
	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 1 Data 18.07.07	Pagina 1 di 7

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### INDICE

- 7.0 Scopo
- 7.1 Pianificazione della Realizzazione del Prodotto
- 7.2 Processi relativi all'Utente
  - 7.2.1 Determinazione dei Requisiti relativi al Prodotto
  - 7.2.2 Riesame dei Requisiti relativi al Prodotto
  - 7.2.3 Comunicazione con l'Utente
- 7.3 Progettazione e Sviluppo
  - 7.3.1 Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo
  - 7.3.2 Elementi in ingresso alla Progettazione e allo Sviluppo
  - 7.3.3 Elementi in uscita dalla Progettazione e dallo Sviluppo
  - 7.3.4 Riesame della Progettazione e dello Sviluppo
  - 7.3.5 Verifica della Progettazione e dello Sviluppo
  - 7.3.6 Validazione della Progettazione e dello Sviluppo
  - 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle Modifiche della Progettazione e dello Sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
  - 7.4.1 Processo di Approvvigionamento
  - 7.4.2 Informazioni per l'Approvvigionamento
  - 7.4.3 Verifica dei Prodotti approvvigionati
- 7.5 Produzione ed Erogazione di Servizi
  - 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi
  - 7.5.2 Validazione dei Processi di produzione e di erogazione dei servizi
  - 7.5.3 Identificazione e Rintracciabilità
  - 7.5.4 Proprietà dell'Utente
  - 7.5.5 Conservazione dei Prodotti
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di Monitoraggio e di Misurazione

1	18.07.07	Modifiche DS		
0	15.03.04	1 ^ Edizione		
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione e Verifica RGQ</b>	<b>Approvazione DS</b>

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 2 di 7

## 7.0 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di descrivere le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività per la gestione dei processi, richiesti per l'erogazione del servizio

## 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità e i requisiti relativi ai servizi
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi e il prodotto risultante soddisfino i requisiti

La pianificazione del servizio concerne la definizione di aspetti organizzativi e di erogazione finalizzati all'avvio delle attività didattiche curriculari e extra-curriculari, descritte nelle Procedure e nelle Istruzioni di riferimento, quali la formazione delle classi, la predisposizione dell'orario, l'assegnazione dei docenti alle diverse classi.

La programmazione didattica indica, invece, i contenuti, le modalità, i tempi, i criteri di verifica e valutazione in funzione dei traguardi formativi stabiliti. Al centro della pianificazione dell'offerta formativa si trova il Pof, con obiettivi che non possono prescindere da quelli stabiliti dalle Norme

## 7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

L'organizzazione, al fine di fornire il servizio realmente richiesto dai propri utenti, effettua una analisi dei bisogni espressi ed inespressi del territorio così da determinare:

- i requisiti espliciti degli utenti, relativi a caratteristiche del servizio offerto
- i requisiti impliciti, necessari alla erogazione del servizio
- i requisiti cogenti relativi ai servizi
- altri requisiti aggiuntivi stabiliti dall'organizzazione

Esempi di fonti d'informazione possono comprendere dati statistici forniti dagli Enti Locali, risultati di attività specificate da Utenti e parti interessate, condizioni contrattuali, analisi delle attività degli Istituti concorrenti.

La Direzione mira alla comprensione completa dei requisiti e delle necessità degli Utenti prima di progettare o modificare i processi atti a soddisfarli.

In particolare, la proposta formativa che l'Istituto offre all'Utente è formalizzata nel Piano dell'Offerta Formativa emesso ogni anno scolastico

### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

L'organizzazione riesamina i requisiti relativi al servizio prima della sua erogazione all'Utente. In questo modo, l'organizzazione si assicura che i requisiti del servizio siano definiti, che siano stati risolte eventuali divergenze tra quanto richiesto e quanto erogato, di avere la capacità per soddisfare i definiti requisiti. Se l'Utente non fornisce indicazioni documentate in materia, è la stessa organizzazione che si preoccupa di formalizzarle.


