

**SOMMARIO**

1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Termini - Definizioni - Abbreviazioni	2
4. Riferimenti	2
5. Responsabilità ed aggiornamento	2
6. Modalità operative	3
7. Documentazione	12

**REVISIONI**

N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	31-05-03	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	18-02-09	Inseriti riferimenti a norma UNI EN ISO 9001:2008		
02	15-03-11	Indicazioni della nuova DS	varie	varie

Responsabile (RGQ)

Approvazione (Direzione)

Emissione (RGQ)

Firma

Firma

Firma

Data

## 1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire l'architettura documentale del Sistema Qualità, le modalità operative e le responsabilità per la gestione della documentazione che lo costituiscono.

## 2. Generalità

La documentazione per la Qualità costituisce lo strumento formale ed attivo che formalizza la struttura del Sistema Qualità attraverso la raccolta organizzata ad aggiornata delle procedure, modulistica, registrazioni; che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i rapporti con Fornitori e Dipendenti in materia di Qualità ad Assicurazione Qualità.

## 3. Termini – definizioni – abbreviazioni

Si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000/2005

RGQ = Responsabile Gestione Qualità; DS = Direzione Scolastica d'Istituto (Direzione Generale)

## 4. Riferimenti

- Norma UNI EN ISO 9001/2008 punto 4.2
- La modulistica richiamata nella presente procedura è elencata al successivo par. 7

## 5. Responsabilità ad Aggiornamento

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riassunte nella tab. seguente: TAB.1:

DOCUMENTO	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	EMISSIONE
Piano Offerta Formativa	Collegio Docenti	Dir. Scol. (DS)	Cons. d'Istituto	Dir. Scol. (DS)
Politica della qualità	Dir. Scol. (DS) (con la commissione qualità)	Dir. Scol. (DS)	Cons. d'Istituto	RGQ
Manuale Sistema Qualità	RGQ (con la commissione qualità)	RGQ	Dir. Scol. (DS)	RGQ
Procedure Gestionali	RGQ (con la commissione qualità)	DS con Resp. di Funz.e	Dir. Scol. (DS)	RGQ
Moduli ad Allegati	RGQ (con la commissione qualità)	DS con Resp. di Funz.e	Dir. Scol. (DS)	RGQ
Documenti di origine esterna	Enti Pubblici, Enti di normazione, Fornitori			

L'aggiornamento della presente procedura è a carico del RGQ.

## 6. Modalità Operative

### 6.1 Documentazione del Sistema Qualità

Il Sistema Qualità dell’Istituto E. Molinari è articolato nelle seguenti tipologie di documenti:

- Piano dell’Offerta Formativa
- Politica della Qualità – Piano di miglioramento
- Manuale della Qualità
- Procedure Gestionali
- Moduli ed Allegati
- Documenti tecnici e didattici
- Documenti di origine esterna (disposizioni ministeriali, leggi e regolamenti, normative di settore, ecc.....)

### 6.2 Criteri generali per la gestione della documentazione

Ogni documento deve soddisfare alcune caratteristiche essenziali ed in particolare deve essere:

- Necessario
- Applicabile e comprensibile
- Completo ed autosufficiente
- Rintracciabile
- Aggiornato e di facile manutenzione

La gestione della documentazione si articola nelle seguenti attività:

Attività	Descrizione
<b>Elaborazione e stesura della documentazione</b>	Tale attività consiste nell’individuare, elaborare, formalizzare i concetti, le attività, le responsabilità, ecc, in documenti standardizzati del Sistema Qualità.
<b>Identificazione</b>	Tutti i documenti del Sistema Qualità sono identificati mediante: <ul style="list-style-type: none"><li>• Codice alfanumerico o numerico</li><li>• Titolo del documento</li><li>• Responsabili della elaborazione, verifica ed approvazione</li><li>• Numero sequenziale e totale delle pagine</li></ul> Indice di revisione e relativa data (al fine di identificare chiaramente l’ultima edizione)
<b>Verifica ed Approvazione</b>	La verifica consiste nell’analisi dei contenuti del documento per accettarne l’adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati, i requisiti di riferimento e con le finalità del documento stesso.  L’approvazione rappresenta il riscontro formale che attesta la validità del documento per la specifica utilizzazione.  I documenti devono essere verificati ed approvati formalmente dalle funzioni riportate in Tabella n.1

