THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

SQS has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

Complesso Scolastico SERAPHICUM S.r.l.

Via del Serafico, 3
00142 Roma (RM)
Italy

has implemented and maintains a

Management System

for the following scope:

Gestione di Istituti Scolastici: Asilo Nido Il Serafino, Scuola dell'Infanzia paritaria Il Serafino, Scuola primaria paritaria Il Serafino, Scuola secondaria di primo grado paritaria Seraphicum, Scuole secondarie di secondo grado Licei paritari Classico, Scientifico, Musicale e Coreutico, e Linguistico Seraphicum, SCUPSIS – Scuola di Psicoterapia Strategica Integrata Seraphicum; Progettazione ed erogazione corsi di formazione. Servizi dell'infanzia e socio-assistenziali.

which fulfills the requirements of the following standard(s):

ISO 9001:2015

Issued on: 2020-07-25
Expires on: 2023-07-24

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: CH - 31242

Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Felix Müller
CEO SQS

IQNet Partners*:
AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Certificato

La SQS attesta che l'organizzazione di seguito indicata dispone di un sistema di gestione conforme ai requisiti della base normativa menzionata.

COMPLESSO SCOLASTICO SERAPHICUM

Complesso Scolastico SERAPHICUM S.r.l.

Via del Serafico, 3
00142 Roma (RM)
Italia

Campo di applicazione

Gestione di Istituti Scolastici: Asilo Nido Il Serafino, Scuola dell'Infanzia paritaria Il Serafino, Scuola primaria paritaria Il Serafino, Scuola secondaria di primo grado paritaria Seraphicum, Scuole secondarie di secondo grado Licei paritari Classico, Scientifico, Musicale e Coreutico, e Linguistico Seraphicum, SCUPSIS – Scuola di Psicoterapia Strategica Integrata Seraphicum; Progettazione ed erogazione corsi di formazione.
Servizi dell'infanzia e socio-assistenziali.

Base normativa

ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità

No. di reg. 31242

Validità 25.07.2020 – 24.07.2023
Emissione 25.07.2020

A. Grisard, Presidente SQS

F. Müller, CEO SQS

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Svizzera

Swiss Made

Partner of IQNet

sqs.ch

4000_4/Giugno 2019/Versione 2.0

COMPLESSO SCOLASTICO
SERAPHICUM

Via del Serafico, 3 – 00142 Roma

Manuale di gestione della qualità

Edizione del 18 Giugno 2020

Questo documento è di proprietà della Società Complesso Scolastico Seraphicum Srl e non può essere copiato o diffuso senza l'autorizzazione formale della Direzione.
Solo le copie controllate sono inserite in una lista che consente la distribuzione automatica di tutte le revisioni o modifiche.
Soltanto le copie controllate garantiscono un aggiornamento automatico in presenza di variazioni nel tempo, quindi fare copie del Manuale al di fuori della lista di distribuzione controllata non garantisce il suddetto automatismo.
Le copie controllate qualora non più necessarie al consegnatario a seguito di cambiamento d'attività o per altre ragioni, dovranno essere restituite per la disattivazione dell'automatismo d'aggiornamento.

1. INTRODUZIONE

1.1 INDICE

1. INTRODUZIONE 2

1.1 Indice 2
1.2 Controllo del Manuale Qualità 3
1.3 Presentazione dell'azienda 4
1.4 Scopo e campo di applicazione del sistema per la qualità 4
1.5 Riferimenti normativi 7
1.6 Abbreviazioni, definizioni e simbologia. 8
1.7 corrispondenze tra uni en iso 9001:2000 ed il manuale qualità dell'azienda 10

2. IL SISTEMA 11

2.1 Requisiti generali per la gestione del sistema 11
2.2 Requisiti generali per la documentazione del sistema 12

3. L'ORGANIZZAZIONE 15

3.1 impegno della direzione 15
3.2 Attenzione al cliente 15
3.3 Politica per la Qualità 15
3.4 Pianificazione 17
3.5 Conduzione 18
3.6 Riesame della direzione 22
3.7 Architettura dei Macroprocessi e relativi indicatori 28

4. LE RISORSE 29

4.1 Messa a disposizione delle risorse 29
4.2 Personale 29
4.3 Infrastrutture 30
4.4 Ambiente di lavoro 30

5. IL PRODOTTO/SERVIZIO 31

5.1 Pianificazione dei processi di realizzazione 31
5.2 Rapporti con il cliente 31
5.3 Approvvigionamento materiali e servizi 36
5.4 Erogazione servizio 39
5.5 Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio 46

6. IL MIGLIORAMENTO 47

6.1 Pianificazione 47
6.2 Misurazioni e monitoraggi 47
6.3 Gestione delle non conformità 52
6.4 Analisi dei dati 55
6.5 Miglioramento 56

1.2 CONTROLLO DEL MANUALE QUALITÀ

1.2.1 Foglio di guardia

STATO DI REVISIONE	**REV DEL18 GIUGNO 2020** _____ (N° REVISIONE E DATA DI EMISSIONE)
REDAZIONE **(Consulente della Qualità)**	_____ (FIRMA E DATA)
RIESAME **(RESP.QUALITÀ)**	_____**Goffredo Sepiacci**_____ (FIRMA E DATA)
APPROVAZIONE **(Direzione)**	_____**Luigi Sepiacci**_____ (FIRMA E DATA DI EMISSIONE)
DISTRIBUZIONE **(copia controllata)**	_____ (N° COPIA E NOMINATIVO DELL'UTILIZZATORE)

1.2.2 Indice delle revisioni

Rev. N°	Motivo	Data d'emissione

1.2.3 Lista di distribuzione

ORGANIZZAZIONE	NOMINATIVO DELL'UTILIZZATORE	N° DI COPIE
Direzione Resp. Qualità Commerciale Segreteria	Luigi Sepiacci Goffredo Sepiacci Goffredo Sepiacci Valentina Cacciaglia	1 originale 2

1.3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.3.1 Denominazione, attività, forza lavoro, capitale

Società:	Complesso Scolastico SERAPHICUM
Ragione Sociale:	Società a Responsabilità Limitata
Partita IVA:	02081311009
C.F.	08530420580
C.C.I.A.A.	663528/88
Iscr.Trib.Roma	8390/88

1.3.2 Sede, indirizzo e dati su mezzi e risorse utilizzati

Sede Legale:	Via del Serafico,3 – 00142 ROMA
Uffici Amministrativi:	Via del Serafico,3 – 00142 ROMA
Istituti Gestiti:	Asilo Isola de "Il Serafino"
	Scuola Materna paritaria "Il Serafino"
	Scuola Elementare paritaria "Il Serafino"
	Scuola Media paritaria "Seraphicum"
	Liceo Ginnasio paritario "Seraphicum"
	Liceo Scientifico paritario "Seraphicum"
	I.T.C. paritario "Seraphicum"
	SCUPSIS – Scuola di Psicoterapia Strategica Integrata "Seraphicum" riconosciuta dal M.I.U.R.
	Asilo Nido presso "Ministero Affari Esteri"

1.3.3 Tipo di Attività/servizio/Prodotti forniti

- Gestione di Istituti Scolastici in proprio e per terzi
- Progettazione ed erogazione corsi di formazione

1.3.4 Storia della società (fondazione, prodotti, mercato, clienti)

La società ha subito profondi cambiamenti e primo fra tutti la trasformazione da società industrializzata a terziaria e quaternaria avanzata, perciò il sistema educativo deve rispondere a tale cambiamento nel quale i riferimenti e le risorse fondamentali sono sempre più quelle legate all'uomo: la creatività, l'informazione, la conoscenza, la comunicazione, la capacità di risolvere i problemi. L'ambiente è caratterizzato dall'apprendimento continuo là dove ***imparare ad imparare*** costituisce l'obiettivo primario e una **Scuola di Qualità** diventa sempre più esigenza prioritaria.

Per questo il Complesso Scolastico Seraphicum, già da tempo, ha intrapreso la strada della Qualità per migliorare e potenziare i campi della professionalità degli operatori scolastici, *sia per quanto riguarda una didattica efficiente negli stimoli ed efficace*

nell'attenzione, sia per un rapporto più collaborativo con la famiglia, la realtà sociale e lavorativa.

Il Complesso scolastico Seraphicum è situato sull'Ottavo Colle (zona Laurentina – Tintoretto -Serafico) in un contesto sociale di connotazione medio-borghese. La zona, popolata da oltre quindicimila persone, è abitata prevalentemente da funzionari e impiegati di società private e di ministeri. Il territorio dispone di alcuni spazi verdi e di un numero sufficiente di attrezzature sportive, mentre per la fruizione di esperienze culturali più varie si possono sfruttare le strutture presenti nella zona limitrofa dell'Eur (musei, cinema, ecc.) e la biblioteca circoscrizionale di via Ostiense.

Il Complesso scolastico Seraphicum, presente sul territorio dal 1988, è un'istituzione scolastica non statale sorta per offrire una più ampia gamma di opportunità educative e formative agli studenti del quartiere EUR di Roma, ma accoglie, ora, allievi da un più ampio bacino di utenza.

La sua offerta formativa comprende:

- L'asilo Isola de Il Serafino;
- la scuola materna paritaria Il Serafino;
- la scuola primaria paritaria Il Serafino;
- la scuola secondaria di primo grado paritaria Seraphicum;
- il liceo ginnasio paritario Seraphicum;
- il liceo scientifico paritario Seraphicum
- l'istituto tecnico commerciale paritario Seraphicum;
- corsi di formazione professionale, autofinanziati e con il finanziamente della Regione Lazio e del Fondo Sociale Europeo;
- la Scuola di Psicoterapia Strategica Integrata Seraphicum per laureati iscritti agli albi dei medici e degli psicologi .

Il Complesso scolastico Seraphicum gestisce l'asilo nido presso il Ministero degli Affari Esteri.

Le scuole partecipano al sistema delle scuole associate UNESCO, al Consorzio Scuola Qualità, al Consorzio ScuolaOnLine e ANINSEI Confindustria

L'istituto si propone come un punto di aggregazione per le famiglie e per gli alunni, basandosi su un progetto globale per la formazione culturale, professionale ed etica dei giovani, applicando i principi della qualità totale.

1.4 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ

Fornire sistematicamente prodotti in grado di soddisfare i requisiti richiesti dal Cliente/Committente nel pieno rispetto di leggi e regolamenti, e documentarne la qualità realizzata

I suddetti requisiti che portano alla soddisfazione del cliente vengono raggiunti e mantenuti attraverso un'efficace controllo del Sistema di gestione per la Qualità inclusi i metodi riguardanti il miglioramento continuo delle attività operative e relativi prodotti/servizi.

Il suddetto miglioramento continuo viene pilotato da una opportuna gestione degli indicatori di qualità e la prevenzione delle non conformità attraverso un sistematico controllo della difettosità di processo e prodotto e conseguente attivazione delle necessarie azioni correttive.

In pratica la società mira ad avere potenzialmente in essere tre obiettivi:

1° mantenere una propria capacità tecnica nel tenere costantemente sotto controllo i processi che determinano l'accettabilità dei prodotti forniti.

2° evitare o rilevare tutto ciò che non è conforme ai requisiti richiesti dal cliente eliminandolo prima della consegna e mettere in atto le misure necessarie a prevenire il loro ripetersi.

3° Monitorare le attività qualitativamente fondamentali in maniera da attivare un continuo miglioramento del Patrimonio aziendale attraverso ottimizzazioni del processo del personale e del prodotto risultante.

Il campo di applicazione cui ci si riferisce è:

- **Gestione di Istituti Scolastici in proprio e per terzi**
- **Progettazione ed erogazione corsi di formazione**

In riferimento alla normativa Iso 9001:2000 risulta escluso il punto 7.6 relativo alla gestione degli strumenti di misura, in quanto il Complesso Scolastico Seraphicum non ne possiede.

1.5 RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9000:2000 Sistemi di Gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia

UNI EN ISO 9001:2000 Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti

UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di Gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

UNI EN ISO 19011:2003 Linee Guida per gli audit di sistema di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

D.Lvo 196/03 Codice in materia di trattamento dei dati sensibili/personali

D.Lvo n.626 del 19.09.94	Documento di Sicurezza e Salute
D.Lvo 155/97	Piano di Autocontrollo per Haccp
D.Lvo 196/03	Normativa in materia di trattamento dei dati Sensibili/Personali

Statuto del Complesso Scolastico Seraphicum di Novembre 2006

Regolamento e codice disciplinare degli studenti

La gestione degli aggiornamenti della suddetta normativa è a carico di QUA.

Inoltre presso la Sede è presente una raccolta di Piani Offerta Formativa per ogni tipologia di Scuola.

1.6 ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI E SIMBOLOGIA.

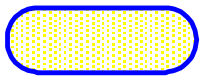
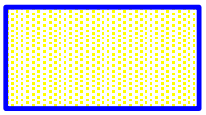
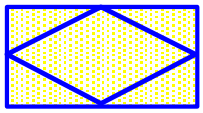
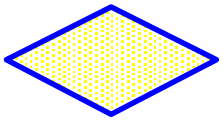
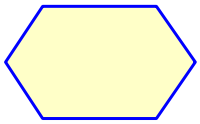
1.6.1 Abbreviazioni

DOCUMENTI		ORGANIZZAZIONI OPERATIVE	
SIGLA	*DOCUMENTO*	*SIGLA*	*ORGANIZZAZIONE*
IO	Istruzione Operativa	AMM	Amministrazione
MO	Manuale di operazioni	COM	Commerciale
MD	Modulo	DID	Didattica
MQ	Manuale Qualità	FOR	Formazione
PO	Procedura organizzativa		
POF	Piano Offerta Formativa	QUA	Qualità
AZIONI		**RUOLI**	
SIGLA	*ATTIVITÀ*	*SIGLA*	*RUOLO*
AC	Azione Correttiva	QUA	Responsabile Qualità
CQ	Controllo qualità		
NC	Non Conformità		
VI	Verifica Ispettiva		

1.6.2 Definizioni dei termini

Valgono le definizioni elencate nella norma ISO 9000:2000 – Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia.