In caso di modifiche ai requisiti stabiliti, l'organizzazione fornisce le necessarie informazioni a tutto il personale coinvolto, correggendo i relativi documenti.

Tutte le registrazioni relative a queste attività sono opportunamente conservate.

L'Istituzione scolastica, prima della presentazione dell'offerta formativa alle famiglie e dell'erogazione del servizio, all'inizio dell'anno scolastico attua un'analisi di fattibilità e verifica dei requisiti e delle disponibilità di risorse e competenze necessarie a soddisfarli.

La stesura definitiva del Pof, come descritto nella Procedura relativa, avviene unicamente dopo le azioni decise in seguito ai riesami effettuati verificando la corrispondenza tra requisiti richiesti e possibilità di soddisfarli.

L'approvazione formale della proposta formativa da parte dello studente si perfeziona con la consegna della domanda di iscrizione compilata alla segreteria dell'Istituto. La fase di accettazione della domanda è registrata e archiviata dalla

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 3 di 7

segreteria, con modalità descritte nella procedura “Attività didattica di base”. E’ sempre effettuato un riesame tra quanto richiesto formalmente e quanto offerto. In caso di modifiche contrattuali, con qualunque utente e parte interessata, l’organizzazione esamina la congruenza tra quanto richiesto e quanto offerto e si comporta come in fase di prima erogazione. Questo vale sia per i servizi di base che per quelli di supporto.

### 7.2.3 Comunicazione con l’utente

L’organizzazione ha attivato continue ed efficaci modalità di comunicazione con i propri Utenti per informazioni relativi ai servizi forniti, ai ritorni da parte degli stessi Utenti, compresi i reclami.

Tra gli strumenti utilizzati:

- avvisi comunicati in aula
- avvisi telefonici
- avvisi affissi alle bacheche dell’Istituto
- incontri diretti con le famiglie, secondo orari prestabiliti o su richiesta
- gestione dei reclami
- sito internet
- posta elettronica
- avvisi recapitati alle famiglie con ricevuta di ritorno
- avvisi recapitati per posta alle famiglie
- consiglio d’Istituto
- consigli di classe
- comitato genitori
- assemblee genitori
- comitato alunni
- depliant pubblicitari
- giornalino degli studenti
- Pof
- convenzioni e contratti con esperti esterni per attività integrative
- incontri periodici con enti e associazioni del territorio

## 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La Progettazione, attività che va dallo studio di un particolare prodotto/servizio alla sua elaborazione, può essere suddivisa in macro e micro progettazione ed è oggetto di specifiche Procedure documentate: PR 13 Elaborazione dei Progetti (micro progettazione) e PR 15 Progettazione e Sviluppo Pof (macro progettazione).

Nel caso dell’Istituto, il presente requisito si applica alla definizione di specifiche di un nuovo prodotto/servizio, nuovo perché mai offerto o perché originato da modifiche di uno esistente.


La progettazione è necessaria quando:

- lo impongono delle modifiche legislative
- si individuano nuovi requisiti richiesti dal sistema utente
- è necessario soddisfare modalità di erogazione del servizio

### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La Pianificazione della progettazione e dello sviluppo ha lo scopo di individuare le fasi, i tempi e le responsabilità. In quest’ottica, il responsabile della progettazione provvede a:

- definire un piano delle diverse fasi della progettazione e dello sviluppo
- definire le fasi da sottoporre a verifiche, riesami, validazioni
- individuare risorse tecniche, materiali e umane per la realizzazione del progetto
- indicare i responsabili delle diverse attività
- indicare i tempi di attuazione
- aggiornare la pianificazione all’evolversi della progettazione e dello sviluppo

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 4 di 7

E' competenza della Direzione gestire le interfacce tra le diverse figure coinvolte nella progettazione, allo scopo di assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

Il responsabile della progettazione ha il compito di stabilire le fasi della progettazione stessa e dello sviluppo, non solo in termini logici e temporali, ma anche mediante l'identificazione dei documenti in ingresso e di quelli in uscita, con un documento chiamato Scheda di Pianificazione, e descrivendo lo stesso progetto in una relativa Scheda di Progetto.

