



**Breve Guida alla conoscenza
dei principi del Sistema Gestione Qualità
e della norma UNI EN ISO 9001:2008**



LA GENESI DEL NOSTRO PROGETTO QUALITA'

Nel 2012 il I Istituto d'Istruzione Superiore "E. Fermi" di Bagnara Calabria, ha istituito l'indirizzo Nautico per soddisfare le necessità del mondo del lavoro attraverso una costante introduzione di innovazioni didattiche in stretto rapporto con la realtà economica locale. Le finalità dell'Istituto sono quelle di costituire un centro di eccellenza specializzato per il servizio di istruzione e formazione di base dei futuri professionisti dei trasporti marittima e della logistica, in risposta alle esigenze del mondo del lavoro locale, nazionale ed internazionale.

La formazione della gente di mare, in prospettiva europea, seconda le direttive ed i principi sanciti dal Parlamento Europeo, deve avvenire dalla fusione del Sistema Comunitario di formazione e certificazione secondo la convenzione STCW (*Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers*) e del Sistema Nazionale di Istruzione (MIUR).

L'obiettivo dell'Unione Europea è quello di "assicurare una formazione costantemente aggiornata mantenendo e sviluppando il livello delle conoscenze e delle competenze del settore marittimo al fine di implementare la competitività dei marittimi dell'unione europea.

In sostanza l'Unione Europea ci chiede che sia definito un Sistema di Gestione della Qualità per le attività di Formazione e Valutazione.

E' stata prodotta la documentazione di qualità in particolare il Manuale della Qualità, le relative Procedure Operativa e la Modulistica necessaria. Quindi è stato formato un responsabile del Sistema Gestione Qualità e l'istituto ha ottenuta la certificazione di qualità.

Essere certificati vuol dire che il ns Istituto ha pianificato, realizzato e documentato le sue attività per garantire che i propri servizi siano prodotti e forniti secondo standard di qualità.

La certificazione non si sostituisce alla professionalità, alla ricerca didattica e disciplinare, all'attenzione continua al percorso di apprendimento degli studenti, ma fornisce uno strumento per sviluppare la cultura dell'organizzazione, del controllo, della valutazione, della qualità. Quanto richiesto dalla norma ISO 9001:2008 non entra nel merito dei contenuti della didattica ma va a riferirsi esclusivamente alle modalità attuative dell'azione didattica, al funzionamento del sistema scuola; essa rappresenta uno strumento che consente di gestire la complessità dell'azione formativa affrontando i problemi gradualmente, documentando la metodologia di lavoro adottata al fine di sviluppare e migliorare continuamente la capacità di fornire risposte adeguate ai bisogni dei clienti/utenti.

L'efficacia del SGQ presuppone il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione dell'istituzione scolastica: non solo il personale docente e ATA, ma anche genitori e studenti che, attraverso gli strumenti individuati dai decreti delegati, sono chiamati ad essere soggetti attivi nella gestione della scuola.

Il presente opuscolo vuole quindi favorire, attraverso la diffusione della conoscenza dei principi che sottendono l'adozione di un sistema di gestione qualità e la sua certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, lo sviluppo della condivisione e del coinvolgimento nei diversi soggetti che concorrono, seppure con modalità e in misura diverse, a determinare le caratteristiche del servizio erogato.



SISTEMA GESTIONE QUALITA' E NORME ISO

ISO: International Organization for Standardization Organizzazione nata nel 1947, con sede a Ginevra, avente l'obiettivo di facilitare il coordinamento e l'unificazione internazionale degli standard industriali.

Si compone degli istituti normativi di 147 paesi (UNI per l'Italia).

La prima attività di ISO fu l'unificazione dei sistemi di misura

Norme ISO 9000 edizione 1987: insieme di norme che trattavano specificatamente i sistemi generali di gestione della qualità e prevedevano inoltre **la certificazione**.

Sistemi Certificati: sistemi di gestione che si basano su norme stabilite e per i quali è prevista la verifica da parte di enti esterni indipendenti.

Norme ISO 9000 ed. 1994: evoluzione normativa con i seguenti obiettivi principali:

- assicurare la **conformità**
- garantire che il prodotto/servizio sia **controllato e mantenuto nel tempo**, con le specifiche stabilite
- lo stesso per i **processi aziendali**, con mantenimento dei parametri

Erano previsti 3 livelli di certificazione:

- ISO 9001 per tutte le fasi della organizzazione aziendale (progetto, produzione, installazione, assistenza)
- ISO 9002 per tutte le funzioni precedenti, tranne la progettazione
- ISO 9003 inerente solo i collaudi e i controlli finali.