1.6.3 Simbologia dei flussi di processo

Simbolo	Significato
	Inizio o fine flusso
	Attività operativa
	Attività operativa con controllo di processo
	Controllo con decisione
	Verifica o ispezione con delibera

1.7 CORRISPONDENZE TRA UNI EN ISO 9001:2000 ED IL MANUALE QUALITÀ DELL'AZIENDA

ISO 9001:2000		Manuale
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1.4
1.1	Generalità	1
1.2	Esclusioni ammesse	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1.5
3	TERMINI E DEFINIZIONI	1.6
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	2
4.1	Requisiti generali	2.1
4.2	Requisiti generali della documentazione	2.2
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	3
5.1	Impegno della direzione	3.1
5.2	Attenzione al cliente	3.2
5.3	Politica per la qualità	3.3
5.4	Pianificazione	3.4
5.5	Conduzione	3.5
5.6	Riesame da parte della direzione	3.6
6	GESTIONE DELLE RISORSE	4
6.1	Messa a disposizione delle risorse	4.1
6.2	Risorse umane	4.2
6.3	Infrastrutture	4.3
6.4	Ambiente di lavoro	4.4
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	5
7.1	Pianificazione dei processi di realizzazione	5.1
7.2	Processi relativi al cliente	5.2
7.3	Progettazione e/o sviluppo-Non applicabile, escluso	5.3
7.4	Approvvigionamento	5.4
7.5	Produzione ed erogazione servizi	5.5
8	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	6
8.1	Pianificazione	6.1
8.2	Misurazione e monitoraggi	6.2
8.3	Gestione delle NC	6.3
8.4	Analisi dei dati	6.4
8.5	Miglioramento	6.5

2. IL SISTEMA

Per mantenere un costante controllo sulle attività operative dell'organizzazione la direzione ha elaborato il presente Manuale della Qualità necessario a mettere in condizione sia il personale operativo a realizzare il prodotto con i requisiti attesi dal cliente, sia il delegato della direzione e responsabile della qualità a verificare nel tempo la corretta applicazione di quanto prescritto.

2.1 REQUISITI GENERALI PER LA GESTIONE DEL SISTEMA

E' stato definito il sistema più adeguato per ottenere dalla gestione delle attività operative dell'organizzazione la migliore resa qualitativa possibile

Detto sistema è rispondente ai requisiti della ISO 9001:2000.

Per poter stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato quanto sopraddetto si sono seguiti i seguenti criteri di gestione per il relativo controllo, miglioramento ed ottimizzazione:

- realizzare il prodotto identificando i processi necessari e stabilendo la loro sequenza operativa (vedi 2.1.1 colonne 1 e 2);
- effettuare le registrazioni produttive e qualitative necessarie sia a mantenere l'identificazione dei prodotti che la rintracciabilità delle materie prime utilizzate, sia a dimostrare la validità e la qualità sia dell'operato che del conseguente prodotto (vedi 2.1.1 colonne 3);
- Mantenere un costante controllo dei processi di lavorazione e risorse umane coinvolte, per validare quanto viene realizzato (vedi 2.1.1 colonne 4 e 5);
- Definire il metodo con cui tenere sotto controllo i processi e le conseguenti azioni per ottenere i risultati attesi ed un continuo miglioramento attraverso una serie di istruzioni tecniche (vedi 2.1.1 colonna 3);.

Di seguito vengono delineate le fasi produttive dell'azienda, lo sviluppo del ciclo operativo con il supporto tecnico (mezzi e risorse) necessario alla realizzazione degli obiettivi aziendali e relativa documentazione necessaria a guidare le attività ed a tenerne traccia.

2.1.1 Impegno della società per la Gestione del Sistema Qualità

Fasi	Flusso cronologico delle attività	Documentazione	Risorse Umane
Riesame direzione	Organizzazione, responsabilità, compiti	Manuale della Qualità	DIR
	Redazione Bilancio e Dich.Redditi	Bilancio/Unico	COMMERCIALISTA (EXT)
	Consuntivazione fine anno	Elenco Lavori svolti	DIR/AMM/DT
	Controlling, budget	Budget Vendite 20XX Modulo C1	DIR
	Formazione del personale	Piano annuale di Addestramento	QUA/DT
Rapporti con il cliente	Esame del contratto	Contratto	DIR/COM
	Analisi di fattibilità	Contratto	DIR/COM
	Elaborazione offerta	Offerta	COM
	Riesame ordine	Ordine	AMM
	Tempi di consegna	Offerta	COM
	Requisiti legali	Normativa di Riferimento	DIR
	Reclami cliente	Lettere/NC	DIR/QUA
Pianificazione	Presenza materiali/attrezzature	Lista attrezzature	DIR
	Settaggio/manutenzione	NC	DIR
	Preparazione personale	Piano Annuale di Addestramento	DIR/QUA
	Disponibilità tempo	Prospetti	DIR
Approvvigionamenti	Analisi fornitori	Lista Fornitori	DIR
	Verifica ordini	Ordini	DIR
	Controllo materiali in ricezione	DDT	AMM/DID
	Controllo scorte	Magazzino	AMM
Strumentazione	Elenco dispositivi	P.A.Calibrazioni	AMM
	Piano di calibrazione e taratura	P.A.Calibrazioni	AMM
	Registrazione interventi	P.A.Calibrazioni	AMM
Produzione	Gestione attività	Prospetti	DID
	Identificazione e rintracciabilità	Prospetti	DID
	Conservazione prodotti	Magazzino	DID
	Validazione processi particolari	Relazione	DID

2.2 REQUISITI GENERALI PER LA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA

I requisiti del Sistema Qualità e tutte le attività significative del processo produttivo sono descritti in adeguata documentazione (2.2.1) in modo da consentire un valido riferimento al controllo del meccanismo di gestione, mentre i risultati più significativi delle attività operative vengono raccolti in opportune registrazioni (2.2.2), in modo da poter dimostrare la qualità dell'attività resa.

2.2.1 Gestione della documentazione della qualità

Tutta la suddetta documentazione organizzativa e gestionale avente rilevanza ai fini della Qualità del prodotto finale viene quindi regolamentata e tenuta sotto controllo.

Vengono definiti quali documenti ed in quale maniera vengono gestiti:

DOCUMENTI DELLA QUALITÀ	ELABORAZIONE DOCUMENTI				GESTIONE ORIGINALI			IDENTIFICATIVI	
	Redazione modifica	Riesame	Approvazione - emissione	Utilizzatori	Responsabile	Luogo	Durata (P= permanente)	Sigla	Indice di revisione
Manuale della Qualità	QUA	Responsabili di struttura	DIR	Tutti i settori	QUA	Sede	P	MQ	n°
Procedure organizzative	QUA	Responsabili di struttura	DIR	Tutti i settori	QUA	Sede	P	PO	n°
Istruzioni operative e di controllo	DIR	QUA /DT	DIR	Settori interessati	DT	Sede	P	IST	n°
Modulistica operativa	DIR	QUA	DIR	DT /QUA	QUA	Sede	P	MD	n°

2.2.2 Gestione delle registrazioni della Qualità

Le responsabilità per la gestione, conservazione e definitiva eliminazione delle registrazioni della qualità vengono disciplinate in accordo alla seguente matrice.

DOCUMENTO	*RESPONSABILITÀ*			*RINTRACCIABILITÀ*		
GRUPPO DI DOCUMENTI	**Compilazione**	**Controllo**	**Conservazione**	**Identificazione**	**Luogo di archiviazione**	**Durata (anni)**
RAPPORTI SULLA QUALITÀ	QUA	DIR	AMM	TITOLO	AMM	P
PIANI E RAPPORTI DI VI	QUA	DIR	AMM	PROGRESS.	AMM	P
PIANI DI ADDESTRAMENTO	DIR	QUA	AMM	TITOLO	AMM	P
NC – AC -	QUA	DIR	AMM	PROGRESS.	AMM	P
RELAZIONE PERIODICA ANDAMENTO NC - AC	QUA	DIR	AMM	DATA	AMM	P
RECLAMI CLIENTE	QUA	DIR	AMM	LETTERA	AMM	P
MODULI OPERATIVI	OP	DIR	AMM	DATA	AMM	1

2.2.3 Sicurezza sulla conservazione dei dati

La gestione dei dati avviene attraverso due reti (una per l'amministrazione e didattica ed una per i laboratori).

Settimanalmente viene eseguito un back up totale dei dati contenuti nella rete amministrativa e didattica. Inoltre giornalmente viene effettuata una scrittura su due dischi rigidi (modalità shadow).

La sicurezza dei dati è così garantita, poichè i salvataggi sono eseguiti con una frequenza commisurata all'importanza degli stessi.

Periodicamente viene anche verificata la leggibilità dei dischi di back-up. Questa verifica viene registrata a cura del responsabile designato dalla direzione.

L'acceso ad Internet è garantito da 5 linee ADSL munite di appositi Firewall e programmi Antivirus.

3. L'ORGANIZZAZIONE

3.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Sono state stabilite politiche ed obiettivi strategici coerenti con le finalità del vertice aziendale al fine di ottenere benefici per tutte le parti interessate.

Tale impegno del vertice si evidenzia:

- Comunicando l'importanza di conformarsi ai requisiti richiesti dalla procedura
- Stabilendo la politica e gli obiettivi della Qualità;
- Effettuando riesami periodici (almeno annuali) sull'andamento qualitativo dell'azienda;

3.2 ATTENZIONE AL CLIENTE

Il vertice aziendale tende a mantenere ed accrescere la soddisfazione del cliente attraverso un miglioramento dei rapporti contrattuali con il cliente, dalla stipula dell'accordo alla consegna del prodotto finito.

Detti rapporti vengono curati anche attraverso direttive di maggior dettaglio definite al paragrafo 5.2

Il responsabile della qualità su mandato della direzione cura la raccolta ed il controllo di tutti i rapporti con il Cliente in tema di reclami o gradimenti, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati con la maggiore soddisfazione possibile del Cliente/Committente .

Tutti i dati e le informazioni scritte relative al Cliente vengono raccolte e conservate a cura dell'ufficio che mantiene l'interfaccia tecnico commerciale con il Cliente stesso. I rapporti commerciali e le attività operative di cui al punto 5.2 vengono effettuate non in presenza di altri clienti.

il responsabile della qualità verifica che venga rispettato quanto definito in questo paragrafo

3.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Rientra nelle politiche della Direzione precisare l'impegno preso in tema di Qualità ed i relativi obiettivi da raggiungere per i prodotti realizzati dalla società.

Questo impegno della direzione viene sottolineato da una lettera d'intenti che, per la migliore diffusione possibile, viene affissa nell'area operativa dell'azienda.

3.3.1 Lettera d'intenti della direzione

Da: **Luigi Sepiacci**
A: Tutti i dipendenti e collaboratori

OGGETTO: POLITICA SOCIETARIA DELLA QUALITÀ

La crescente competizione globale ha costantemente spinto ad aspettative dei Clienti sempre più stringenti per quanto riguarda la Qualità.

Per essere competitivi e mantenere buoni risultati economici occorre quindi che siano messi in atto sistemi sempre più efficaci ed efficienti. Tali sistemi dovrebbero comportare un miglioramento continuo della Qualità e della soddisfazione dei nostri Clienti.

La società ha quindi deciso di attuare una Politica della Qualità che raggiunga i seguenti obiettivi:

- Realizzare il soddisfacimento delle esigenze dei propri Clienti;
- Impegnarsi al rispetto dei requisiti ed al miglioramento continuo;
- Sviluppare una politica appropriata agli scopi dell'organizzazione e che sia segnalata e compresa ai pertinenti livelli dell'organizzazione

Per il raggiungimento di tali obiettivi è ritenuta indispensabile l'adozione delle seguenti strategie:

- Applicare le metodologie di un Sistema Qualità per poter gestire in forma continua e controllata le attività produttive interne e di assistenza verso il Cliente;
- Coinvolgere in maniera attiva e partecipata tutto il personale che svolge attività aventi rilevanza sulla Qualità del prodotto realizzato;
- Tenere sotto controllo le attività operative onde consentire il mantenimento di standard tali da rendere il nostro prodotto affidabile nel tempo.

Al responsabile della Qualità, Goffredo Sepiacci, cui è demandata la necessaria autorità per assicurare il rispetto di quanto sopraddetto, è delegata la responsabilità relativa a periodiche verifiche sull'adeguatezza del Sistema mentre ai responsabili tecnico amministrativi, l'applicazione di quanto definito dal Sistema Qualità.

In quest'ottica attraverso la comunicazione verranno risolte tutte quelle situazioni pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività produttive, laddove non risulti possibile trovare adeguate soluzioni secondo le strutture e le procedure previste dal presente manuale.

Roma, 06 Giugno 2007 Luigi Sepiacci

3.4 PIANIFICAZIONE

3.4.1 Obiettivi per la qualità

La direzione si assicura che vengano stabiliti gli obiettivi per la Qualità per i responsabili della struttura.

Detti obiettivi devono essere misurabili, coerenti con la politica della Qualità ed includere l'impegno al miglioramento continuo.