Il controllo del rispetto di questi elementi, tempi e documenti richiesti, eventuali problemi emersi, è ancora compito del responsabile della progettazione, con momenti di riesame in itinere interni al gruppo di progettazione che possono prevedere, se necessario, la partecipazione dello stesso utente o parte interessata. Il successivo controllo è detto verifica riguardo gli aspetti tecnici e ha lo scopo di verificare che gli elementi in uscita della fase su cui verte la verifica soddisfino tutti i requisiti iniziali e siano completi. Coinvolge il responsabile del progetto, i suoi collaboratori e i responsabili di tutte le fasi previste nel documento che illustra la pianificazione, ad esempio gli acquisti. Con la validazione, infine, il gruppo di progetto mette alla prova il risultato della progettazione prima di applicarlo in via generale, ad esempio con l'approvazione di un Organo Collegiale o della Direzione, se non è possibile comprovare la bontà del progetto con una prova su un prototipo, ad esempio un corso pilota.

Nello specifico, la pianificazione della progettazione dell'offerta formativa segue vincoli legislativi: il Pof deve essere redatto tra settembre e novembre, essere soggetto a riesame ed emesso entro novembre, verificato e validato entro il mese di giugno per l'attività erogata

### **7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo**

Gli elementi in ingresso alla progettazione, opportunamente registrati, possono comprendere:

- Politica per la Qualità, Piano Annuale della Qualità, Pof
- requisiti cogenti legislativi e contrattuali, come da documentazione di origine esterna opportunamente conservata e gestita
- regole deontologiche, modelli pedagogici di riferimento e modelli di valutazione didattica e formativa
- Azioni Preventive e Correttive dell'insuccesso scolastico, quali attività di recupero
- esperienze precedenti, ad esempio informazioni provenienti da Pof e progetti di altri anni scolastici
- esiti della rilevazione dei bisogni degli utenti e delle parti interessate
- esiti di rilevazioni sul territorio in generale e sulle modalità di relazione degli organismi pubblici e privati con il Liceo
- confronti con altri Istituti
- elementi in uscita da altri progetti

Questi elementi sono riesaminati prima di attivare qualunque tipo di progettazione per verificarne completezza, coerenza e compatibilità

### **7.3.3 Elementi in uscita alla progettazione e allo sviluppo**

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e sono approvati dal responsabile della progettazione prima del loro rilascio.


Questi elementi devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso
- fornire informazioni per approvvigionamento, produzione ed erogazione
- riferirsi a criteri di accettazione dei prodotti, precisando le caratteristiche essenziali per un corretto e sicuro utilizzo

In particolare, gli elementi in uscita dalla progettazione sono descritti nelle Procedure PR 13 e PR 15.

### **7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo**

L'organizzazione prevede durante la progettazione, momenti di riesame per valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti, individuando eventuali problemi e le necessarie azioni risolutive. In base alla complessità della progettazione è possibile eseguire anche più riesami, in modo che sia costantemente e sistematicamente controllata la buona direzione dei lavori. Il riesame richiede la partecipazione di tutte le funzioni coinvolte nella progettazione o in una sua fase e, se è il caso, anche dell'utente stesso, per favorire e facilitare la comunicazione tra le funzioni interessate e coinvolte, al fine di garantire la conformità ai requisiti. Le registrazioni dei

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 5 di 7

risultati dei riesami sono opportunamente conservate e comprendono informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati, la valutazione di potenziali problematiche.

### **7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo**

L'organizzazione prevede momenti di verifica della progettazione per valutare se gli elementi in uscita sono compatibili con i relativi requisiti in ingresso e sono completi.