ISO 9000 ed. 2000 (Vision 2000): vengono introdotti alcuni concetti della Qualità Totale:

- la **soddisfazione del Cliente**, incluse le esigenze inesprese
- il **miglioramento continuo** (si va oltre la stabilità delle prestazioni nel tempo)

Viene introdotto un unico livello di certificazione, l'**ISO 9001**, avente come **finalità** l'attuazione di un sistema di gestione, comprensivo della gestione per la qualità, **progettato per migliorare continuamente** l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni dell'organizzazione, considerando le necessità di tutte le parti interessate.

ISO 9001 ed. 2008: Sistemi di gestione per la qualità - **Requisiti**

I requisiti che essa stabilisce devono essere **applicati dall'organizzazione** e **verificati dall'ente di certificazione indipendente**. Può essere usata anche con finalità contrattuali.



I PRINCIPI DEL SISTEMA QUALITA'

Le norme ISO 9001 sono state elaborate con la finalità di aiutare organizzazioni di qualunque tipo e dimensione, ad attuare ed applicare sistemi di gestione per la qualità efficaci. Esse si basano alcuni principi ritenuti strategici nell'orientare un sistema di gestione qualità verso un processo di miglioramento continuo. Essi sono:

Organizzazione orientata al cliente. L'organizzazione deve essere orientata alla comprensione e interpretazione delle esigenze del cliente e delle altre parti interessate (nel caso di un'istituzione scolastica non solo di studenti e famiglie, ma anche del territorio - enti, organizzazioni, agenzie, imprese - e degli altri soggetti del sistema di istruzione e formazione), siano esse espresse o implicite; l'attenzione va posta non solo alle esigenze attuali, ma anche alle possibili prospettive future.

Leadership. La Direzione deve stabilire la politica e gli obiettivi della qualità e promuoverli coinvolgendo tutte le componenti dell'organizzazione (il personale, gli organi collegiali ma anche genitori e studenti) aumentandone consapevolezza e motivazione nell'ambito del proprio ruolo.

Coinvolgimento del personale. Poiché l'essenza di un'organizzazione e la sua capacità di raggiungere degli obiettivi è rappresentata dalle persone che la costituiscono, particolare attenzione deve essere rivolta all'aggiornamento e alla formazione del personale, alla definizione dei livelli di competenza e delle responsabilità di ciascuno al coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi comuni

Approccio basato sui processi. Devono essere individuati i processi che determinano le caratteristiche del servizio erogato, gli strumenti per il loro monitoraggio e i documenti che ne attestino lo svolgimento. Deve essere esplicitato l'utilizzo delle persone nello sviluppo del processo definendo compiti e responsabilità (*chi fa, che cosa*).

Approccio sistemico alla gestione dell'organizzazione. Occorre capire come i processi sono correlati tra loro, individuare le strategie che consentono ai processi di raggiungere lo scopo, controllare le interazioni tra processi in modo sistematico ed organico.

Miglioramento continuo. Migliorare passo dopo passo le prestazioni del sistema deve rappresentare una preoccupazione costante dell'organizzazione. A tal fine occorre basare le decisioni sulla base di dati attendibili e concreti monitorando, misurando e valutando i risultati.

Rapporto di reciproca utilità con i fornitori. Definire i criteri con cui vengono scelti i fornitori e valutarne il l'operato.

IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ (SGQ)