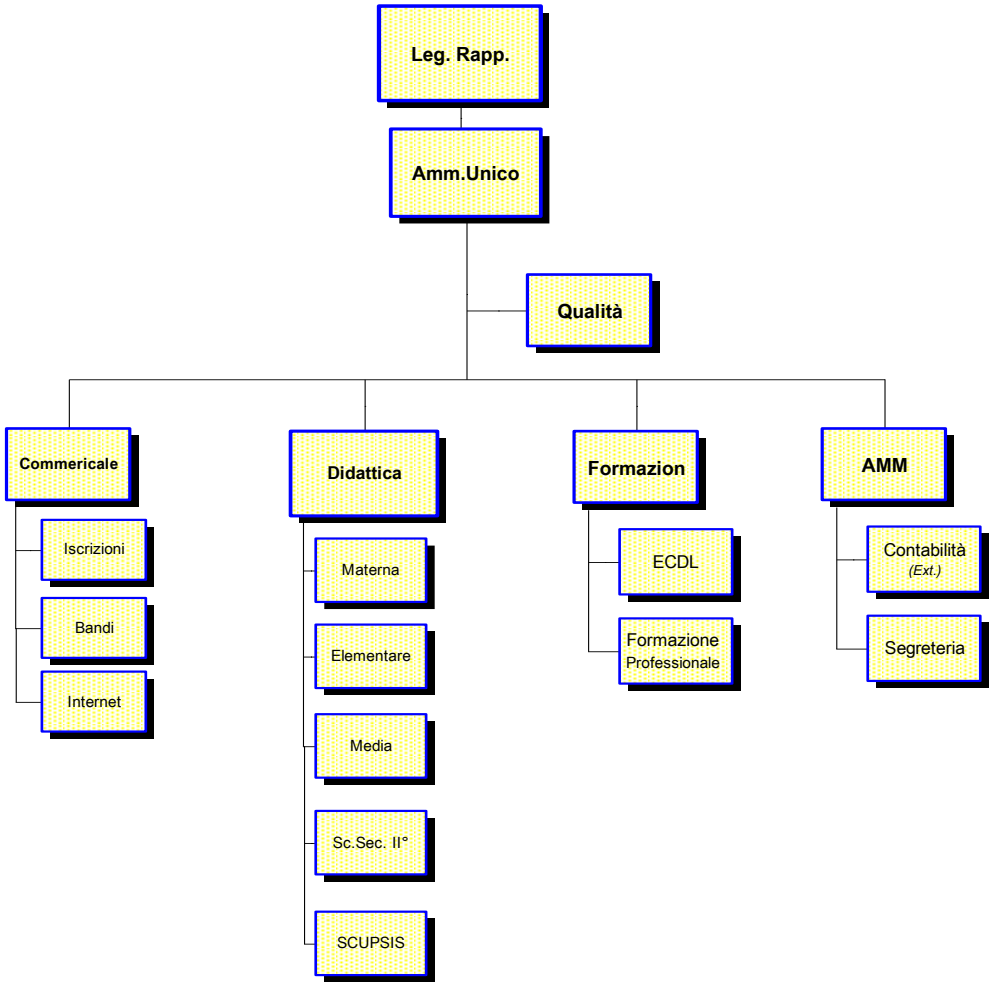
Gli obiettivi della qualità comprendono quelli necessari ad ottemperare ai requisiti dei prodotti richiesti dal Cliente

3.5 CONDUZIONE

La direzione ha definito ed attuato un sistema di gestione per la qualità capace di garantire che l'organizzazione della società sia in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

3.5.1 Responsabilità ed autorità

Viene definito l'organigramma con le funzioni e le loro interrelazioni nonché le relative responsabilità ed autorità per consentire un'efficace gestione organizzativa.



3.5.2 Competenze operative e rapporti interfunzionali

Nella tabella successiva vengono suddivisi i compiti con l'assegnazione da parte della Direzione delle relative responsabilità alle competenze delle organizzazioni coinvolte.

SUDDIVISIONE DEI COMPITI ED ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ (MANSIONARIO)

Capitolo di riferimento	ATTIVITÀ	COMPITI E RESPONSABILITÀ								
	LEGENDA									
	COMPITI E RESPONSABILITÀ									
	R: Responsabile I: Informato della decisione	E: Esegue la decisione C: Collabora con chi esegue;	DIREZIONE	QUALITÀ	COMMERCIALE	AMMINISTRAZIONE	DIDATTICA	FORMAZIONE			
	RESPONSABILITÀ DEL MANAGEMENT AZIENDALE										
	Definire la politica della qualità		R	C							
	Mettere in vigore la politica della Qualità			R							
	Garantire la divulgazione e l'applicazione della politica della qualità			R							
	Definire la struttura organizzativa		R	C		C	C				
	Definire ed approvare le responsabilità e le competenze della qualità		R	C		C					
	Fissare gli obiettivi della qualità		C	R							
	Sorvegliare il raggiungimento degli obiettivi della qualità			R							
	Elaborare ed aggiornare il Manuale della qualità			R							
	Redigere ed approvare le Procedure e le Istruzioni della Qualità			R							
	Analisi e rapporti sull'efficienza del Sistema Qualità			R							
	Valutazione annuale del SQA		R								
	Assicurare l'esecuzione delle AC e controllarne l'efficacia			R							
	Valutare ed introdurre nuovi metodi e nuove tecniche qualità			R							
	Realizzazione delle VI interne			R							
	Gestione dei dati della qualità			R		C					
	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE										
	Analisi Valutazione e descrizione prestazioni collaboratori		R				C				
	Redigere piani di formazione					C	R				
	Formazione nel Settore Linguistico		C	C			R				
	Realizzazione e documentazione della formazione			R			C				
	COMMERCIALE – VENDITE										
	Analisi del mercato				R	C					
	Analisi del feed-back information system del cliente		C	C	C	R					
	Esaminare, approfondire esigenze del cliente		C	C	R	C					
	Listino prezzi		R		C	C					
	Esame offerte e riesame contratti		R	C	C	E	C				
	Analisi della fattibilità		C		R		C				
	Elaborazione offerta		C		R	E					
	Riesame ordine		R			C					
	Conferma d'ordine		R			C					

Capitolo di riferimento	ATTIVITÀ	COMPITI E RESPONSABILITÀ								
	LEGENDA									
	COMPITI E RESPONSABILITÀ									
	R: Responsabile I: Informato della decisione	E: Esegue la decisione C: Collabora con chi esegue;	DIREZIONE	QUALITÀ	COMMERCIALE	AMMINISTRAZIONE	DIDATTICA	FORMAZIONE			
	Scelta livelli per cliente		C				R				
	Assistenza cliente					C	R				
	Requisiti legali, reclami cliente		R	C		C					
	ACQUISTI										
	Definire caratteristiche materiali da acquistare						R				
	Ricerca e proposta possibili fornitori				R		C				
	Analisi fornitori				R		C				
	Controllo e valutazione periodica dei fornitori			R		C	C				
	Verifica ordini					R	C				
	Identificazione e controllo materiali in entrata					R	C				
	Rapporti con il fornitore sui materiali non conformi					R	C				
	PROGETTAZIONE CORSI										
	Ricerca da bandi pubblici		R								
	Definizione requisiti bando		R					C			
	Stesura progetto corso							R			
	Riesame Progetto		R					C			
	Modifiche al Progetto							R			
	Validaizone Progetto		R					C			
	MAGAZZINO (RICEZIONE MATERIE PRIME E SPEDIZIONE PRODOTTI FINITI)										
	Controllo su identificazione dei prodotti					C	R				
	Preparazione documenti di spedizione				R	E					
	MANUTENZIONE IMPIANTI MEZZI ATTREZZATURE E STRUMENTAZIONE										
	Pianificare la manutenzione attrezzature		I			C	R				
	PROGRAMMAZIONE										
	Definizione tempi del controllo qualità		R	C							
	Definizione dei tempi e ritmi di esecuzione attività						R				
	Definizione tempi approvvigionamento						R				
	Definizione tempi di consegna con il cliente		R		C		C				
	Redazione P.O.F.						R				
	Approvazione P.O.F.						R				

Capitolo di Riferimento	ATTIVITÀ		COMPITI E RESPONSABILITÀ								
	LEGENDA										
	COMPITI E RESPONSABILITÀ										
	R: Responsabile I: Informato della decisione	E: Esegue la decisione C: Collabora con chi esegue;	DIREZIONE	QUALITÀ	COMMERCIALE	AMMINISTRAZIONE	DIDATTICA	FORMAZIONE			
ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SERVIZI/PRODOTTI)											
	Disponibilità DOCENTI		R				C				
	Pianificare DOCENTI		R				C				
	Definire approvare e distribuire i documenti didattici		C				R				
	Mantenere attrezzature nel piano di manutenzione			C			R				
	Gestire le revisioni della documentazione utilizzata		R	C		C					
	Sorvegliare le attività didattiche		C				R				
	Controllare la qualità dell'operato			C			R				
	Controllare il rispetto dei tempi programmati		R				C				
	Identificazione del servizio / prodotto resi		R				C				
	Misure di protezione ambientale		R	C		C	C				
	Identificazione raccolta e smaltimento rifiuti					C	R				
	Definizione e controllo delle misure di sicurezza sul lavoro		R	C			C				
	Raccolta e controllo documentazione finale delle attività svolte		R			E	C				

3.5.3 Compiti di ogni Struttura Scolastica

All'interno del Complesso Scolastico Seraphicum ogni scuola è suddivisa in diversi organi tutti con compiti ben definiti nello Statuto del Complesso Scolastico Seraphicum. All'art.4 sono definiti gli organi con le loro specifiche funzioni.

Gli organi si possono indicare in:

Legale Rappresentante dell'ente gestore

Consiglio di Istituto

Presidi e Direttori

Vicepresidi e vicedirettori

Dipartimenti e circoli

Collegio dei docenti

Consigli di classe

Assemblea di genitori e docenti

Assemblea degli studenti

Associazioni Collaterali.

Inoltre in ogni Istituto è presente il *Regolamento di Istituto*, mentre ognuno degli Organi sopraccitati ha il proprio *Regolamento di Funzionamento*

3.5.4 Compiti del Rappresentante della Direzione

La direzione è responsabile del funzionamento del Sistema qualità ed esercita attraverso il coordinamento del responsabile della qualità le seguenti attività strategiche:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluso le esigenze per il miglioramento;
- sensibilizzare l'organizzazione sui requisiti del cliente da rispettare e sugli obiettivi della Direzione da raggiungere

3.5.5 Comunicazioni interne

La direzione ha definito ed attivato dei criteri per comunicare i requisiti, gli obiettivi ed i risultati relativi alla qualità delle attività operative per il miglioramento e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi per la qualità

Mezzi fondamentali per queste comunicazioni sono le riunioni sullo stato di avanzamento lavori (para 3.6) e la documentazione di cui al para 2.2.

Inoltre nei rapporti con le famiglie sono state definite nel POF del Complesso Scolastico Seraphicum alcune procedure di comunicazione :

- Procedure comunicazione famiglie (telefoniche, colloqui personali trimestrali ed intertrimestrali)
- Procedura reminder famiglie (opuscolo informativo su attività del mese o trimestre)
- Procedure comunicazione studenti (circolari, coordinatore, docenti)
- Procedura reminder studenti (affissione in bacheca di messaggi per ricordare eventi)

3.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

3.6.1 Requisiti generali.

Il vertice aziendale ha deciso di attivare un processo che gli consenta di riesaminare periodicamente il sistema di gestione della qualità per assicurarsi della continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Attraverso questo riesame la direzione si mette nelle condizioni di poter valutare le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi inclusi.

3.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Questa azione di controllo da parte della direzione sulle attività della società e sull'andamento del relativo Sistema Qualità si esplica attraverso tre meccanismi fondamentali:

- riunioni periodiche, con frequenza almeno mensile, per il controlling del Sistema;
- riunione di fine anno con i responsabili della struttura per valutare la situazione di quanto accaduto nell'anno trascorso (elementi in ingresso per il riesame), in base alle risultanze di cui al para.6.4, ed impostare conseguentemente il programma e relativo budget per l'anno nuovo in funzione degli obiettivi che ci si propone (elementi in uscita del riesame)
- Resoconti delle valutazioni emerse dai rapporti di cui alla tabella dei criteri di valutazione (para 3.6.4) ed analisi dei dati (tabelle ai paragrafi 6.4.1 e 6.5.1).

Nelle riunioni sono analizzate le problematiche che influenzano negativamente il raggiungimento degli obiettivi, la situazione relativa alle non conformità, l'efficacia delle eventuali azioni correttive adottate e conseguentemente sono definite le azioni di miglioramento ed ottimizzazione della società.

Una casistica dei reclami viene archiviata a cura del responsabile della qualità per le elaborazioni statistiche di fine anno ed anche per fornire le opportune segnalazioni alla produzione dopo la necessaria informativa alla Direzione.

Vengono utilizzati anche i risultati relativi alla variazioni che si possono avere sui valori degli indicatori di qualità (paragrafo 6.4.1)

3.6.3 Valutazione del Sistema qualità

La valutazione annuale scritta del SMQ tramite la DIR viene effettuata per assicurare che il medesimo sia sempre appropriato ed efficace nel tempo.

La verifica periodica (annuale) del sistema qualità viene eseguita sulla base di criteri ben precisi, in particolare si fa riferimento ai documenti di registrazione della qualità, ai dati statistici, alle informazioni di ritorno dai Clienti e soprattutto alla Verifica ispettiva interna.

Con il riesame del sistema qualità da parte della direzione vengono messi in evidenza gli eventuali punti di debolezza del sistema stesso.