<b>Emissione</b>	Dopo l’approvazione, RGQ procede all’emissione ufficiale del documento stesso.
<b>Distribuzione</b>	I documenti riportati in Tabella n.1 vengono distribuiti o portati a conoscenza degli addetti da RGQ. Nel caso di distribuzione controllata dei documenti da parte di RGQ viene utilizzata la Lista di Distribuzione sulla quale tutti i destinatari controfirmano l’avvenuta ricezione. La distribuzione deve avvenire entro 30 giorni dall’approvazione – emissione.
<b>Consulenza ed Interpretazione</b>	A RGQ è demandata la responsabilità della consulenza e di fornire adeguato supporto per la corretta interpretazione ed applicazione dei contenuti dei documenti emessi.
<b>Applicazione</b>	L’applicazione e la corretta interpretazione dei documenti (Manuale della Qualità, Procedure, ecc.), secondo i criteri, le modalità e le date in essi definite, è diretta responsabilità di ogni Addetto interessato, in relazione alle proprie competenze.
<b>Conservazione ed Archivio</b>	Manuale della Qualità, Procedure Gestionali, moduli ed allegati sono conservati in originale presso RGQ e con l’ultima revisione, catalogati in un apposito elenco e corredati della Lista di Distribuzione per consentirne la rintracciabilità. Essi sono pubblicati sul sito d’Istituto e tenuti a disposizione in portineria per l’eventuale consultazione. <b>Ogni ricevente è responsabile di:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conservare in modo corretto la documentazione;</li><li>• Renderla operativa;</li><li>• Sostituirla con le modifiche o le revisioni successive;</li><li>• Restituirla a RGQ alla consegna della copia aggiornata.</li></ul> Gli originali di tutte le edizioni obsolete, antemodifica, sono conservati soltanto presso RGQ, una copia per documento, in appositi raccoglitori e sono identificati con l’apposita dicitura "SUPERATO", data e firma. Tali copie superate verranno conservate per almeno cinque anni dalla data di annullamento.
<b>Rintracciabilità</b>	Ogni documento è corredato dai riferimenti necessari per individuarlo, rintracciarlo e seguire la sua evoluzione nel tempo.
<b>Modifiche</b>	Tutte le revisioni e/o modifiche del Sistema Qualità devono essere verificate, approvate e controfirmate dagli stessi enti che ne hanno curato le precedenti edizioni.
<b>Eliminazione</b>	E’ responsabilità di RGQ farsi consegnare il documento superato da eliminare e quindi distruggerlo.

### **6.2.1 Criteri specifici per tipologia di documento**

L’intera documentazione costituente il Sistema Qualità è elencata (unitamente allo stato di revisione) nel modulo “Elenco delle procedure gestionali ” e nel modulo “ Elenco dei moduli ed allegati” conservati e aggiornati a cura del RGQ.

L'applicazione dei criteri generali descritti al punto 6.2 viene completata ed adeguata alle varie tipologie di documenti del Sistema Qualità.

### **6.3 Piano dell'Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa, viene elaborato annualmente dal Collegio Docenti (dopo aver consultato Enti locali, genitori, alunni, ATA, aziende,...); riporta le finalità e gli obiettivi formativi, culturali e tecnico-professionali dell'Istituto. Tale documento riporta indicazioni riguardo alle modalità didattiche, ai metodi di valutazione nonché alle risorse interne ed esterne all'Istituto. Il documento contiene il Regolamento d'Istituto. Il Piano viene adottato dal Cons. d'Istituto, e può costituire parte della documentazione informativa consegnata ai richiedenti. In particolare per quanto attiene i Dipartimenti: progetti formativi non curricolari e successo formativo; oggetto del sistema qualità, il Piano riporta le attività in essere le finalità e gli scopi, il campo di attività.