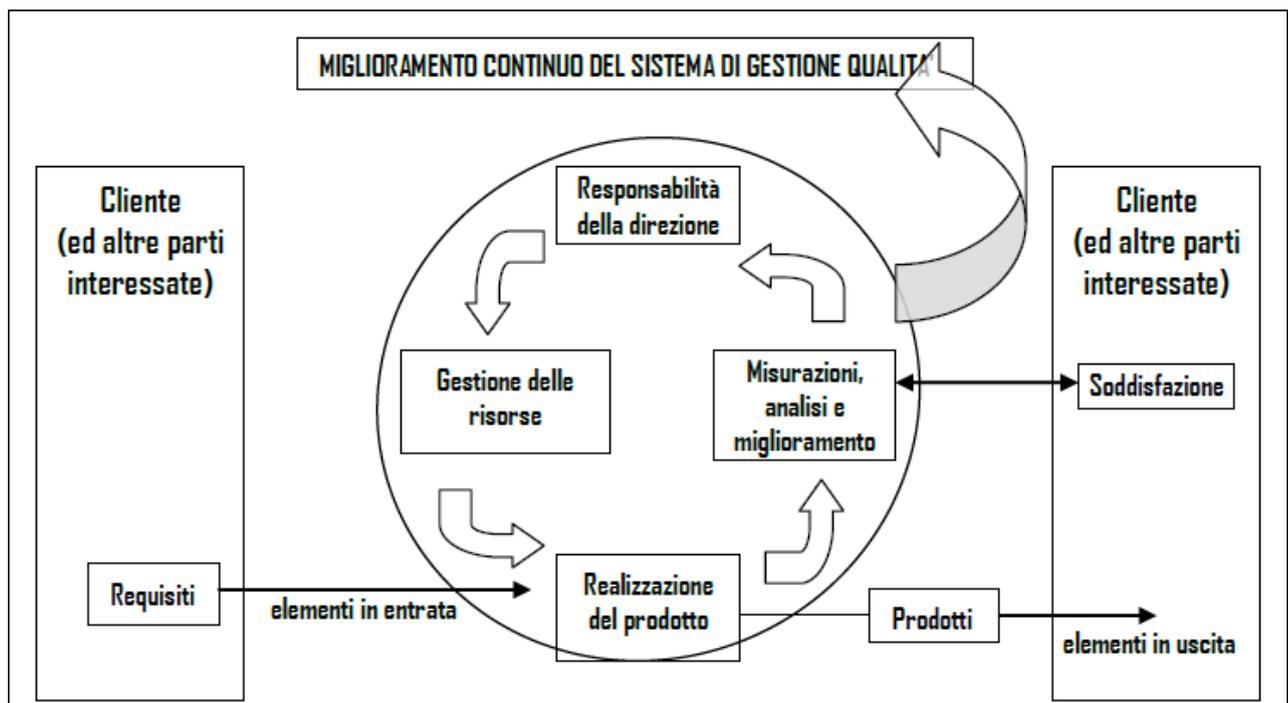
Il SGQ può essere definito come l'insieme organizzativo comportamentale e metodologico di tutte le attività che vengono realizzate in un'organizzazione.

Per attuare, aggiornare e migliorare un sistema gestione qualità l'organizzazione deve:

- determinare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
- stabilire la politica, ossia gli indirizzi generali dell'organizzazione, e gli obiettivi da perseguire;
- determinare i processi e le responsabilità per conseguire gli obiettivi;
- determinare e fornire le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi della qualità;
- misurare, attraverso l'individuazione di opportuni indicatori, l'efficacia ed efficienza di ciascun processo nel perseguire gli obiettivi;
- determinare i mezzi per prevenire le non conformità ed eliminarne le cause;
- stabilire ed applicare un processo per il miglioramento continuo;

IL METODO

Il sistema di gestione per la qualità è caratterizzato da un approccio per processi come quello rappresentato nel seguente schema.