Viene inoltre verificata l'efficacia del sistema qualità per quanto riguarda il compimento degli obbiettivi fissati.

Sulla base di ciò vengono determinati i nuovi obbiettivi aziendali secondo un approccio orientato al **miglioramento continuo della qualità e del processo produttivo (Piani di Miglioramento).**

3.6.4 Criteri di valutazione

Nella tabella che segue sono evidenziati i criteri ed i mezzi di valutazione del riesame del sistema qualità da parte della direzione.

Mezzi di valutazione / *Criteri di valutazione*	Rapporto di Audit	Rapporto di non conformità	Reclami dai clienti	Valutazione fornitori	Dati Qualità	Costi Qualità	Azioni correttive	Obiettivi Qualità
Efficienza del Sistema Qualità	●	●			●		●	●
Soddisfazione del cliente			●					●
Qualità dei prodotti/prestazioni		●	●					●
Qualità delle forniture		●		●	●		●	●
Economicità del sistema qualità					●	●		●

Il Responsabile del Management Qualità valuta gli scostamenti e le tendenze, definisce gli interventi da intraprendere con le modalità descritte nel processo 6.4 “Analisi dei dati e miglioramento ”.

3.6.5 Risultati del riesame

Il completamento del riesame viene raccolto in una comunicazione da parte della direzione dove vengono evidenziate azioni relative a:

- miglioramento del sistema di gestione per la Qualità;
- miglioramento dei processi connessi ai requisiti richiesti dal Cliente;
- necessità o problematiche delle risorse.

Questi risultati vengono raccolti e documentati su un'apposita relazione emessa a cura della direzione con collaborazione del responsabile della Qualità.

3.6.6 Controlling

Viene sviluppato da parte del responsabile della Qualità, un controllo costante sugli andamenti ed avvenimenti della società per consentire l’impostazione di efficaci interventi sia preventivi che correttivi atti a migliorare l’andamento produttivo della stessa.

Questo controllo si sviluppa periodicamente con la partecipazione di DIR, AMM e QUA con il punto della situazione fatto in sede di riunione.

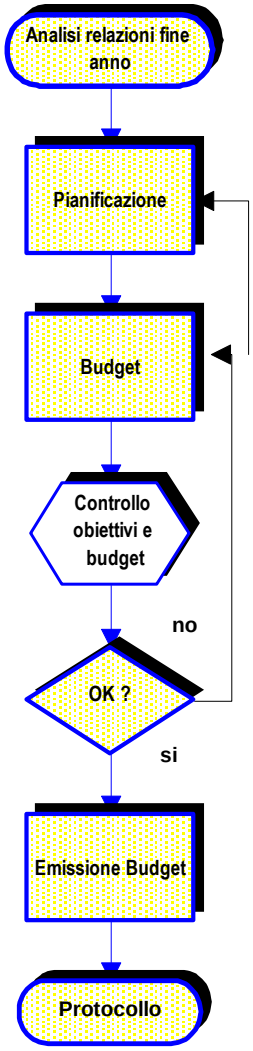
Tipo di analisi	Argomenti	frequenza
PRODUTTIVA	Analisi ordini Analisi ritardi Analisi reclami/soddisfazione clienti Andamento del mercato Problemi di prodotto, processo, personale	Settimanale
QUALITATIVA	Qualità dei prodotti / Prestazioni Soddisfazione del cliente Qualità forniture	Mensile
	Analisi del rapporto sullo "Stato della Qualità"	Fine anno
GENERALE	analisi dei successi conto degli investimenti indice del personale	Annuale

3.6.7 Pianificazione / budget

Dalle analisi emerse nella riunione e nel relativo rapporto sullo "Stato della Qualità", sono desunti degli obiettivi misurabili (vedere 6.4.1) che, attraverso i riesami periodici della direzione, sono evidenziati e corretti e/o migliorati (vedere 6.4.2) gli eventuali scostamenti dal raggiungimento degli obiettivi prefissati.

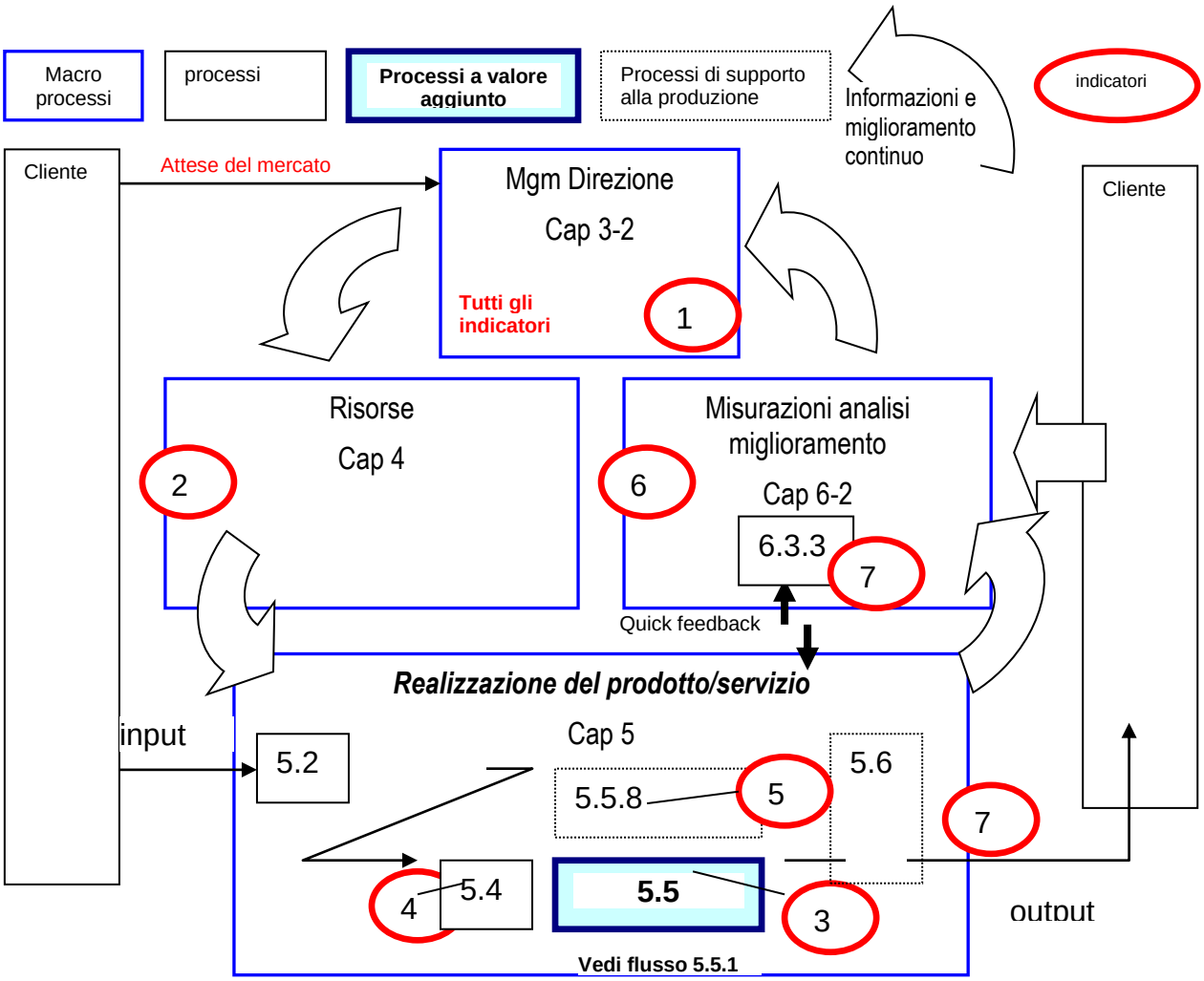
Anche se la normativa non richiede un processo di budget si è considerato utile collegare la definizione degli obiettivi con il piano finanziario.

A) PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEL BUDGET ANNUALE

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
		DIR	QUA	Riesame della direzione
	Pianificare l'anno amministrativo e definire gli obiettivi	DIR		
	Sulla base del piano, redigere il budget	DIR		Obiettivi + risultati anno precedente, contabilità in corso
	Verificare ed emettere ufficialmente budget ed obiettivi	DIR		
	Analisi della Direzione.	DIR		
	Divulgazione ai responsabili in riunione congiunta degli obiettivi conseguenti al budget impostato	DIR	QUA	Budget
	Controlli periodici durante l'anno (Controlling)	AMM	QUA	Budget

3.7 ARCHITETTURA DEI MACROPROCESSI E RELATIVI INDICATORI

#	Caratteristica	Indicatore ed unità di misura	Metodo	Riferimento
1	Bilancio	Andamento Finanziario	%	Fatturato Anno/Costi Anno
2	Addestramento Personale	Resa operativa (efficienza)	%	Matrice di polivalenza
		Resa qualitativa (efficacia)	%	
3	Fornitori Qualificati	Media di valutazione dei fornitori	%	LISTA FORNITORI QUALIFICATI
4	Invalsi	Verifiche Invalsi su andamento anno scolastico	%	VERIFICA INVALSI
5	Soddisfazione cliente esterno	Quantità clienti soddisfatti	%	Questionari
		Quantità e costi dei reclami	€	Divisione per tipo di reclami
6	Non conformità	Quantità per tipo di NC	N°	Tipo di NC suddiviso per famiglie
		Costo totale per tipo di NC	€	Rapporto annuale sulle NC



4. LE RISORSE

4.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La società tiene sotto controllo le risorse necessarie per:

- Attuare e migliorare i processi di gestione del sistema per la qualità
- Ottenere la soddisfazione del Cliente.

Per l'attuazione ed il perseguimento dei suddetti obiettivi, facenti parte delle strategie e politiche dell'organizzazione, viene curata e tenuta sotto controllo una serie di aspetti fondamentali per la politica della società:

- Le risorse umane componenti la struttura organizzativa
- Il patrimonio aziendale sottoforma di proprietà intellettuale
- Le infrastrutture, materiali, impianti ed attrezzature di produzione
- La gestione dell'informazione come Know-how

4.2 PERSONALE

4.2.1 Incarichi al personale.

E' politica della direzione del Complesso scolastico Seraphicum Srl mettere il personale operativo e di controllo in condizioni di avere un'adeguata istruzione, addestramento e/o esperienza tali da fornire le necessarie garanzie di base sulla Qualità delle attività assegnate e conseguenti risultati

4.2.2 Assunzione

Nel momento in cui dovesse verificarsi l'esigenza di assumere del nuovo personale, la Direzione effettua una ricerca nel settore per stabilire le qualifiche del personale. Viene effettuato un colloquio con il candidato sulla base delle esperienze dello stesso e sulla conoscenza delle lingue, e nel momento in cui il risultato è positivo si effettua un periodo di prova per verificare nella pratica le capacità della persona.

4.2.3 Addestramento necessario

In base alle risultanze che emergono dai rapporti relativi alla resa operativa del personale, Piano annuale di addestramento, Schede personale e matrice di polivalenza, viene elaborato annualmente un piano di addestramento commisurato ai livelli di formazione dimostrati per ogni anno trascorso.

La società ha individuato tre aree fondamentali sulle quali ritiene necessaria la formazione del personale:

- Sistema Qualità
- Processi operativi
- Sensibilità aziendale

Le esigenze d'addestramento in tali aree sono esaminate dalla Qualità con la collaborazione dei responsabili della produzione.

4.2.4 Attività di Formazione

Il Complesso Scolastico Seraphicum Srl svolge attività di formazione per studenti. Per quanto riguarda la formazione dei docenti, del personale ausiliario, del personale amministrativo questa viene pianificata dalla Direzione.

4.3 INFRASTRUTTURE

Il Complesso Scolastico Seraphicum Srl effettua le sue attività presso la sede di Via del Serafico,3 – 00142 Roma. Qui sono ubicate le aule delle Scuole gestite dall'organizzazione, gli uffici della Direzione, gli uffici Amministrativi, Bar, Mensa, Palestre, Sala Multimediale, Laboratorio Informatico, Laboratorio scientifico, Biblioteca, Videoteca, Sala Video.

4.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'AMBIENTE OPERATIVO VIENE MANTENUTO, OLTRE CHE PULITO ED ORDINATO, ANCHE CON LE SEGUENTI CARATTERISTICHE:

Attuando quanto previsto dal D.Lvo 626/94 per quanto riguarda tutta l'azienda;

Vengono effettuate le visite mediche periodiche con cadenza annuale e preventive per i dipendenti di prima assunzione.

Si effettuano periodicamente riunioni di formazione ed aggiornamento con i responsabili della sicurezza e i dipendenti dove vengono segnalate eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative ed a suggerire eventuali migliorie che consentano una più valida propensione ad operare.

Le registrazioni di tali attività vengono formalizzate sulla scheda personale a cura dell'amministrazione.

Inoltre per quanto riguarda la mensa gestita da Società esterna, viene richiesto l'adeguamento a quanto previsto dal DLvo 155/97 per il controllo delle attività svolte in ambito alimentare.

5. IL PRODOTTO/SERVIZIO

5.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE

Tutti i processi o attività aventi influenza sulla qualità finale del prodotto sono identificati, pianificati e tenuti sotto costante controllo al fine di assicurare che quanto prodotto, sia conforme ai requisiti prestabiliti.

La realizzazione del prodotto avviene attraverso una sequenza di processi e sottoprocessi che si possono concretizzare nelle seguenti fasi:

- Requisiti richiesti dal Cliente
- Riesame del contratto ed analisi di fattibilità
- Pianificazione dei processi di realizzazione
- Approvvigionamento del materiale necessario
- Attività realizzative o produttive
- Nei capitoli seguenti viene diagrammata la dinamica degli interventi con relativi attori e documentazione utilizzata.