### **6.4 Politica della Qualità e Piano di Miglioramento**

La politica della qualità viene definita dalla Direzione, sulla base degli scopi, delle strategie didattiche dell'Istituto, dell'Offerta Formativa. Tale politica presuppone l'impegno al soddisfacimento dei requisiti indicati nei piani di Offerta Formativa, ed al miglioramento continuo. La politica per la qualità, deve essere comunicata all'intera organizzazione; ed eventualmente rielaborata in sede di riesame del sistema qualità da parte della DS. Il riesame del sistema qualità, viene predisposto annualmente per verificare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità, dei Servizi Offerti, dei Processi Interni; tale attività porta alla definizione ed allo sviluppo di Piani di Miglioramento elaborati in base ai risultati emersi.

### **6.5 Manuale della Qualità**

E' il documento fondamentale usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema Qualità secondo le Politiche della Qualità e le Norme serie UNI EN ISO 9000 di riferimento. E' il risultato di un lavoro svolto da tutte le Funzioni e dalla DS e rispecchia la realtà dell'organizzazione.

La struttura del Manuale della Qualità è tale per cui le diverse sezioni sono di richiamo a specifiche procedure che indicano nei dettagli le modalità operative e le responsabilità stabilite per i diversi processi interni.

Le attività specifiche per la definizione del Manuale della Qualità sono le seguenti:

#### **6.5.1 Elaborazione**

Il Manuale è suddiviso in sezioni che rappresentano la risposta dell'organizzazione alla Norma UNI EN ISO 9001/2008, fornisce un'immagine completa del Sistema Qualità e va integrato con le procedure specifiche richiamate in ogni sezione.

#### **6.5.2 Identificazione**

Il Manuale è riconoscibile nella sua completezza dal n° di edizione e dalla relativa data apposta sulla prima pagina. Ogni sezione è identificata da un numero correlabile al corrispondente punto della Norma UNI EN ISO 9001/2008; si riporta inoltre il numero dell'ultima revisione, la relativa data, il numero di pagina ed il numero totale delle pagine.

#### **6.5.3 Verifica ed Approvazione**

Il Manuale viene preparato dal RGQ con la collaborazione della commissione qualità, ed è approvato dalla DS.

#### **6.5.4 Distribuzione**

Ad approvazione avvenuta RGQ provvede alla distribuzione ufficiale del Manuale della Qualità. Ogni copia originale e aggiornata del Manuale riporta in prima pagina l'indicazione di "Copia controllata", quindi se si distribuiscono copie a carattere puramente informativo, non soggette a registrazione ed aggiornamento (copie non controllate) è possibile accorgersene dall'intestazione.

Si distingue quindi tra "Copie in Distribuzione Controllata" e "Copie in Distribuzione Non Controllata":

- Copie in Distribuzione Controllata

Tale attività, che riguarda solo le "Copie Controllate", è gestita e formalizzata mediante l'apposita "Lista di Distribuzione" (Mod.AQ03/P01), su cui l'Ente ricevente appone la firma di avvenuta ricezione. Tali copie sono soggette ad aggiornamento in caso di Modifica.

- Copie in Distribuzione Non Controllata

Le copie in Distribuzione Non Controllata sono distribuite a carattere puramente informativo e non sono soggette a registrazione ed aggiornamento.

### **6.5.5 Modifica**

La formalizzazione dello stato di revisione del Manuale è riportata nella tabella "Revisioni" del Manuale stesso. In tale tabella viene riportato l'indice di revisione di ogni sezione.

Il Manuale è identificato dal n° di edizione apposto in prima pagina. Lo stato di aggiornamento di ogni sezione è identificato dal n° di revisione con relativa data riportato in ogni pagina.