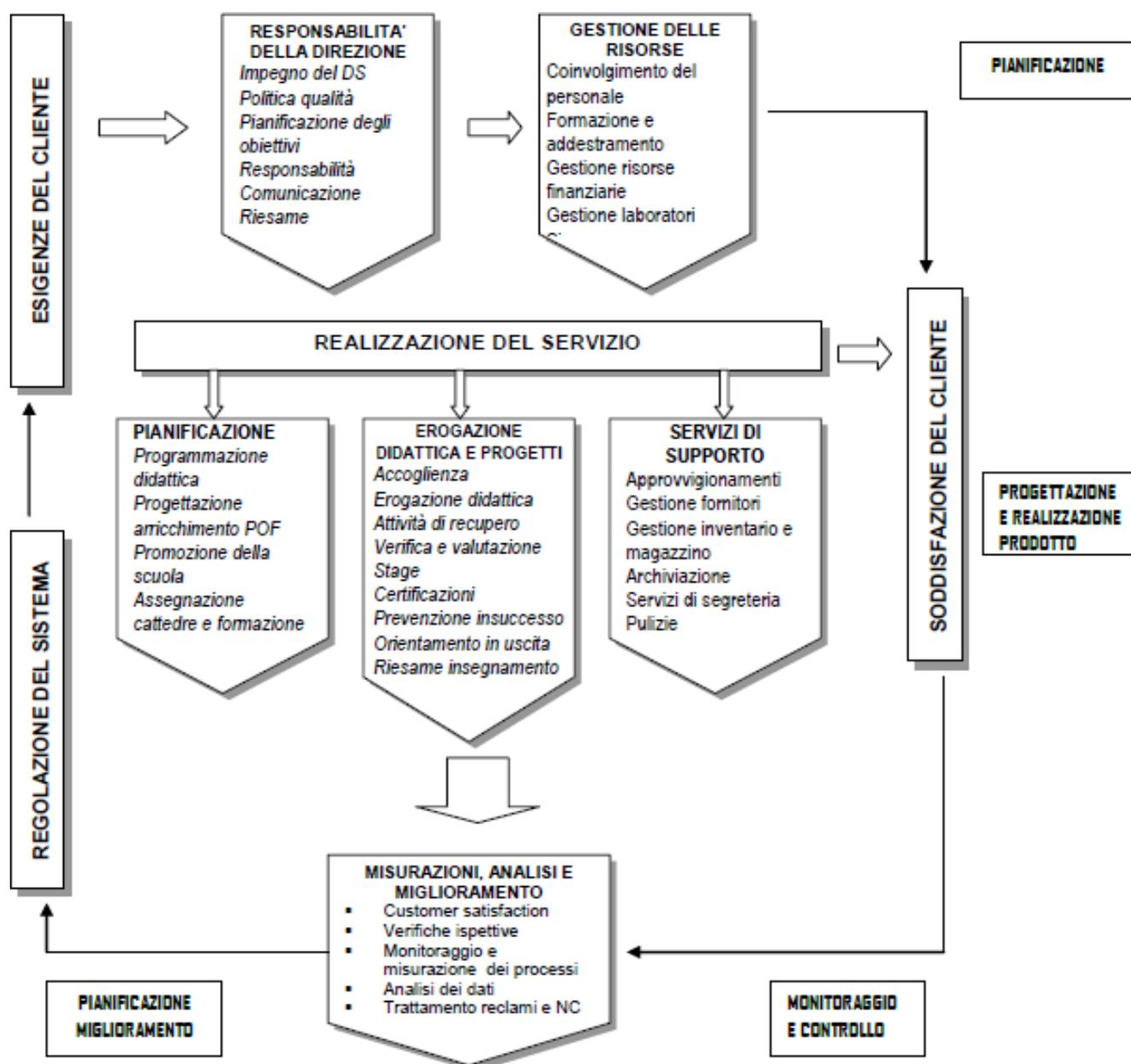


Come si può osservare, si tratta di un approccio di natura circolare riassumibile nella sequenza delle seguenti fasi:

- **pianificazione iniziale** con la definizione *della politica per la qualità* e degli obiettivi e l'individuazione delle azioni da attuare, i tempi e le risorse necessarie per il loro conseguimento;
- **attuazione del piano** ed erogazione/realizzazione del prodotto,
- **monitoraggio**, la misurazione dei risultati e la raccolta di dati attraverso modalità adeguate ai processi (questionari, analisi dei risultati, reclami, risultati audit interni ed esterni) permette controllare l'andamento dei processi e la loro efficacia

- **valutazione dei risultati**, attraverso le attività di riesame la Direzione sulla base dei dati acquisiti (verifiche ispettive, reclami, non conformità rilevate, rilevazioni del grado di soddisfazione, ecc) e dell'andamento degli indicatori valuta il livello di raggiungimento degli obiettivi.
- **pianificazione del miglioramento**. L'analisi dei risultati rappresenta il punto di partenza per l'elaborazione di ulteriori azioni per migliorare il sistema e rimuovere le cause che impediscono di fornire il migliore servizio.

Il seguente schema esplicita come il modello sia stato applicato per la nostra scuola.





