un'Organizzazione Scolastica in accordo ai principi generali e ai requisiti delle norme ISO 9000:2000.
- Adottare un **Sistema Gestione Qualità** coerente con la realtà organizzativa della Scuola, efficace ed in linea con il principio del miglioramento continuo dei processi e servizi erogati.
- Migliorare la diffusione interna e la comprensione dei principi della qualità anche attraverso la riduzione di documenti cartacei.
- Migliorare e rendere trasparenti i rapporti con l'esterno attraverso la divulgazione nei siti internet di alcuni argomenti/aspetti principali (quali ad es. Piano offerta formativa, politica qualità, obiettivi).
- Cogliere dal **Sistema Gestione Qualità** dati significativi in merito all'efficacia dell'offerta formativa ed al livello di apprendimento degli studenti.

Aspetti tecnici
Il **SW** potrà essere strutturato in modo da rispettare tutti i requisiti della norma **ISO 9000:2000** tenendo conto delle specificità delle Scuole. La struttura del **SW** potrà essere basata, come lo schema ISO 9000, sull'interazione dei processi dell'Organizzazione Scolastica e sulla raccolta di dati relativi all'efficacia delle attività e dei servizi erogati, in funzione degli obiettivi stabiliti dal Dirigente Scolastico e dei risultati conseguiti (vedi **Manuale Qualità** - sezione 4 - pagg. 5-6).

La **documentazione** descrittiva del **Sistema Gestione Qualità** (Manuale Qualità, Procedure, Istruzioni/Specifiche, Modulistica) dovrà essere redatta, distribuita nonché gestita in formato elettronico in maniera controllata secondo quanto previsto dai requisiti normativi (si veda il **Manuale di Qualità** in allegato e in specifico la sua sezione 4.)

La documentazione predisposta dall'Istituto per la gestione del **SGQ** comprende i seguenti documenti:

POLITICA DELLA QUALITÀ	Descrive, in modo costantemente aggiornato, le linee d'indirizzo e gli obiettivi di lungo periodo dell'Istituto.

1 Camere di Commercio, Industria e Artigianato.

MANUALE DELLA QUALITÀ	Descrive a grandi linee la struttura operativa dell'Istituto e il **SGIQA**[2], richiamando le procedure definite per la gestione delle diverse attività.
DOCUMENTI CONTRATTUALI INTERNI	Documentazione interna redatta in conformità alla legislazione scolastica vigente, quale il regolamento interno d'istituto, il P.O.F., la carta dei servizi, il contratto integrativo d'Istituto e il regolamento disciplinare degli studenti.
PROCEDURE (PR) E PROCESSI (PC)	Costituiscono la documentazione descrittiva delle macro-attività/delle attività ritenute fondamentali per la gestione di SIQA, redatta al fine di dare visibilità alle stesse e di fornire chiare indicazioni in merito alle modalità esecutive.
ISTRUZIONI OPERATIVE	Documenti interni che forniscono agli operatori dettagli tecnici ed operativi per l'esecuzione di talune attività. Mentre le procedure possono abbracciare attività di più funzioni, le istruzioni operative sono riconducibili ad una singola, specifica, attività di interesse comune.
REGOLAMENTI	Insieme di regolamenti interni, approvati dal CdD e/o dal CdI, suddiviso in ambiti applicativi, redatti al fine di indurre comportamenti adeguati ed omogenei in tutte le parti interessate.
COMPITI	Documenti interni che definiscono responsabilità ed autorità delle specifiche funzioni.
CRITERI GENERALI	Documenti interni che definiscono modalità operative per la gestione condivisa e controllata di talune attività.
MODULISTICA	Insieme dei moduli, suddiviso in ambiti applicativi, necessario al fine di fornire evidenza sia agli utenti che alla dirigenza scolastica in merito alle attività svolte.
ELENCHI	Raccolgono la lista dei documenti della stessa tipologia.
COMUNICAZIONI INTERNE	Informazioni che hanno importanza per l'adeguato funzionamento dell'Istituto, gestite in forma controllata. Possono essere: comunicazioni del D.S., verbali di riunione degli organi collegiali, il piano annuale delle attività, il protocollo.
REGISTRAZIONI	Possono essere: verbali di riunione degli organi collegiali, verbali di riesame, verbali di VI, registri (di voti, segnalazioni, infortuni,…), graduatorie, compiti, fascicoli personali,..

La documentazione include:

- i documenti specificamente richiesti dalle Normative di riferimento per la gestione di un **SGIQA**:

  Il Manuale del **SGIQA**;

  i documenti relativi alla Politica e agli Obiettivi stabiliti dalla Direzione;

  l'insieme delle Procedure esplicitamente richieste dalle Norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004 e di quelle aggiuntive che l'Istituzione scolastica ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei propri processi;

  i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, gestione e controllo dei processi;

  i documenti di Registrazione;

- l'insieme di tutti gli ulteriori documenti individuati dall'Istituto come necessari per garantire la pianificazione, l'operatività e il controllo della sua organizzazione (istruzioni operative, regolamenti interni, compiti, criteri generali, moduli applicativi…)

Iter d'emissione e responsabilità

L'emissione dei documenti del **SGIQA** destinati ad essere gestiti in modo controllato segue un iter costituito da tre stadi principali:

1. redazione;
2. verifica;
3. approvazione.

L'espletamento di ciascuna fase viene attestato mediante firma sul documento delle funzioni responsabili.

È assoggettata a tale iter l'emissione dei documenti di 1° e 2° livello del SGQ: Manuale e insieme delle Procedure di sistema.