Questo controllo riguarda gli aspetti tecnici ed è eseguito dal responsabile del progetto, dai suoi diretti collaboratori e dai responsabili delle varie fasi previste in pianificazione, ad esempio gli acquisti. E' possibile prevedere più momenti di verifica se la complessità del lavoro lo richiede.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche sono opportunamente conservate

### **7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo**

La Validazione verifica l' idoneità del servizio in occasione della sua prima erogazione mediante impiego su un campione significativo, oppure su approvazione formale del progetto da parte di un organo competente

Può essere attuata, in assenza di campione, tramite approvazione di un Organo Collegiale (CD e CI) o della Direzione.

In occasione della validazione è emesso un verbale che riporta l' indicazione delle condizioni del servizio erogato, gli esecutori e l' esito con le eventuali problematiche e soluzioni proposte.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo**

Le eventuali modifiche ai singoli progetti sono riesaminate, verificate e validate come descritto nei paragrafi precedenti e registrate insieme ai risultati di tali modifiche e delle eventuali azioni che si rendano necessarie a seguito delle modifiche. Il processo di modifica della progettazione può riguardare la progettazione stessa, allorché sia ancora in corso, o il prodotto e servizio risultanti dalla stessa, ad esempio a causa di risultati negativi, per modifiche legislative intervenute in itinere, per variazioni di risorse disponibili, ecc.

In entrambi i casi, il responsabile di progetto effettua un' analisi di fattibilità delle modifiche, possibilmente esaminando le stesse di concerto con le figure coinvolte nella fase specifica che richiede la modifica.

Nel caso in cui la modifica sia fattibile e si decida di procedere, le modifiche costituiscono nuovi dati di ingresso per il responsabile di progetto.

## **7.4 APPROVVIGIONAMENTO**

### **7.4.1 Processi di approvvigionamento**

Il processo di approvvigionamento è oggetto della Procedura documentata PR 11.

Il responsabile degli Acquisti (DSGA) ha definito i criteri di selezione, valutazione e mantenimento dei fornitori, mediante la predisposizione di apposite registrazioni, grazie alla modulistica relativa alla procedura citata.


Tra i criteri adottati per la selezione, in caso di primo acquisto, prezzo e consegna proposti per i prodotti/servizi. Questi stessi criteri sono adottati per il mantenimento, insieme a qualità del servizio e del prodotto e numero delle Non Conformità storicamente registrate.

E' stato creato, ed è continuamente aggiornato, un elenco fornitori qualificati con evidenza dei prodotti e servizi forniti, approvato dalla Direzione.

La tipologia dei fornitori dell' Istituto è suddivisibile in: fornitori di prodotti e servizi per la didattica, fornitori di prodotti di largo consumo, fornitori di beni intellettuali.

I fornitori sono costantemente monitorati mediante un sistema di controllo effettuato al ricevimento di beni e servizi approvvigionati, che comporta la registrazione di eventuali NC.

Periodicamente, almeno su base annuale, è aggiornata la valutazione dei fornitori. Per quanto riguarda la selezione tali criteri comprendono il rispetto delle richieste e il prezzo più favorevole. Per quanto riguarda il mantenimento a questi criteri si aggiunge la valutazione del rispetto dei tempi di consegna e della congruità tra quanto promesso e quanto fornito.

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 6 di 7

## 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

L'Istituzione scolastica procede agli acquisti in correlazione al Pof, al fine di attuare gli obiettivi e secondo quanto deliberato nel programma annuale di bilancio e anche in base alle singole attività

L'organizzazione assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della comunicazione al fornitore, secondo le modalità prescritte nella Procedura PR 11. In particolare, l'Istituzione scolastica controlla l'individuazione corretta dei bisogni, costo, qualità e tempi di consegna dei prodotti/servizi, specificando eventuali altri requisiti obbligatori, quali controllo del processo e dimostrazione di qualifiche e certificazioni

## 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

L'organizzazione effettua i controlli, i collaudi e le attività necessarie per assicurare che i prodotti e i servizi approvvigionati soddisfino i requisiti stabiliti. Il tipo e l'estensione del controllo sono stabiliti in relazione al tipo di prodotto, all'influenza che può avere sulla qualità del prodotto e, all'occorrenza, ai rapporti di verifica ispettiva della qualità e alle registrazioni precedentemente serviti per dimostrare capacità e prestazioni dei fornitori.