LA DOCUMENTAZIONE

Un ruolo fondamentale nella gestione del sistema qualità è giocato dalla **documentazione** che esplicita le caratteristiche del SGQ e documenta la sua attuazione. La documentazione del SGQ è tipicamente costituita da:

Manuale Qualità (MQ): comprende la descrizione di tutti i processi definiti dall'Istituto, le responsabilità la documentazione correlata; esso fornisce l'evidenza delle modalità con cui la scuola rispetta i requisiti fissati dalla norma. E' un documento dinamico che deve essere aggiornato dal RSGQ ogniqualvolta vi siano delle modifiche nell'organizzazione o nel modo di lavorare. Nel nostro istituto viene aggiornato annualmente ed è liberamente consultabile dal sito e in sala docenti.

Manuale Procedure (MP): raccoglie tutte le procedure che descrivono in modo dettagliato le attività relative a un processo, in termini organizzativi e funzionali (chi fa cosa, quando e con quale documentazione); esso deve prevedere alcune procedure obbligatorie relative alla tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni, alle verifiche ispettive interne, alla tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi, alle azioni correttive e preventive;

Istruzioni di lavoro (IL): sono documenti di carattere operativo, utilizzati per descrivere in modo specifico come deve essere svolta una determinata attività relativa ad un processo;

Modulistica: moduli predisposti per facilitare le registrazioni in situazioni ripetitive o in cui risulta opportuno definire in modo univoco i campi da registrare. I moduli compilati (registrazioni) forniscono evidenza delle attività svolte.

Altri documenti non rientranti nelle precedenti tipologie ma correlati ai processi descritti nel MQ (es. Programma annuale, POF, ecc)

Nell'ambito del SGQ la gestione dei documenti è soggetta ad una procedura specifica che stabilisce le regole per assicurare

- l'approvazione dei documenti prima della loro emissione,
- il riesame periodico e il loro aggiornamento,
- l'identificazione delle modifiche e il loro stato di revisione (questi dati sono indicati nell'intestazione del documento)
- la disponibilità ove necessario dei documenti,
- la leggibilità e identificabilità,
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti,

I documenti e la modulistica pertanto **non possono essere modificati arbitrariamente** e si deve prestare attenzione a non utilizzare vecchie edizioni dei moduli verificandone lo stato di revisione.



I REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

Un Sistema di Gestione per la Qualità può essere certificato ISO 9001: 2008 se dimostra di soddisfare i requisiti declinati nei punti previsti dalla norma relativamente a:

Documentazione: l'organizzazione deve possedere la documentazione che descriva i processi che la caratterizzano e le reciproche interazioni (MQ), le procedure e le istruzioni di lavoro necessari per il funzionamento, le dichiarazioni (politica della qualità, obiettivi) e le registrazioni;

Responsabilità della Direzione, ossia l'impegno della Direzione nello sviluppo, attuazione, gestione e riesame del SGQ, nella definizione degli indirizzi generali dell'organizzazione (Politica per la qualità) e degli obiettivi, nella configurazione della struttura organizzativa e nella messa a disposizione delle risorse necessarie; (pianificazione del sistema, individuazione di responsabilità, attribuzione di autorità, attivazione degli adeguati strumenti di comunicazione interna, fase del riesame);

Gestione delle risorse, ossia l'impegno dell'organizzazione in termini di risorse necessarie al funzionamento del SGQ: risorse umane (livello adeguato di competenze, consapevolezza, addestramento), infrastrutture, ambiente di lavoro;

Realizzazione del prodotto, devono essere definiti i passaggi necessari per sviluppare i processi e tenere sotto controllo la pianificazione, la progettazione e l'erogazione del servizio;

Misurazioni, analisi e miglioramento: l'organizzazione deve porre in atto azioni specifiche per controllare e misurare la conformità dei prodotti/servizi, per assicurare la conformità del SGQ e il miglioramento continuo della sua efficacia (es. rilevazioni grado di soddisfazione del cliente, verifiche ispettive, monitoraggio e misurazione di prodotti e processi, tenuta sotto controllo di prodotti non conformi, azioni correttive e preventive).

Oltre a specifici questionari, annualmente l'istituto effettua degli audit interni per verificare il grado di applicazione delle procedure adottate.

Il Certificato ha validità triennale e l'Istituto annualmente è sottoposto ad una visita di sorveglianza nell'ambito della quale viene verificato il rispetto dei requisiti della norma ISO 9001:2000. La scuola accettando che un ente esterno analizzi e valuti la sua organizzazione, esce così dall'autoreferenzialità. Accettare la valutazione esterna e la conseguente necessità di modificare comportamenti radicati, rappresenta uno stimolo efficace verso il miglioramento.