Dove necessario, per maggiori dettagli, vengono utilizzate apposite Procedure organizzative od Istruzioni operative.

5.2 RAPPORTI CON IL CLIENTE

Il vertice aziendale tende a mantenere ed accrescere la soddisfazione del cliente attraverso un miglioramento dei rapporti contrattuali con il cliente, dalla stipula dell'accordo alla consegna del prodotto finito.

Il responsabile della qualità su mandato della direzione cura la raccolta ed il controllo di tutti i rapporti con il Cliente in tema di reclami o gradimenti, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati con la maggiore soddisfazione possibile del Cliente/Committente .

La fase contrattuale può avvenire con diversi canali di entrata:

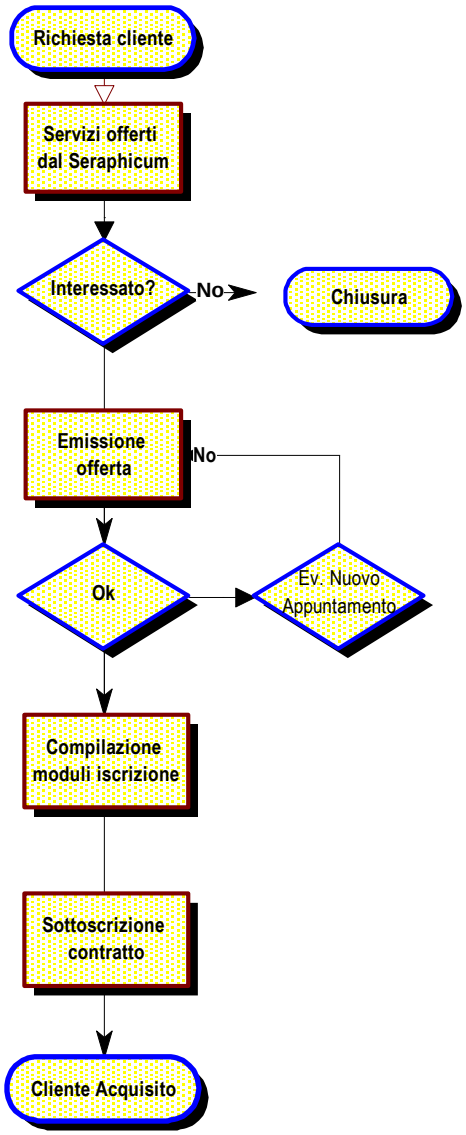
- Iscrizione
- Settore della formazione.

5.2.1 Iscrizione

Le modalità di accesso alle diverse scuole del Complesso Scolastico Seraphicum sono rappresentate dall'iscrizione che avviene negli uffici di segreteria. Presso gli uffici di segreteria il personale riceve i genitori degli studenti per eventuali chiarimenti sulle modalità di accesso, sui pagamenti e sui servizi offerti. In questa occasione vengono anche offerti degli opuscoli informativi come la *Carta dei Servizi.*

Le attività vengono riassunte nel seguente diagramma di flusso:

Iscrizione

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Il cliente entra presso il complesso richiedendo informazioni	Cliente		Volantino\Internet
	Vengono illustrati i servizi offerti dal Complesso Seraphicum	Cliente	DID	
	Il Cliente conferma o meno la volontà di iscriversi	COM	DID	Carta dei Servizi
	Viene formulata l'offerta sulla base della scuola a cui vuole iscriversi il cliente	COM		Offerta
	Il Cliente può accettare l'offerta o fissare un nuovo appuntamento per riflettere con calma	COM		
	Il Cliente compila il modulo di iscrizione comprensivo di dati anagrafici, obiettivi, tempi e aspetto economico	COM		Moduli Iscrizione
	Viene sottoscritto il contratto	COM		Contratto
	Con la firma del documento il cliente risulta acquisito	COM		

5.2.2 Formazione

Committenza privata

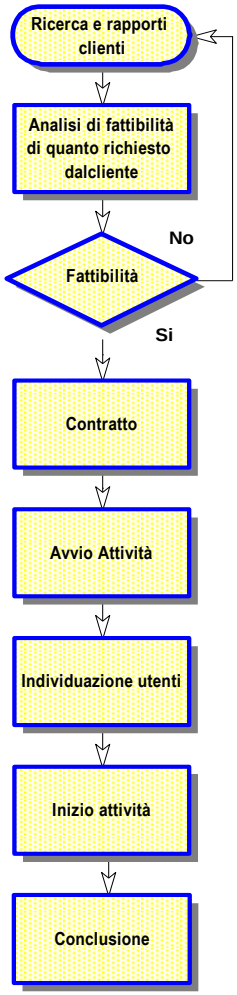
1. **Ricerca di potenziali committenti**
2. **Programmazione di incontri**
3. **Contatti con i committenti individuati**
4. **Richiesta servizio**
5. **Verifica di fattibilità**
6. **Elaborazione del progetto/proposta**
7. **Stipula del contratto**
8. **Individuazione dell'utenza**
9. **Erogazione del servizio**
10. **conclusione dell'attività**

Committenza Pubblica

1. **Ricerca bando**
2. **Partecipazione**
3. **Risultato**
4. **Avvio procedure inizio attività**
5. **Stipula convenzione**
6. **Erogazione del servizio**
7. **Conclusione**

Le suddette attività vengono dettagliate nei successivi diagrammi di flusso.

A) ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE (COMMITTENTE PRIVATO)

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLAB.	DA UTILIZZARE
	Ricerca clienti attraverso pubblicità, contatti personali, passaparola Programmazione incontri	DIR	MKT	Presentazione Ente
	Analisi interna di fattibilità	DIR	MKT	Proposta Scheda finanziaria
	Elaborazione o valutazione proposta			
	Firma dell'accordo	DIR	Segr	Contratto
	Contatti R. Umane Contratti/Incarichi Definizione tempi e metodi	DIR	Segr	Calendario Registri
	Pubblicità	DIR	Segr	
	Erogazione del servizio Rendicontazioni Rapporti alla P.A.	DIR	Segr	Valutazioni
	Emissione Ft	REND		

B) ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE (COMMITTENTE PUBBLICO)

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLAB.	DA UTILIZZARE
Ricerca su internet dei bandi	Ricerca dei bandi di Formazione professionale attraverso BURL, G.U., Internet	DID	PRE	Burl Internet
Analisi di fattibilità di quanto richiesto dal bando	Analisi interna di fattibilità	DIR		
Partecipazione al bando (No / Si)	Analisi ed elaborazione del progetto Preparazione documentazione come da bando	DIR PRG	Segr	Progetto Documentaz. Tecnica
Revisione del progetto	Rev. del progetto generale Individuazione R. Umane Congruenza del budget Contratti	DIR		Contratti con R.U. coinvolte Scheda finanziaria Contratti/Incarichi
Controllo risultati	Controllo dei risultati			
Avvio procedure inizio attività 1	Produzione della documentazione richiesta da P.A. (FORM)	DID DID		BURL e/o comunicazione Formale Fideiussione Ft.
Convenzione	Firma della convenzione		Segr	ATI/ATS Bando
Avvio procedure inizio attività 2	Contatti R. Umane Contratti/Incarichi Definizione tempi e metodi Pubblicità Registrazioni	PRE DIR	Segr	Convenzione Contratti Calendario Registri
Inizio attività di formazione	Erogazione del servizio Valutazioni Rendicontazioni Rapporti alla P.A.	DIR DID	Segr Segr	
Conclusione				
Rendicontazione finale	Rendicontazione finale Emissione Ft	REND DID	Seg	

5.2.2 Competenze contrattuali

	DIR	QUA	DID	COM
Analisi dell'offerta				X
Analisi fattibilità				X
Stipula dell'accordo	X			
Interfaccia operativa			X	
Consegna finale			X	
Gestione reclami		X		

5.2.3 Interfaccia con il cliente

In fase di ordine e conferma d'ordine viene definito il canale di comunicazione diretto con il cliente.

Le richieste arrivano verbalmente e/o telefonicamente con successiva elaborazione scritta, al momento del ricevimento ufficiale della richiesta, anche su supporto informatico. Per iscritto arrivano via fax. Ogni tipologia di comunicazione in uscita e in entrata nei confronti del cliente viene definita in forma scritta per assicurarne l'adeguata rintracciabilità.

Gli ordini arrivano prima telefonicamente, quindi via fax e/o con successiva lettera e/o registrazione su supporto informatico.

5.2.4 Documenti di riferimento

Software di Gestione

Richieste d'offerta (Capitolato, Bando di Gara, Elenco Prezzi)

Listino prezzi

Offerta commerciale

Modulo di Iscrizione

5.3 APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI E SERVIZI

Al fine di poter assicurare la conformità del materiale approvvigionato a quanto specificato nell'ordine o del fornitore di servizi alle caratteristiche tecnico economiche previste dal Complesso Scolastico Seraphicum, vengono gestiti in maniera controllata:

- tutti gli approvvigionamenti di materiali aventi rilevanza sulla Qualità del prodotto;
- la valutazione, la scelta ed il controllo dei Fornitori in modo da assicurare che i materiali siano forniti da aziende qualificate;
- la preparazione di tutta la documentazione relativa agli approvvigionamenti in modo completo e chiaro;

- la verifica degli ordini di acquisto;
- il controllo dei materiali in ricezione;
- Il controllo della qualità, dei tempi e dei costi del servizio fornito dal terzista

Per la tipologia di fornitori presenti in azienda sono state ritenute critiche due particolari tipologie di fornitori, cioè i fornitori relativi ai servizi erogati nella mensa e quelli che si occupano delle pulizie degli edifici e delle aule. Per queste tipologie di fornitori sono presenti dei contratti particolari atti a cautelare il Complesso Scolastico Seraphicum per le attività svolte dai suddetti fornitori. In particolare per i servizi svolti nella mensa viene imposto il Piano di Autocontrollo relativo all'Haccp (D.Lvo 155/97).

5.3.1 Pianificazione delle attività di approvvigionamento

A) **SCELTA DEI FORNITORI**

Fornitori nuovi o fornitori in riesame, vengono sottoposti ad una prima valutazione e quelli giudicati positivamente vengono iscritti nella lista dei fornitori qualificati

B) **CRITERI BASE DI SCELTA PER I FORNITORI DI MATERIALI**

L'organizzazione della ditta fornitrice è coperta da un Sistema Qualità.

Immagine ed affidabilità nota della Ditta.

Prodotti / servizi rispondenti alle esigenze interne.

Miglior rapporto costo / qualità.

Rispetto dei tempi di consegna

Disponibilità a forniture in tempi ristretti

C) **CRITERI BASE DI SCELTA PER I FORNITORI DI SERVIZI**

I docenti con contratto di collaborazione sono inseriti all'interno del modulo di Valutazione del Personale in quanto il 90 % dei suddetti risulta essere nel settore formativo. Il restante 10% di fornitori di servizi viene valutato all'interno della lista dei Fornitori Qualificati con i parametri definiti nel paragrafo precedente.

D) **STRUMENTI DI VALUTAZIONE**

Il criterio di valutazione dei fornitori è basato su una scala in centesimi. Per ogni voce viene effettuata una valutazione che porta ad una media finale per singolo fornitore.

NOTA: Le valutazioni medie dei fornitori con un valore finale al di sotto di 60 /100 comportano il riesame e/o la cancellazione dalla lista dei fornitori.

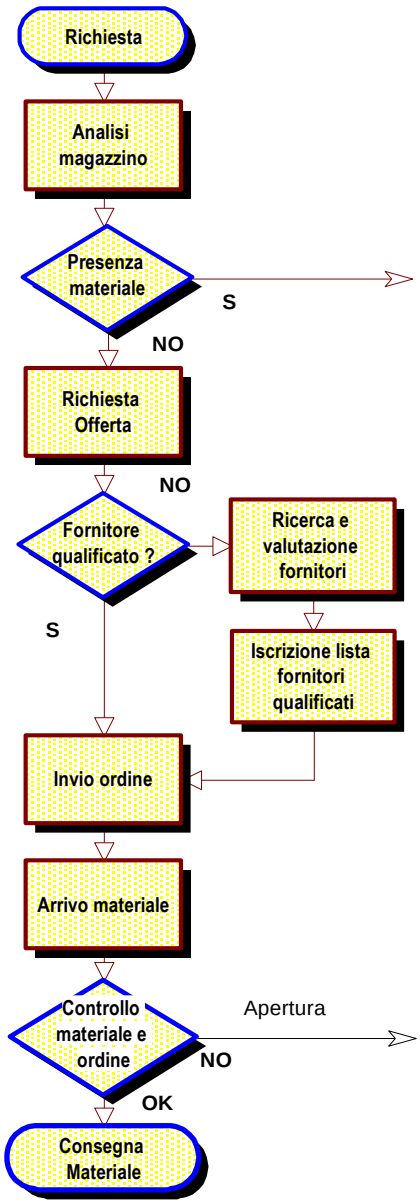
5.3.2 Verifica dei materiali acquistati

Tutti i materiali approvvigionati vengono controllati in ricezione prima con la documentazione di accompagnamento e riferimenti all'ordine emesso, poi fisicamente (quantità, condizioni imballo, danneggiamenti eventuali, ecc.), quindi qualitativamente in base ai requisiti qualitativi richiesti sull'ordine.

5.3.3 Verifica dei servizi acquistati

Anche nel caso della fornitura di servizi, vengono accuratamente controllati attraverso i PPC delle attività sviluppate all'interno.