Le modifiche possono essere "Sostanziali" o "Generiche":

- "SOSTANZIALI": sono quelle modifiche che per contenuto e/o entità implicano una nuova edizione del Manuale.
- "GENERICHE": sono quelle modifiche di piccola entità che non implicano una nuova edizione del Manuale ma solo una revisione della sezione interessata.

Quando si giunge a n. 5 modifiche generiche (di sezione), viene emessa una nuova edizione del manuale.

Tutte le volte che si effettua un qualsiasi cambiamento al Manuale, RGQ invia a tutti i nominativi elencati nella "Lista di Distribuzione" le sezioni oggetto di modifica. Quanto sopra è applicato unicamente alle copie in "Distribuzione Controllata". In tal caso i riceventi sono responsabili dell'aggiornamento della copia del Manuale in loro possesso, della riconsegna/distruzione della copia "superata" del Manuale e dell'adeguamento delle proprie attività alla nuova revisione/edizione

### **6.5.6 Validità**

Il manuale ha validità dalla data di emissione fino all'emissione di una edizione successiva.

## **6.6 Procedure Gestionali**

Le Procedure Gestionali sono documenti primari, anche di carattere interfunzionale, che disciplinano e coordinano le attività, definiscono modalità operative, risorse, responsabilità al fine di garantire la Qualità dei servizi e dei processi interni. Costituiscono l'ossatura del Sistema Qualità e sono il completamento naturale del Manuale della Qualità nel quale vengono richiamate tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli. Nel caso tali dettagli necessitino di specifiche istruzioni per svolgere l'attività richiamata in procedura, si rendono necessarie delle Istruzioni Operative.

A complemento delle attività descritte al punto 6.2, quelle specifiche per le procedure /istruzioni operative sono le seguenti.

### **6.6.1 Elaborazione**

Nell'elaborazione delle Procedure Gestionali si illustrano i seguenti punti:

1. Scopo
2. Generalità
3. Termini – definizioni – abbreviazioni
4. Riferimenti
5. Responsabilità ed aggiornamento
6. Modalità Operative

Nell'elaborazione delle Istruzioni Operative si considerano le Modalità operative, in quanto Scopi e Responsabilità sono definite nelle rispettive Procedure, all'interno delle quali le istruzioni sono richiamate.

### **6.6.2 Identificazione**

Le procedure Gestionali sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

P XX

Dove:

P = Procedura Gestionale

XX = Numero progressivo della procedura

Inoltre si riporta su ogni pagina il titolo, il numero di revisione e la data, il numero di pagina e quello delle pagine totali.

Le Istruzioni Operative sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

IO zz/P XX

Dove:

IO = Istruzione Operativa

zz = Numero progressivo dell'istruzione operativa

P XX = Riferimento alla Procedura Gestionale di riferimento a cui la Istruzione Operativa è collegata.

### **6.6.3 Elaborazione, Verifica ed Approvazione**

La prima pagina di ogni Procedura Gestionale / Istruzione Operativa è firmata dai seguenti Enti:

- Per elaborazione, dal responsabile dell'Ente cui compete più direttamente la compilazione
- Per verifica, da RGQ
- Per approvazione dalla DS.

Tutte le procedure gestionali sono emesse da RGQ.

La data di emissione coincide con quella di approvazione.

### **6.6.4 Distribuzione**

RGQ distribuisce le procedure gestionali approvate ai responsabili per le aree di rispettiva competenza.

Tale distribuzione è controllata mediante la firma da parte dei riceventi sul modulo “Lista di Distribuzione” che riporta il titolo ed il codice della procedura gestionale distribuita.

In caso di modifica e distribuzione delle procedure revisionate, le copie obsolete devono essere riconsegnate a RGQ che provvederà alla tempestiva distruzione delle stesse.

La distribuzione delle procedure gestionali deve avvenire entro 30 giorni dalla data di approvazione ed emissione delle stesse; in tale periodo dovrà essere effettuato anche il training relativo alle funzioni interessate.