- Responsabili della redazione dei documenti del **SGIQA** sono, per i rispettivi ambiti di competenza, RQ[3] e RA, in collaborazione con RD, salvo diversa indicazione da parte della Dirigenza.
- Responsabile della definizione e della classificazione e gestione del sistema documentale operativo d'Istituto è RD, che collabora con i vari RF (responsabili di funzione) in caso di nuova emissione/modifica di un documento operativo interno.

2 Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente.

3 Per il significato di questo acronimo e i successivi di tipo Rx si veda alla pagina 10 di sezione 4 del documento MIQA allegato al presente capitolato.

- La verifica e l'approvazione dei documenti, quando previste, sono di competenza della Dirigenza ed implicano l'immediata emissione del documento.

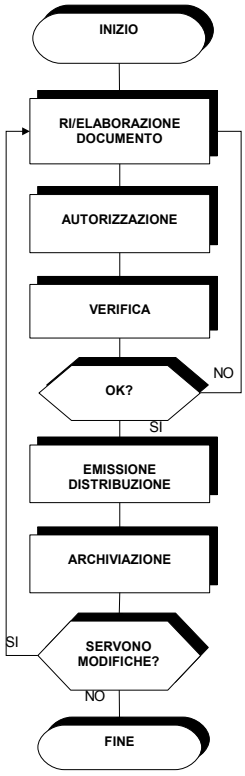
Le figure interessate allo sviluppo ed al mantenimento del sistema documentale sono:
a) per la documentazione di primo e secondo livello (Manuale di Qualità e Procedure di Sistema)
Dirigenza, che verifica ed approva i documenti
RQ /RA che:

- Mantiene aggiornata la lista di distribuzione del MIQA e delle Procedure.
- Mantiene aggiornato l'elenco dei documenti e delle registrazioni del **SGIQA**.
- Assicura la presenza delle Procedure e delle Istruzioni Operative nei luoghi in cui sono necessarie.
- Assicura che non siano utilizzati documenti superati o non più validi, attraverso il loro ritiro ed archiviazione. I documenti archiviati riportano la dizione "Superato" al fine di distinguerli da quelli in vigore.
- Cura il riesame periodico dei documenti del **SGIQA**, al fine di attuare un continuo miglioramento dei processi ed una semplificazione della struttura documentale, avvalendosi della collaborazione delle persone direttamente coinvolte nell'espletamento dei compiti codificati.

b) per la documentazione definita dall'Istituto per la piena operatività della sua organizzazione:
RD che:

- Collabora con RQ ed RA alla realizzazione/miglioramento dei documenti del **SGIQA**.
- Cura la realizzazione ed il riesame periodico della documentazione di competenza.
- Assicura che siano disponibili le versioni aggiornate dei documenti.
- Recepisce le richieste di modifica e, quando è il caso, provvede alla realizzazione delle modifiche segnalate come necessarie dai RF / dalle parti interessate.

DESCRIZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE



Obiettivo dell'informatizzazione del sistema di gestione per la qualità è anche rendere maggiormente strutturato il processo di gestione delle attività di **Misurazione Analisi e Miglioramento** (vedi sez.8 del Manuale della Qualità) dall'attività di verifiche ispettive interne alla risoluzione di non conformità o segnalazioni evidenziate e nello specifico secondo il seguente schema (a cui fanno riferimento i documenti allegati)

1. Piano annuale di audit interno	
2. Programma mensile	
3. Verbale di audit	
4. Gestione delle Non Conformità/segnalazioni	Derivanti da • Segnalazioni a cura allievi, genitori , personale • Segnalazioni originate da precedenti audit interni • Verbali di riesame della Direzione • Customer satisfaction

5. Stato di avanzamento/registro delle non conformità	
6. Esame efficacia	

In specifico riferimento all'aspetto ***Customer Satisfaction*** si sottolinea quanto segue:

La soddisfazione dei “clienti/utenti” è un aspetto che le scuole certificate devono prendere in considerazione con attenzione per:

- meglio definire le proprie attività – formative e di supporto (nella logica dell’efficacia ed all’efficienza),
- mettere in atto, grazie al continuo confronto tra la qualità erogata e quella percepita (all’interno ed all’esterno), un processo di miglioramento continuo dell’organizzazione dell’Istituto stesso.

Analoga attenzione è posta anche al personale che nella scuola opera e che è elemento centrale nella realizzazione di un “clima” interno all’Istituto senza il quale non è possibile erogare alcuna proposta di qualità.

L’Istituto può mettere in atto un processo di rilevazione della soddisfazione (qualità percepita) del “cliente/utente” e del “cliente interno” per poter meglio rilevare e definire il rapporto tra il livello prestazionale del servizio formativo erogato e la soddisfazione delle aspettative (implicite e manifeste) dei “clienti”
A tal fine sono previsti, a tappe prestabilite, l’utilizzo di appositi strumenti/attività funzionali, quali per esempio Questionari che si ritiene possano, essere gestiti più agevolmente, se informatizzati sia nell'acquisizione dei dati che nell'elaborazione degli stessi.

Infine sarebbe necessario inserire, archiviare e analizzare dati relativi **all'attività didattica** in riferimento specifico:

- gestione d'aula (presenze, ritardi, gestione prove d'accertamento ed esiti prove d'accertamento, gestione crediti/debiti)
- gestione corsi di recupero (presenze, ritardi, gestione prove d'accertamento ed esiti)
- gestione docenti (orario, presenze, assenze, sostituzioni)

RIFERIMENTI

PROF. UGO ZAMBELLO
POLO QUALITA' DI PADOVA ITIS G. MARCONI
TEL 049 8040211
Presso CSA Padova tel: 049 8208856
Email: formazione@istruzionepadova.it,