5.3.4 Flusso delle attività di approvvigionamento materiali

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Richiesta di approvvigionamento	Interess		
	Controllo quantitativi	AMM		
	Preparazione materiale occorrente	AMM		
	Elaborazione quantitativo da acquistare e richiesta d'offerta	AMM		(Richiesta d'offerta)
	Analisi caratteristiche tecnico economiche e qualitative dei fornitori	QUA		Lista fornitori qualificati
	Approvazione ordine Invio ordine al fornitore a mezzo fax	DIR		Ordine
	Controllo quantitativo	AMM		Ordine d'acquisto
	Controllo qualitativo			Bolla accompagnamento materiale in entrata
		Intress		DDT

5.3.5 Documenti di riferimento

Richiesta offerta al fornitore

Ordine di acquisto

Bolle di accompagnamento delle materie in entrata.

Lista dei fornitori qualificati

5.4 EROGAZIONE SERVIZIO

Obiettivo base è quello di tenere sotto controllo tutte quelle attività aventi influenza sulla Qualità del risultato finale, in modo da assicurare che, eseguendo le attività produttive in conformità ai requisiti prestabiliti, possano essere senz'altro soddisfatti i requisiti richiesti dal Cliente sul prodotto finale.

5.4.1 Piano Offerta Formativa

Le attività svolte all'interno degli Istituti facenti parte del complesso scolastico Seraphicum vengono effettuati dopo la redazione del Piano Offerta Formativa di seguito denominato P.O.F. Il suddetto documento viene emesso all'inizio di ogni Anno Scolastico dopo approvazione del Consiglio di Istituto dei diversi Istituti.

Il P.O.F. è emesso in versione generale come Complesso Scolastico Seraphicum e poi in maniera analoga da:

Scuola Elementare Paritaria "Il Serafino"

Scuola Media Paritaria "Seraphicum"

Istituto Tecnico Paritario "Seraphicum"

Liceo Classico Paritario "Seraphicum"

Liceo Scientifico Paritario "Seraphicum"

Tutti i P.O.F. al loro interno contengono una serie di informazioni predefinite e che si possono riassumere in:

Scuola e Territorio

Struttura Organizzativa

Finalità e Obiettivi generali

Continuità Didattica

Attività extracurriculare

Valutazione

5.4.1 Attività Didattica

La gestione delle attività didattiche è definita dall'utilizzo dei tre documenti principali presenti in ogni Istituto:

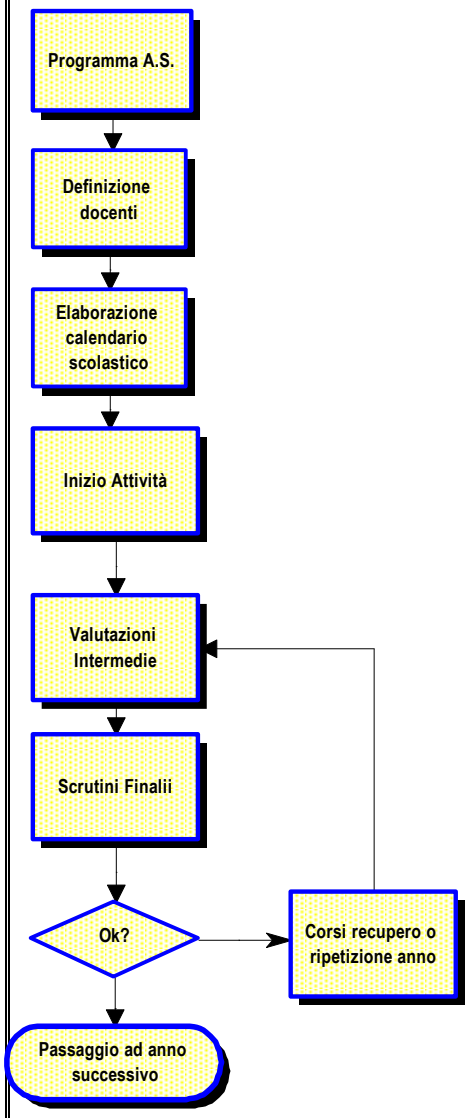
Piano Offerta Formativa

Regolamento Complesso Scolastico Seraphicum

Regolamento dell'Istituto

Nei successivi paragrafi vengono i descritti i principali diagrammi di flusso relativi alla suddetta attività.

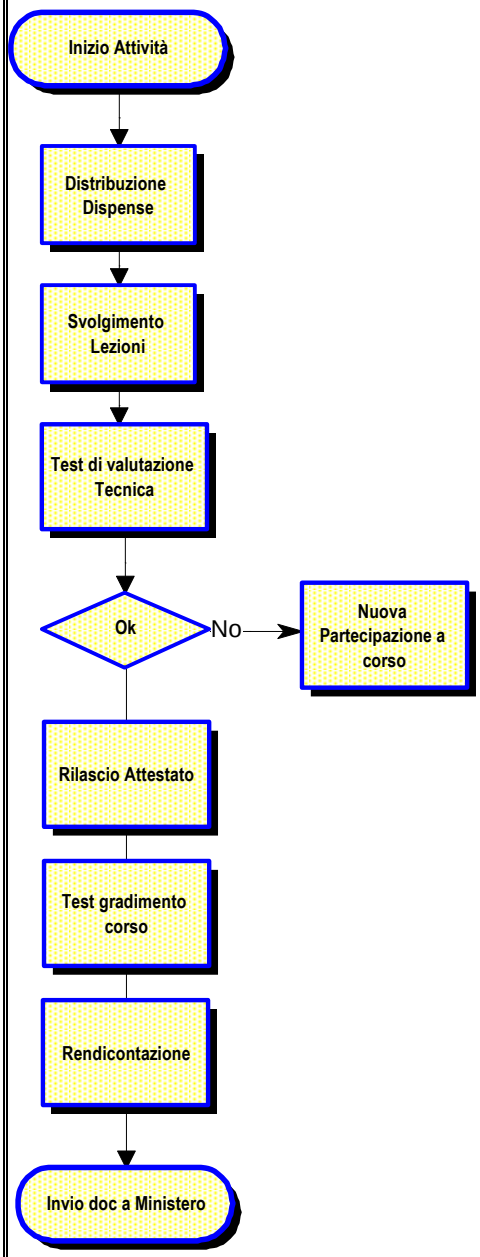
5.4.2 Corsi Scolastici

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Viene definito il programma dell'Anno Scolastico relativo alla classe in questione	DID	DIR	
	Si procede alla ricerca dei docenti per l'esecuzione del corso	DID	DIR	Lista Docenti – CV
	Viene elaborato il calendario comprensivo di date ed orari settimanali	DID		Calendario
	Si procede all'inizio delle attività	DOC		Programmi Registri Docenti
	Nel corso dell'anno scolastico vengono eseguite valutazioni scritte ed orali intermedie	DOC		Pagelle
	Alla fine dell'Anno Scolastico vengono eseguiti gli scrutini finali	DOC		Scrutini Pagella Finale
	Nel caso i risultati ottenuti dall'alunno non siano sufficienti si decide di inviarlo ad un corso di recupero nell'anno scolastico successivo oppure si decide per la ripetizione dell'A.S. da parte dell'alunno	DOC		
	L'alunno accede all'A.S. successivo	DOC		

5.4.3 Corsi Interni (Ecdl, Patentino…)

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
Definizione argomento corso	Viene definito l'argomento del corso in riferimento alle esigenze espresse dal personale e dalla Direzione	FOR	DIR	
Ricerca docenti	Si procede alla ricerca dei docenti per l'esecuzione del corso	FOR		Lista Docenti – CV
Elaborazione programma corso	Viene elaborato il programma del corso	FOR		Programma Corso
Definizione costi	Si procede alla definizione dei costi del corso	DIR	FOR	
Pubblicità	Il corso viene pubblicizzato affinché si possano avere anche iscrizioni esterne	FOR		
Iscrizioni	Viene dato il via alle iscrizioni	AMM		Modulo Iscrizioni
Minimo Iscrizioni / Riporposto con diverse date	Nel caso non si raggiunga il minimo di iscrizioni il corso viene posticipato e riproposto con diverse date	FOR		
Partenza Corso	Il corso può partire	FOR		

5.4.4 Esecuzione Corso di Formazione

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Si iniziano le attività del corso con la compilazione della Scheda anagrafica	FOR	DIR	Scheda Anagrafica
	Vengono distribuite le dispense e la documentazione per seguire il corso	FOR		Dispense
	Vengono svolte le lezioni con la registrazione delle presenze dei partecipanti	Docente	FOR	Foglio Presenze
	Alla fine del corso viene effettuato un test di valutazione	FOR		Questionario
	Nel caso in cui il risultato del test è negativo il partecipante è tenuto a partecipare nuovamente al corso	FOR		
	A tutti i partecipanti con esito finale positivo viene rilasciato l'attestato	FOR		Attestato
	Prima della conclusione del corso viene consegnato un questionario di valutazione dello svolgimento del corso	Partecip.	FOR	Valutazione Corso
	I documenti vengono archiviati presso la sede	FOR		Formulario Rendicontazione
	Nel caso di corsi con il rilascio di crediti formativi i documenti vengono inviati al Ministero /Regione	FOR		Relazione Risultati Valutazione

5.4.5 Gestione Magazzino

La gestione del magazzino per il Complesso Scolastico Seraphicum Srl non comporta particolari problematiche in quanto i materiali che vengono conservati in magazzino riguardano esclusivamente materiali per i corsisti e materiale pubblicitario. Detti materiali vengono conservati in appositi armadi e preservati da eventuali danneggiamenti. All'esaurirsi della scorta presente nell'armadio si effettua l'ordine per l'approvvigionamento relativo.

5.4.6 Gestione attività amministrative

L'ufficio Amministrativo gestisce le attività di supporto quali:

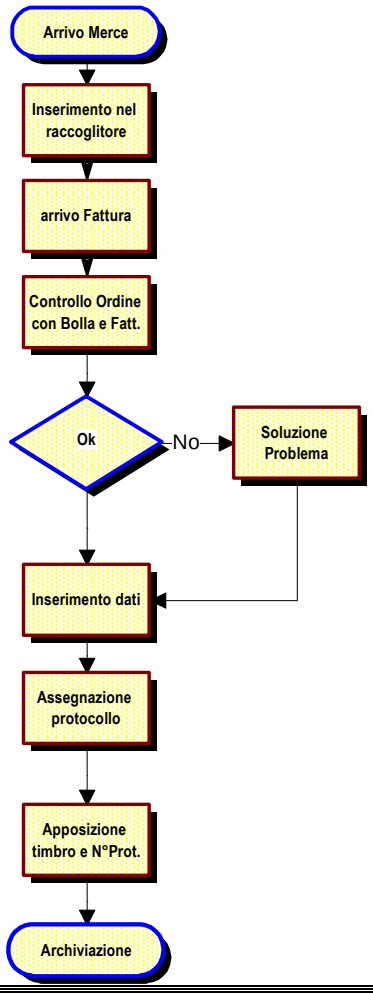
a) Controllo Fatture

b) Emissione Bolle

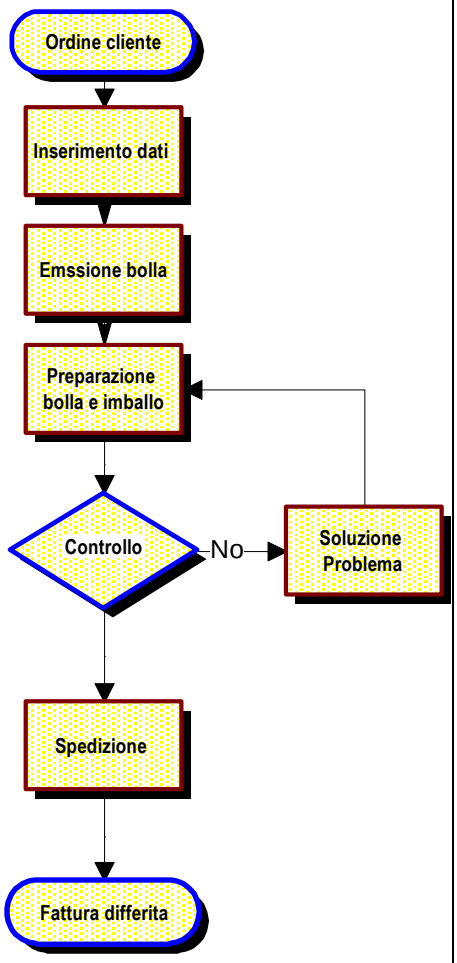
c) Controllo Scadenzario

In riferimento alle attività di controllo fatture ed emissione bolle sono stati definiti i seguenti diagrammi di flusso:

a) Controllo Fatture

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	La merce giunge presso la sede del Seraphicum	AMM		Bolla
	La bolla viene inserita all'interno del raccoglitore "DEFINIRE"	AMM		Bolla
	All'arrivo della fattura essa viene allegata alla bolla	AMM		Fattura
	Viene effettuato il controllo della corrispondenza Bolla/ordine/fattura	AMM	DT	Ordine/Bolla/Fattura
	Nel caso che si evidenzino dei problemi viene contattato chi ha effettuato l'ordine ed il fornitore per la soluzione del problema	AMM		Non Conformità
	Vengono inseriti i dati sul programma di contabilità	AMM		
	Viene assegnato il numero di protocollo	AMM		N°Protocollo
	Sui documenti viene apposto il timbro con il numero di protocollo	AMM		Bolla Fattura
	Bolla e Fattura vengono inserite nel raccoglitore "Fatture Acquisto Anno XX"	AMM		Archivio

b) Emissione bolle

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Il cliente effettua un ordine	AMM		Ordine
	Vengono inseriti su PC i dati con i prezzi	AMM		
	Esatto fornisce la bolla con il Numero Progressivo	AMM		Bolla
	Viene preparato l'imballo per il cliente al quale viene allegata la bolla	AMM	DT	Bolla
	Viene effettuato un controllo finale per verificare integrità imballo e corrispondenza con bolla	AMM		Non Conformità
	L'imballo viene spedito al cliente o consegnato direttamente in sede	AMM		Bolla
	Viene emessa successivamente la fattura differita	AMM		Fattura Differita

c) Controllo scadenzario

Viene stampato lo scadenzario.Le scadenze sono ordinate per codice cliente. Le fatture scadute sono precedute dalla voce "Scaduto".