#### **6.6.5 Modifiche**

Tutte le modifiche devono essere verificate ed approvate dagli stessi Enti della prima emissione.

Su ogni pagina sono riportati l'indice di revisione e la data in modo da identificare chiaramente l'ultima edizione.

Sulla prima pagina di ogni procedura gestionale è prevista la tabella “revisioni” dove, quando viene effettuata una modifica, viene riportato:

- Nuovo indice di revisione
- Data di revisione
- Descrizione sintetica della modifica
- Pagine e/o paragrafi modificati
- Eventuali note

#### **6.6.6 Validità**

Tutte le procedure gestionali / istruzioni operative hanno validità illimitata dalla data di emissione.

Una copia originale delle eventuali procedure gestionali superate viene conservata da RGQ negli appositi raccoglitori come specificato al punto 6.2 “Conservazione ed Archivio”.

#### **6.6.7 Elenco**

Esiste un apposito “Elenco delle Procedure Gestionali e delle Istruzioni operative” facenti parti del Sistema Qualità riportante:

- Codice alfanumerico della procedura gestionale
- Titolo
- N° di revisione e relativa data

#### **6.7 Moduli ed allegati**

I documenti di supporto sono i moduli o gli allegati (cartacei o elettronici) necessari per eseguire, in modo corretto ed oggettivo, definite attività regolamentate da Procedure.

I documenti di registrazione sono i moduli (cartacei o elettronici) utilizzati per la registrazione di precise attività di controllo e verifica regolamentate da Procedure e rappresentano la dimostrazione oggettiva e documentata della loro applicazione.

Sia i documenti di supporto che di registrazione sono moduli /allegati ad una Procedura

#### **6.7.1 Elaborazione**

L'elaborazione di moduli ed allegati è a cura di RGQ con la collaborazione della commissione qualità.

Esiste apposito “Elenco dei moduli ed allegati” .

Nel caso in cui venga introdotto un nuovo modulo/allegato o soppresso uno esistente, la procedura relativa deve essere modificata e la nuova revisione distribuita come descritto al punto 6.5.4, unitamente ai nuovi moduli.

### **6.7.2 Identificazione**

I moduli ed allegati sono identificati con il codice alfanumerico seguente:

Mod.AQ jj/P XX Rev.00

All.AQ jj/P XX Rev.00

Oppure (se riguardanti una Istruzione Operativa)

Mod.AQ jj/IO zz/P XX /Rev.00

All.AQ jj/IO zz/P XX/Rev.00

Dove:

- Mod = Modulo
- All = Allegato
- AQ = acronimo per Assicurazione Qualita’
- jj = n° progressivo assegnazione nuovi moduli
- P XX = Procedura gestionale di riferimento
- IO zz = Istruzione operativa di riferimento
- Rev = n° di revisione del modulo

### **6.7.3 Distribuzione**

Il Documento di Supporto viene distribuito la prima volta insieme alla Procedura relativa e così per ogni revisione della Procedura.

Nel caso di modifiche al solo modulo /allegato, senza revisione della procedura, è cura di RGQ dare notizia con opportuna comunicazione scritta dell'aggiornamento del modulo /allegato, distribuirlo e delegare gli utilizzatori all'eliminazione di tutti i moduli obsoleti, sostituendoli con i moduli modificati. Non è sufficiente, infatti, prevedere una nuova distribuzione in forma controllata dei moduli, in quanto tali Documenti possono essere utilizzati quotidianamente in fotocopia.

### **6.7.4 Conservazione ed Archivio**

Tutti i Moduli sono riportati sull'apposito "Elenco dei Moduli ed allegati" che riporta:

- codice
- titolo del modulo
- revisione del modulo
- data della revisione

Le modalità per conservazione e archiviazione dei documenti di registrazione sono definite nel modulo “Elenco dei Moduli”; il quale include informazioni sulla tipologia del documento da conservare/archiviare, con le specifiche su: luogo di conservazione, periodo di conservazione, responsabilità. Tali specifiche possono essere richiamate all'interno delle procedure di riferimento.