Generalmente le persone coinvolte nell'ambito delle verifiche di sorveglianza sono quelle che all'interno dell'organizzazione hanno responsabilità più ampie (Dirigente, DSGA, collaboratori, Responsabile Qualità), **ma nell'ottica di verificare il grado di implementazione del SGQ vengono intervistati a campione docenti, ausiliari, studenti e genitori.**



QUELLO CHE CIASCUNO DI NOI PUÒ FARE PER MIGLIORARE IL SGQ

➤ Docenti e ATA

- Informarsi sul SGQ:** nell'atrio principale è allestito un albo della qualità dove vengono esposti politica ed obiettivi qualità, organigramma, piano dell'audit, statistiche relative ai questionari di gradimento; una copia aggiornata del manuale della qualità e delle procedure è disponibile per la consultazione negli uffici amministrativi, al centralino e in sala docenti. La versione in formato elettronico è liberamente scaricabile dal sito dell'istituto. Il RSGQ, inoltre, è sempre disponibile a fornire chiarimenti e indicazioni.
- Formulare proposte di miglioramento** e annunciare eventuali non conformità e reclami utilizzando l'apposita modulistica disponibile in prossimità dell'albo qualità o direttamente al DS.
- Conoscere regole dell'Istituto, gli obiettivi educativo-formativi e le indicazioni di lavoro** diffuse attraverso le circolari o definite ed operare coerentemente ad esse (i documenti sono scaricabili dal sito della scuola, dagli studioli o possono essere richiesti in Segreteria Didattica)
- Collaborare nell'ambito delle attività di audit** interno ed esterno.
- Collaborare nella rilevazione dei dati** utili per monitorare i processi ed elaborare le statistiche ai fini del riesame delle attività svolte.
- Contribuire al rilevamento del grado di soddisfazione** compilando l'apposito questionario.

➤ gli studenti:

- rispettare** il patto formativo
- rispettare** le regole e gli ambienti dell'istituto
- elaborare** proposte e segnalare bisogni formativi
- comunicare** non conformità e motivi di insoddisfazione

➤ i genitori

- collaborare** con l'istituzione scolastica nell'azione educativa rivolta ai propri figli
- segnalare** malfunzionamenti e motivi di insoddisfazione
- contribuire** al miglioramento dell'istituzione attraverso la partecipazione alle iniziative a loro rivolte promosse anche da specifica associazione

concentrarsi sulle priorità

lavorare con metodo

basarsi su dati e fatti

Qualità significa

lavorare in squadra

cercare le cause del
problema
(non i colpevoli)

prevenire anziché
correggere



E PER FINIRE ... UN PO' DI TERMINOLOGIA

Parlare di qualità con riferimento alla norma ISO comporta l'utilizzo di una terminologia specifica. Ecco una breve rassegna dei termini più ricorrenti e dei relativi significati attribuiti dalle norme ISO 9000:

- **requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
- Es. I requisiti di un'istituzione scolastica sono cogenti in quanto definiti dalle norme dello Stato. I requisiti di un progetto formativo potrebbero essere rappresentati dalle finalità, da vincoli di tempo e di costi da rispettare, ecc
- **organizzazione:** insieme di persone e di mezzi con definite responsabilità, autorità e interrelazioni
- **cliente:** organizzazione o persona che riceve un prodotto.

In questa accezione equivale al termine “**utente**”.

- **prodotto:** il risultato di un processo, cioè di un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Riferito ad un'istituzione scolastica equivale al termine “**servizio**”

- **progetto:** processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.
- **procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
- **progettazione e sviluppo:** insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate di un prodotto o di processo
- **efficacia:** grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
- **efficienza:** rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli
- **conformità:** soddisfacimento di un requisito
- **azione correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderate rilevabili
- **azione preventiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale
- **verifica:** conferma sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati
- **validazione:** conferma sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti
- **riesame:** attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
- **audit:** processo sistematico, indipendente e documentato utilizzato come strumento di accertamento della conformità di quanto attuato in un'organizzazione rispetto alle procedure, per verificare l'efficacia del SGQ ed individuare eventuali azioni di miglioramento. Annualmente l'organizzazione definisce il piano delle verifiche ispettive interne e definisce i criteri dell'audit. L'audit può essere esterno come ad esempio quello effettuato dall'ente certificatore per verificare il rispetto dei requisiti per la certificazione.