Successivamente vengono effettuate le telefonate per sollecitare e nei casi di recidività viene effettuato un sollecitato via fax. Al momento del pagamento vengono evidenziate le righe sullo scadenzario e successivamente eliminate dal file informatico.

5.4.7 Gestione delle attività

Per ogni processo di produzione vengono definite le attività che consentono di ottemperare a quanto richiesto dal programma e tenere sotto controllo la sua corretta esecuzione.

Al fine di consegnare il prodotto nei tempi stabiliti e nel rispetto di tutte le varie fasi operative vengono seguiti i seguenti criteri:

- La sequenza delle operazioni è definita nelle istruzioni presenti in azienda;
- vengono definiti i controlli sulle caratteristiche del prodotto.
- Anomalie, carenze o difetti riscontrati vengono annotati e pertanto riportati al termine del processo.

Qualora dette carenze e/o difetti comportino problematiche legate al completamento del processo viene subito informato DIR e segnalata la NC sull'apposito registro, perché rimanga traccia del problema direttamente sul riferimento per l'Identificazione e rintracciabilità.

5.4.8 Identificazione e rintracciabilità dell'attività eseguita

E' possibile, tramite un'ordinata attività di identificazione di poter ricostruire la storia essenziale dell'attività eseguita, attraverso registrazioni di Qualità che ne permettono sia la valutazione dell'operato di chi l'ha eseguito, che materiali e mezzi con i quali è stato fatto, che il risultato finale ottenuto, e definire in ogni contesto la fase operativa e di controllo raggiunta**.**

A) **IDENTIFICAZIONE**

Le attività riguardanti i corsi erogati sono gestite attraverso il Software che identifica tutte le attività svolte nei confronti del singolo iscritto ed i suoi progressi nel tempo.L'identificazione consiste nel definire di quale attività si tratta e dove e da chi viene effettuata.

B) **RINTRACCIABILITÀ**

Nelle registrazioni della qualità, oltre l'identificazione del prodotto (tipo di prodotto e data) vi sono dei dati aggiuntivi che consentono di ricostruire la storia, attraverso eventuali note del personale che lo ha eseguito, gli eventuali mezzi utilizzati, la relativa resa qualitativa al collaudo ed i materiali utilizzati.

5.4.9 Prodotti di proprietà del cliente

Qualora sia necessario operare su prodotti di proprietà del cliente, ci si cautela effettuando un controllo sulla qualità del prodotto del cliente in fase di ricezione e fornendo immediatamente copia dei risultati di detto controllo al cliente. Inoltre i prodotti che transitano presso il magazzino e che risultano essere di proprietà del cliente vengono identificati con appositi cartellini.

5.4.10 Manutenzione delle attrezzature utilizzate nei processi produttivi

Le attrezzature principali per lo svolgimento delle attività all'interno del centro sono identificate nei PC situati nei Laboratori Informatici e Multimediale. Tutti i PC sono identificati con un codice alfanumerico. Le manutenzioni vengono effettuate da personale A.T.A. in prima battuta anche con la rilevazione dell'intervento sul modulo *Rapporto*. I dati relativi agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono raccolti a cura di DID e sotto il controllo del responsabile della qualità

5.5 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

Il Punto 7.6 della Norma ISO 9001:2000 risulta escluso in quanto all'interno dell'organizzazione della Seraphicum S.r.l. non vengono utilizzati strumenti di misura.

6. IL MIGLIORAMENTO

6.1 PIANIFICAZIONE

L'organizzazione ha definito, pianificato ed attua i controlli necessari per assicurare la conformità dei suoi prodotti/servizi ai requisiti richiesti dal Cliente, avviando quando possibile, adeguati miglioramenti.

La direzione valuta l'efficacia del proprio Sistema Qualità con un programma annuale di verifiche ispettive condotte da QUA.

6.2 MISURAZIONI E MONITORAGGI

6.2.1 Processi

Attraverso le informazioni dei rapporti di V.I. la direzione valuta se:

- I processi sono definiti e le loro procedure sono documentate in modo appropriato
- I processi sono pienamente attuati e realizzati come documentato
- I processi sono efficaci nel fornire i risultati attesi

I risultati danno un efficace riesame della direzione per conseguenti azioni correttive, preventive e di miglioramento

6.2.2 Prodotto

Attraverso le informazioni dei rapporti di V.I. la direzione valuta se:

- sono stati raggiunti sui prodotti i requisiti attesi dal cliente;
- l'evidenza della conformità ai criteri di accettabilità è stata documentata
- le attività operative pianificate sui prodotti sono state completate;
- i prodotti/servizi sono stati rilasciati dal responsabile assegnato a quella funzione.

6.2.3 Cliente

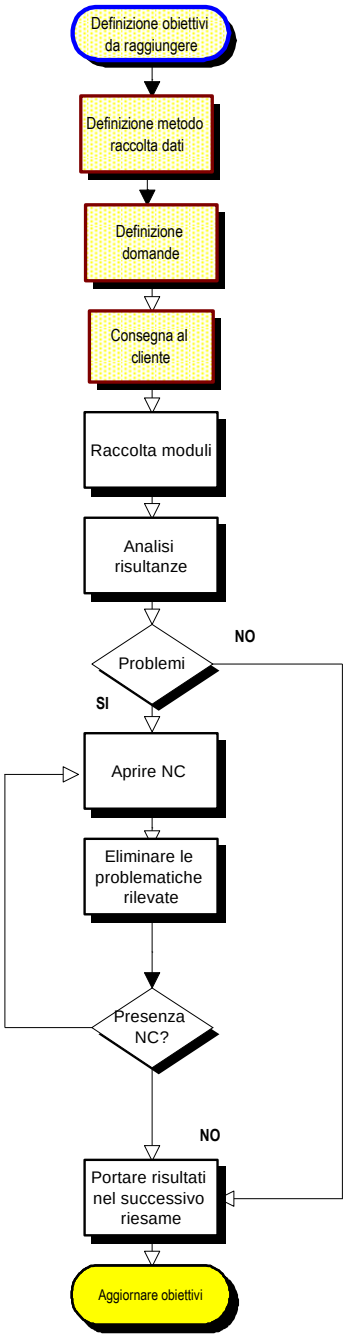
Tutte le attività di realizzazione della richiesta del cliente vengono seguite dall'ufficio AMM per poter tenere sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente.

Tutte le informazioni sul cliente o segnalazioni dello stesso sul prodotto vengono raccolte dal responsabile QUA che le valuta e cataloga.

Il Complesso Scolastico Seraphicum identifica il cliente in due tipologie: alunni e genitori. Nel corso dell'Anno Scolastico ed in particolar modo alla fine dello stesso il Complesso Scolastico Seraphicum si prefigge l'obiettivo di consegnare ai propri iscritti ed ai loro genitori il modulo di Soddisfazione del Cliente per ottenere una serie di informazioni utili soprattutto nella stesura del POF dell'Anno Scolastico successivo.

Oltre alla necessaria risposta al cliente i dati della catalogazione vengono conservati e periodicamente presentati in un rapporto alla direzione per informativa a cui seguono le azioni del caso, sia per il miglioramento del rapporto con il cliente stesso che per gli interventi in processo previsti.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	**DIR e QUA definiscono il modo per rilevare la soddisfazione del cliente** **(Intervista diretta/Telefonata/Questionario)**	**DIR**	**QUA**	**Riesame Direzione/Riunione Periodica**
	Una volta stabilito il modo vengono definite le domande da sottoporre al cliente	**QUA**		**Questionario**
	Il modulo viene consegnato al cliente	**AMM**		**Questionario**
	Vengono raccolti i moduli di ritorno dal cliente	**AMM**		**Questionario**
	QUA effettua l'analisi sui dati	**QUA**		
	Alla presenza di potenziali NC compila il modulo di NC	**QUA**		**Rapporto NC**
	Sulla base della problematica evidenziata si passa alla sua soluzione	**QUA**	**Sett. Inter.**	**Rapporto NC**
	I risultati ottenuti e poi sottoposti all'analisi di QUA vengono inseriti nel Riesame da sottoporre a DIR	**QUA**		
	In base ai risultati ottenuti vengono modificati gli obiettivi.	**DIR**	**QUA**	**Obiettivo Indicatori**

6.2.4 Verifiche ispettive interne

Vengono effettuate periodiche Verifiche Ispettive per accertare che il Sistema Qualità *sia* correttamente applicato e sviluppato nelle varie aree di lavorazione ed adeguato ad assicurare in modo efficace i livelli qualitativi prefissati per il prodotto.

Le suddette VI coprono tutte le attività rilevanti ai fini della Qualità in funzione del campo di certificazione.

A) **PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELL'AUDIT**

Viene predisposto annualmente un Piano di VI che tiene conto sia dello stato che dell'importanza delle aree da verificare anche in funzione dei risultati delle VI effettuate nella precedente pianificazione

Il piano di audit viene programmato per un periodo di almeno 12 mesi.

Ogni singolo intervento viene allestito e distribuito almeno 15 giorni prima della Verifica Ispettiva programmata.

La lista di controllo (Check-list) dell'audit si compone di un insieme di domande relative a:

Quesiti specifici sugli Elementi del Sistema Qualità

Quesiti aventi validità generale

Quesiti speciali originati da motivi contingenti.

B) **QUALIFICA E AUTONOMIA DEGLI AUDITORS**

Gli audit vengono eseguiti a cura del responsabile della Qualità a cui la direzione ha fornito necessari mezzi ed autorità per poterli eseguire.

Qualora necessario la direzione si avvale di consulenze esterne qualificate quindi affidabili.

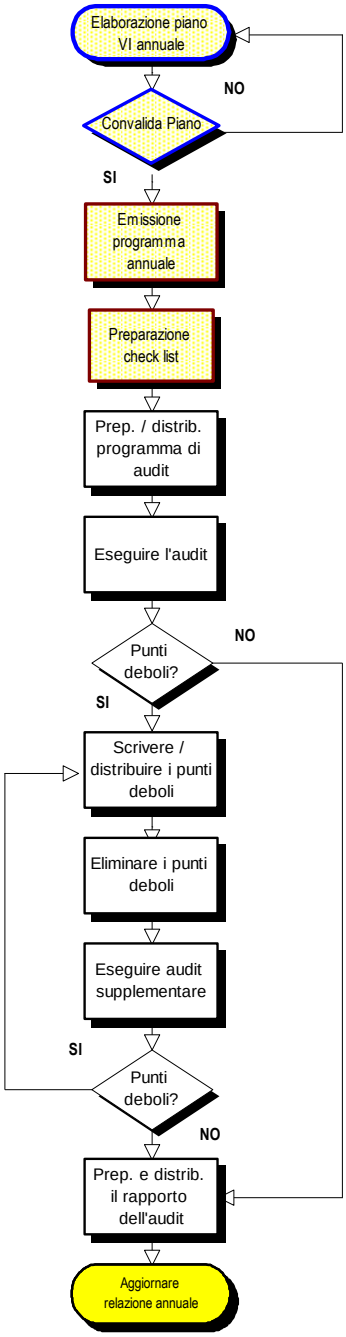
C) **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Procedura organizzativa delle Verifiche Ispettive Interne

Lista di controllo dell'audit (check-list)

Piano e Programma annuale di VI interne

D) PIANIFICAZIONE DELLE V.I.

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	**Sviluppo del programma di intervento di V.I. per tutto l'anno**	**QUA**	**DIR**	
	Personalizzazione del questionario di V.I.	**DIR**		**P. O.** **Questionario di V.I.**
		QUA		**P. O.**
	Distribuito al responsabile del settore coinvolto 15 gg prima		**Settore interess.**	
	Riunione di presentazione e spiegazione ed a seguire effettuazione dell'audit			**P. O.**
	Raccolta delle conclusioni	**QUA**		
	Piano di azioni correttive da effettuare da parte del responsabile del settore interessato		**Settore interess.**	
	Verifica supplementare	**QUA**		**P. O.** **Moduli AC**
	In presenza di ulteriori problematiche ripetere la elaborazione di nuove Azioni Correttive	**QUA**		
	Emettere relazione per Direzione	**DIR**	**QUA**	**Rapporto di VI**

6.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

L'obiettivo prefissato è quello di poter rilevare e segnalare quanto più presto possibile prodotti non conformi, sia per correggere quanto prima possibile l'errore o la carenza riscontrata, sia per evitarne il ripetersi, sia per prevenire che prodotti giudicati non rispondenti ai requisiti richiesti, possano, per errore, essere consegnati al Cliente.

6.3.1 Modalità e responsabilità

Tutte le Non Conformità emerse durante le lavorazioni vengono trattate con i seguenti criteri:

A) **INDIVIDUAZIONE**

L'individuazione della NC durante la lavorazione o su segnalazione del Cliente rappresenta la fase d'avvio del trattamento.