#### **6.7.5 Modifiche**

Ogni qualvolta si apporti una modifica, si deve aggiornare l'indice di revisione e la data sul modulo/allegato ed in seguito se ne aggiorna anche il relativo elenco .

Per i documenti di registrazione valgono le prescrizioni dei Documenti di Supporto più le seguenti:

##### Interpretazione ed Applicazione

E' importante che ogni documento sia compilato in modo completo e chiaro, sia per quanto riguarda i risultati dei controlli/verifiche eseguiti, sia per ciò che concerne la correlazione ai documenti cui sono riferiti. Devono essere, inoltre, chiaramente identificabili i responsabili dell'esecuzione dei controlli/verifiche, le date, le attività di controllo/verifica espletate.

#### **6.8 Documenti tecnici e didattici**

Con tale definizione si intendono tutti i documenti elaborati all'interno dell'Istituto e necessari all'espletamento delle normali attività quotidiane (specifiche di acquisto, comunicazioni interne, verbali di riunioni, ecc.) ; ed altresì tutti i documenti richiesti per la definizione e l'espletamento delle attività didattiche (piani formativi, progetti didattici, documenti di classe, ecc.). Modalità e Responsabilità per l'elaborazione e conservazione dei documenti aventi influenza sul Sistema Qualità, sono richiamate all'interno delle singole procedure.

#### **6.9 Documentazione tecnica di origine esterna**

Per documentazione tecnica di origine esterna si intende l'insieme dei documenti esterni necessari per i processi di approvvigionamento (listini, cataloghi, certificati di conformità di fornitura, libretti di istruzioni, manuali d'uso, ecc.); nonché tutti i documenti di origine esterna riguardanti eventuali Bandi di Gara. Tali documenti vengono conservati ed utilizzati secondo le modalità e le tempistiche definite all'interno di ogni singola procedura che abbia espliciti riferimenti a tale tipologia di documentazione.

La documentazione di origine esterna, prima di essere presa in carico, viene verificata, approvata (con l'apposizione di data e firma) da parte del Responsabile del suo utilizzo; e successivamente archiviata.

### 6.9.1 Norme UNI EN ISO

Copia delle norme attuative in azienda sono conservate da RGQ in apposito raccoglitore.

Lo stesso RGQ assicura la validità delle norme in questione aggiornandosi con la consultazione di opportune riviste di settore, siti Internet ed Enti competenti.

### 6.9.2 Leggi, normative e regolamenti esterni

La gestione di leggi/norme/regolamenti, incluse le eventuali disposizioni del Ministero della Pubblica Istruzione, è esclusivo compito della Direzione Scolastica coadiuvata dal personale amministrativo, il quale deve:

- acquisire i documenti cogenti di origine esterna necessari e archivarli;
- provvedere a distribuire eventuali copie all'interno dell'Azienda;
- verificare periodicamente l'aggiornamento della documentazione, utilizzando le fonti documentali ufficiali (pubblicazioni tecniche di settore, siti internet, Gazzetta Ufficiale, ecc.); e recependo eventuali Circolari Ministeriali.

#### 6.9.2.1 Uso del certificato e del marchio dell'ente certificatore

E' responsabilità del RGQ, la corretta gestione e il corretto uso del marchio di proprietà dell'ente certificatore; a fronte dei regolamenti emessi dall'ente stesso. RGQ è responsabile circa il recepimento e il successivo aggiornamento dei regolamenti stessi.

## 7. Documentazione

Moduli	Documento	Aggiornamento	Resp.	Note
Mod.AQ01/P01	Elenco Procedure Gestionali e Istruzioni operative	RGQ	RGQ	
Mod.AQ02/P01	Elenco Moduli ed Allegati	RGQ	RGQ	
Mod.AQ03/P01	Lista di distribuzione Manuale	RGQ	RGQ	Doc. Reg.
Mod.AQ04/P01	Lista di distribuzione Procedure	RGQ	RGQ	Doc. Reg.