Alcuni indicatori per il controllo possono essere:

- congruità del prezzo
- piena efficienza del materiale
- rispondenza qualitativa allo scopo a cui deve essere adibito il prodotto
- rispondenza quantitativa all'ordine
- mancanza di difetti, vizi che ne possano pregiudicare il pieno utilizzo
- congruità tra il materiale ricevuto e quello ordinato, sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo

Analoghi controlli sono previsti per i servizi, con particolare riferimento alla congruità tra quanto richiesto e quanto offerto. Gli stessi fornitori di beni intellettuali sono controllati nella loro fornitura, verificandone la corrispondenza a quanto richiesto e confermato contrattualmente, anche grazie, nel caso dei formatori, al grado di soddisfazione di chi ha ricevuto la formazione.

Qualora l'organizzazione, o un suo Utente, intendano effettuare verifiche presso il fornitore, l'organizzazione precisa, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti le verifiche per il rilascio del prodotto

## 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

### 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

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


- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei prodotti e servizi, quali quelle fornite dal Pof
- la disponibilità di Procedure e di Istruzioni Operative, e delle relative registrazioni
- l'utilizzo di idonee apparecchiature hardware e software, comprese quelle per le attività di monitoraggio e la misurazione
- la corretta attuazione di attività per il rilascio e la consegna della certificazione finale

La documentazione inerente all'erogazione del servizio didattico è disciplinata dalla legislazione di riferimento e può comprendere, ad esempio: giornale del professore e di classe, programmazione individuale, relazioni finali dei docenti, registro dei verbali degli Organi Collegiali, prove d'esame.

### 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

**Non Applicabile (vedi punto 1.2)**

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MQ – SEZ. 7</b>	
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rev. 0 Data 18.07.07	Pagina 7 di 7

L'organizzazione identifica in modo univoco l'erogazione del servizio e il suo stato di avanzamento con mezzi adeguati lungo tutte le fasi di realizzazione del prodotto, in relazione ai requisiti di monitoraggio e misurazione.

L'identificazione univoca dei prodotti è tenuta sotto controllo e opportunamente registrata.

E' prevista, ad esempio:

- l'identificazione delle classi
- l'identificazione degli spazi di lavoro
- la definizione dell'orario scolastico
- la corretta archiviazione dei registri di classe, dei fascicoli personali di studenti, personale docente e non, compiti, piani di lavoro dei docenti e delle classi, verbali di Organi Collegiali

In ogni momento è possibile risalire all'origine della documentazione scolastica o alla sua destinazione, permettendo la ricostruzione dell'erogazione dell'attività didattica.

#### **7.5.4 Proprietà dell'utente**

L'organizzazione ha cura delle proprietà dell'utente quando sono sotto il suo controllo o quando sono utilizzate dall'organizzazione stessa, dopo averle identificate, verificate, separate, protette e salvaguardate.

Nel caso di smarrimento, danneggiamento o inadeguatezza all'uso, l'organizzazione comunica prontamente la situazione all'utente e ne conserva registrazione.

Con proprietà dell'utente si intendono i documenti.

L'Istituto ha cura dell'utente anche assicurandone l'incolumità e prevedendo adeguati risarcimenti tramite copertura assicurativa.

#### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

L'Istituto ha individuato i prodotti soggetti a immagazzinamento (ad esempio, cancelleria, registri, sussidi, materiali di largo consumo), le modalità di gestione del materiale e le responsabilità di distribuzione e conservazione.

L'Istituto ha individuato anche gli archivi nei quali si trovano dati riservati concernenti sia il proprio personale sia gli studenti, stabilendo responsabilità e modalità per la consultazione, evitando l'impiego illegale

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

**Non Applicabile (vedi punto 1.2)**