L'identificazione della carenza o del difetto viene fatta mediante apposita segnalazione sul registro.

In presenza di anomalie significative o di un certo livello vengono registrati su apposito modulo (Rapporto di Non Conformità) i dati significativi di dette anomalie, quindi, viene avviata una richiesta di azioni correttive e preventive.

B) **ACCERTAMENTI**

L'addetto dell'area operativa dove è stata riscontrata la NC, ha la responsabilità di informare il responsabile della Qualità per l'avvio dell'iter correttivo.

Il responsabile Qualità valuta e classifica le Non Conformità segnalate.

L'intervento della Qualità, oltre a risolvere la situazione, mira ad estrapolare la causa che ha generato la NC, ma soprattutto, con la collaborazione di DT e, qualora implicato, con il Cliente, mira ad estrapolare le azioni correttive necessarie ad evitarne il ripetersi.

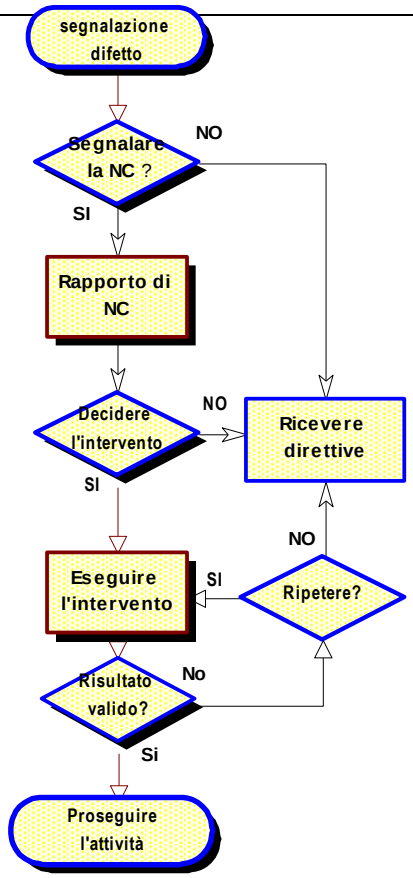
DT ha la responsabilità dì eseguire le decisioni proposte e il Responsabile Qualità ha il compito di verificarne la corretta attuazione.

C) **DECISIONI**

L'oggetto della Non Conformità, può subire queste decisioni:

- Accettare tal quale poiché la Non Conformità non è stata giudicata pregiudizievole ai fini della Qualità del risultato finale.
- Correggere o regolare/modificare in modo da uniformarsi con i requisiti richiesti.
- Scartare informando il responsabile produzione ed il responsabile qualità.

6.3.2 Trattamento delle Non Conformità

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	Viene definita ed isolata la non conformità	OP QUA DIR		Rapporto di non conformità su registro
	Vengono fatte le opportune segnalazioni e si apre il rapporto di Non Conformità	QUA		Registro rapporti di non conformità
	Vengono prese le necessarie decisioni sull'oggetto della Non Conformità	OP	QUA	Azione correttiva
	Viene applicata la risoluzione o l'azione correttiva	Settore interess.		
		QUA	DIR	
	Viene valutata l'efficacia dell'esito e si decide sulla chiusura o meno e relativo prosieguo in produzione	OP		

6.3.3 Trattamento dei Reclami del Cliente

Vengono raccolte da QUA e seguite da DIR tutte le segnalazioni che pervengono sia dall'addetto all'assistenza che da segnalazioni telefoniche, via fax o lettera del Cliente stesso.

QUA effettua una raccolta ordinata sia per cronologia di segnalazione che per importanza del problema e ne informa la direzione.

Una casistica dei reclami viene archiviata automaticamente da QUA nel registro per le elaborazioni statistiche di fine anno ed anche per fornire le opportune segnalazioni alla produzione dopo la necessaria informativa alla direzione.

Un'altra casistica viene tenuta da QUA attraverso i rapporti di intervento tecnico che precisano le casistiche di difettosità riscontrate ed i tipi di correzione effettuati.

QUA mantiene aggiornata la lista delle domande che compongono il questionario che periodicamente viene fatto compilare ai clienti.

6.3.4 Azioni correttive e preventive

Dalle suddette informazioni ne derivano una serie di azioni preventive che si possono riassumere nei seguenti documenti:

Effettuare l'analisi sistematica delle Non Conformità e l'accertamento di potenziali errori al fine di determinare Azioni Correttive necessarie ed utili per correggere la causa che ha generato il problema.

Ovviamente dette azioni sono mirate ad eliminare le condizioni pregiudizievoli ai fini della Qualità del processo produttivo e del risultato finale, con l'obiettivo di evitare che tali condizioni possano ripetersi in futuro.

6.3.5 Trattamento delle AC

A) **METODO DI INTERVENTO**

L'azione correttiva viene adottata per correggere condizioni pregiudizievoli ai fini della Qualità del risultato atteso dal Cliente e per evitare che tali condizioni possano ripetersi.

In particolare si segue la seguente linea guida:

- analisi della richiesta e prima decisione;
- interfaccia con enti eventualmente coinvolti (Cliente/Direzione);
- raccolta dati relativi alle condizioni pregiudizievoli per la Qualità;
- analisi dati disponibili e determinazione delle cause;
- pianificazione, attuazione e documentazione delle azioni correttive;
- verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle stesse.

B) **PROCEDIMENTO**

La Gestione delle Azioni Correttive è affidata al Responsabile della Qualità.

Il destinatario della Richiesta di Azione Correttiva definisce il tipo di intervento formalizzando le attività da svolgere, la data di attuazione ed eventuali altre notizie importanti ai fini dei buon esito della Azione Correttiva interfacciando con QUA.

Il responsabile Qualità è tenuto a verificare l'avvenuta applicazione della *Azione* Correttiva nei modi prescritti, nonché l'efficacia dei risultati ottenuti.

Le Azioni Correttive che comportano modifiche permanenti al sistema od al processo operativo comportano l'aggiornamento della documentazione relativa *a cura* di QUA, dopo eventuale analisi e convalida del Cliente.

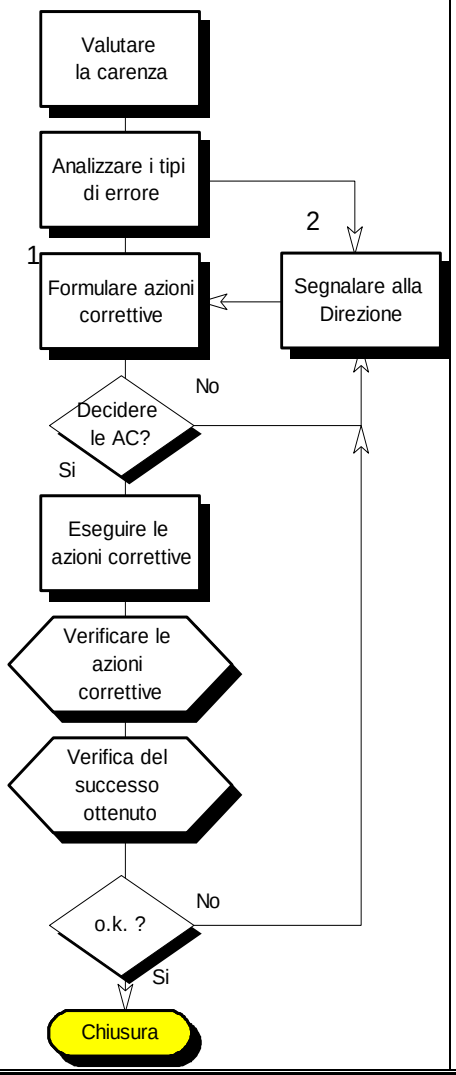
Qualora l'effetto conseguito dall'applicazione di un'Azione Correttiva non sia sufficiente a correggere la condizione pregiudizievole, si considera chiusa tale Azione e viene originata un'altra Richiesta , con nuova azione da applicare.

Una situazione periodica delle Azioni Correttive emesse, viene inoltrata dal Responsabile Qualità a DIR, mentre i casi urgenti, che riguardano carenze di Sistema e/o di processo, vengono segnalati alla stessa di volta in volta e con la massima celerità consentita.

C) **ARCHIVIAZIONE:**

Tutte le Richieste di Azioni Correttive sono archiviate in ordine cronologico a cura di QUA, dopo la conferma dell'avvenuta effettuazione della relativa correzione.

D) PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	**Si analizza la NC rilevata**	**DIR**	**DT** **QUA**	**Rapporto di NC**
	Si analizza peso e ripetitività nel tempo	**DIR**		
	Definizione del tipo di intervento correttivo da eseguire	**QUA** **DIR**	**DT**	
	Intervento conclusivo QUA	**QUA**	**DIR**	**Rapporto di AC**
	Il settore interessato effettua l'AC	**Settore interess.**		
	Il responsabile Qualità verifica l'avvenuta esecuzione della AC	**QUA**		
	Il responsabile Qualità verifica l'efficacia dell'azione effettuata	**QUA**		
		QUA	**DIR**	**Chiusura rapporto di NC AC**
	Il responsabile qualità chiude il rapporto di Non Conformità	**QUA**		

6.4 ANALISI DEI DATI

Si è definito un piano per raccogliere ed analizzare una serie opportuna di dati che possano stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità in ambito aziendale in maniera da poter individuare i possibili miglioramenti.

6.4.1 Indicatori della qualità aziendale

Gli elementi analizzati in ingresso ed in uscita nell'ambito dell'analisi delle risultanze di fine anno sono definiti indicatori della qualità che, attraverso le relative variazioni, consentono di programmare dei veri e propri piani di miglioramento mirati.

#	Caratteristica	Indicatore ed unità di misura	Metodo	Riferimento
1	Bilancio	Andamento Finanziario	%	Fatturato Anno/Costi Anno
2	Addestramento Personale	Resa operativa (efficienza)	%	Matrice di polivalenza
		Resa qualitativa (efficacia)	%	
3	Fornitori Qualificati	Media di valutazione dei fornitori	%	LISTA FORNITORI QUALIFICATI
4	Invalsi	Verifiche Invalsi su andamento anno scolastico	%	VERIFICA INVALSI
5	Soddisfazione cliente esterno	Quantità clienti soddisfatti	%	Questionari
		Quantità e costi dei reclami	€	Divisione per tipo di reclami
6	Non conformità	Quantità per tipo di NC	N°	Tipo di NC suddiviso per famiglie
		Costo totale per tipo di NC	€	Rapporto annuale sulle NC

6.5 MIGLIORAMENTO

Dai suddetti indicatori vengono sviluppati una serie di piani di intervento annuali relativi alla soddisfazione del cliente, conformità dei materiali approvvigionati e dei prodotti venduti ai requisiti del cliente, efficienza dei mezzi ed efficacia delle risorse umane,

6.5.1 Attivazione dei piani annuali di prevenzione

La suddetta raccolta di dati consente di poter definire in quale maniera intervenire per tenere sotto controllo personale, impianti, processi, prodotti ed il patrimonio finanziario devoluto per lo sviluppo successivo dell'azienda, attraverso i seguenti piani annuali:

# (tab 7.3.1)	Documento	Mod.
2	Piano annuale addestramento del personale	Vedi P.O. VI
5	Piano annuale di manutenzione	Vedi P.O. VI
5	Piano annuale Calibrazione strumenti	Vedi P.O. VI
1,2,3,4,5,6,7	Piano annuale di verifiche ispettive	Vedi P.O. VI
1	Budget	Vedi P.O. Riesame direzione

Vengono anche aggiornati i dati analitici dei seguenti documenti:

Lista fornitori qualificati

Matrice di polivalenza

Lista domande del questionario clienti

6.5.2 Trattamento delle azioni Preventive

A) **GENERALITÀ**

La gestione delle azioni preventive consiste nell'attività di analisi dei dati disponibili su base periodica concernenti attività di controllo e sorveglianza delle diverse aree del sistema Qualità (rif. 6.4.1) e nella determinazione preventiva di correlazione tra andamento della situazione registrato nel periodo in esame e precedente ed i parametri qualitativi stabiliti al fine di prevenire situazioni di "fuori controllo", definendo i necessari correttivi.

B) **RACCOLTA DATI**

Tutti i dati riguardanti l'andamento e l'efficacia del Sistema nel suo insieme affluiscono presso QUA. Tali dati sono normalmente costituiti da:

a) Rapporti di non conformità concernenti le fasi operative.

b) Rapporti di segnalazione difetti o reclami effettuati dal Cliente

c) Rapporti di Visite ispettive interne o a cura del Cliente

C) **ANALISI DEI DATI :**

L'organizzazione della Qualità provvede ad ordinare e stratificare tutti i dati disponibili per effettuare le seguenti attività di analisi, con l'eventuale impiego delle tecniche statistiche:

- Analisi della tendenza dei livello qualitativo dei Sistema.
- Analisi di carattere specifico per l'individuazione delle cause di una condizione pregiudizievole ai fini della Qualità
- Analisi dei difetti ricorrenti per individuare eventuali carenze dei processo produttivo e/o Sistema.

Nei casi di analisi particolari, il Responsabile della Qualità può coinvolgere altre organizzazioni sia per quanto riguarda eventuali "raccolte dati" supplementari, che per più approfondite attività di "ricerca cause".

D) **RICHIESTA DI AZIONI PREVENTIVE E PIANIFICAZIONE :**

Definite le cause probabili, il responsabile della Qualità. procede alla classificazione delle stesse e, se lo ritiene necessario, alla pianificazione dell'azione correttiva da intraprendere .

QUA procede inoltre alla pianificazione del provvedimento gestendolo con le *modalità* previste per le azioni correttive.