

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 1 di 16

SEZIONE 5

RESPONSABILITA' DELLA PRESIDENZA

INDICE

5.1 INTRODUZIONE

5.1.1 SCOPO

5.1.2 APPLICABILITA'

5.1.3 RESPONSABILITA'

5.2 POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'

5.2.1 POLITICA PER LA QUALITA'

5.2.2 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

5.3 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

5.4 COMUNICAZIONI INTERNE

5.5 RIESAME DA PARTE DELLA PRESIDENZA

5.5.1 GENERALITA'

5.5.2 ELEMENTI DI INGRESSO PER IL RIESAME

5.5.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Rev. 0	Data 21/01/03	Causale I edizione	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 1	Data 05/05/03	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 2	Data 19/03/07	Causale VI Ente Certificante	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 3	Data 10/01/10	Causale Adeguamento alla nuova norma	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P
Rev. 4	Data 12/01/11	Causale Correzioni	Redazione GQ	Verifica RAQ	Approvazione P

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 2 di 16

5.1 INTRODUZIONE

5.1.1 SCOPO

Scopo di quest'Area del Manuale Qualità è quello di:

- descrivere la politica per la qualità di IDEA, gli impegni e gli obiettivi che si intendono perseguire, mostrando che tale politica viene diffusa a tutti i livelli della struttura, sensibilizzando quanti operano in IDEA e per IDEA affinché rispettino ed attuino le disposizioni previste dal Sistema Qualità;
- descrivere, in modo sintetico ma esauriente, l'organizzazione di IDEA ed, in particolare, individuare le singole Funzioni al fine di definire le responsabilità, i rapporti gerarchici e reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

Più specificatamente, è necessario dare evidenza di chi dispone di autorità e di libertà organizzativa per:

- promuovere le azioni occorrenti a prevenire il verificarsi di Non Conformità relative al processo educativo e al Sistema Qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo alla didattica e al Sistema Qualità;
- verificare l'attuazione delle soluzioni adottate;
- illustrare le risorse a disposizione di IDEA, attraverso le quali realizzare correttamente gli obiettivi della qualità;
- definire i compiti e le responsabilità del Rappresentante della Presidenza, nominato con delega, il quale, per tale funzione ed indipendentemente da altre responsabilità delle quali può essere investito e rispondendo esclusivamente alla Presidenza stessa, gestisce il Sistema Qualità; il RP è un membro della struttura direzionale.

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 3 di 16

- individuare le esigenze di Audit Interni della qualità, attraverso mezzi adeguati e personale qualificato;
- stabilire le modalità per il riesame del Sistema Qualità da parte della Presidenza

A tale scopo è riportata fotocopia dell'indice della suddetta sezione di MQ.

5.1.2 APPLICABILITÀ

Quanto espresso in quest'Area del Manuale Assicurazione Qualità è applicabile a tutte le attività di IDEA che concorrono al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla Politica della Qualità.

5.1.3 RESPONSABILITÀ

È responsabilità della Presidenza definire e diffondere la Politica per la Qualità, gli Obiettivi, gli Impegni e l'Organizzazione con la quale l'IDEA intende perseguirli.

A tal fine la Presidenza si avvale di deleghe di responsabilità:

- il Rappresentante della Presidenza (RAQ) ha la responsabilità della istituzione, della gestione e della corretta applicazione del Sistema Qualità e deve eseguire, quando non predisposto diversamente dalla Presidenza, gli Audit Interni; egli, inoltre, ha la responsabilità della emissione e revisione delle Procedure Operative Interne, delle aree del Manuale Assicurazione Qualità e della modulistica che documenta l'attività svolta e dà evidenza oggettiva della qualità raggiunta;
- i Responsabili di Funzione esecutiva e didattica hanno la responsabilità dell'applicazione del Sistema Qualità e della individuazione della necessità di formazione e aggiornamento del personale subordinato.

5.2 POLITICA ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

5.2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 4 di 16

La Presidenza ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le esigenze del cliente, anche attraverso un ampliamento dei servizi offerti, in modo da coprire interamente le necessità espresse dal cliente o a lui gradite e da ottimizzare il processo educativo.

Per raggiungere tale obiettivo, IDEA ha stabilito di sviluppare e mantenere un Sistema Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008, perfettamente inserito nel sistema gestionale di IDEA.

IDEA è consapevole che la qualità dei suoi servizi influisce in modo determinante sulla sua immagine e, conseguentemente, sulla posizione sul mercato e sulla redditività.

Pertanto, essa ritiene di seguire una strategia di qualità che consenta il raggiungimento costante del livello di qualità della formazione promesso ed atteso dal cliente, conformemente a quanto concordato, alle normative ed alle leggi vigenti.

Un alto livello di qualità può essere ottenuto solo attraverso un controllo continuo di tutte le fasi del processo educativo: controllo della struttura, adeguatezza del corpo docente, gestione degli allievi, organizzazione comunicazionale del processo, audit interne, addestramento del personale, sicurezza e qualità nel lavoro, assistenza.

Il Sistema Qualità si basa sull'integrazione di tutte le Funzioni in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento della formazione, la soddisfazione dei clienti, una maggior efficienza interna.

Di conseguenza riteniamo sia importante muoversi in due direzioni precise che presuppongono i seguenti obiettivi generali:

OBIETTIVI GENERALI	RESPONSABILITA'
La ricerca della qualità	Presidenza RAQ Direzione

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 5 di 16

	RGQ
La ricerca della giusta dimensione aziendale	Direzione RAQ

La ricerca della qualità presuppone essenzialmente che ad una crescente qualità corrisponda spesso una maggiore efficienza e quindi, nel tempo, una migliore redditività.

Siamo altresì convinti che la qualità non debba essere una sovrastruttura applicata in modo forzato e/o provvisorio, ma un processo di crescita graduale e duraturo nel tempo, accettato da tutte le componenti di IDEA, che non necessariamente devono considerarla una rivoluzione rispetto ad abitudini consolidate.

Al tempo stesso occorre migliorare le strutture e le procedure interne nelle parti che si riscontrano carenti, senza inutili appesantimenti burocratici, ma con metodologie semplici, registrate, facilmente riscontrabili.

In definitiva, occorre perseguire una organizzazione le cui regole e procedure fisse non dipendano dalle persone che le devono svolgere, ma, al contrario, da queste vengano arricchite di contenuti e di completezza. In questo modo, le persone possono cambiare od essere sostituite senza per questo produrre scompensi nella organizzazione complessiva e secondo una logica di flessibilità in grado di garantire l'adeguatezza del servizio.

5.2.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Sulla scorta di queste considerazioni generali gli obiettivi primari che IDEA si è posta all'atto di intraprendere il "progetto qualità", sono i seguenti:

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 6 di 16

- migliorare l'efficienza e l'organizzazione di IDEA mediante l'adozione di procedure e comportamenti codificati e riscontrabili con la contestuale eliminazione di difetti radicati nella struttura;
- avviare un processo di miglioramento complessivo nel funzionamento con particolare riferimento alla fissazione di regole che, se intelligentemente rispettate ed applicate, produca un servizio più completo e soddisfacente per la clientela;
- consentire l'accrescimento professionale del personale docente e non docente, attraverso la formazione, la responsabilizzazione e la motivazione;
- mantenere un elevato livello di affidabilità dei propri fornitori;
- ottenere alla fine dell'operazione i residui vantaggi di ordine economico che potrebbero derivare da una migliorata efficienza interna;
- ottemperare con buon margine di anticipo alle disposizioni nazionali e comunitarie che obbligheranno in tempi brevi tutte le strutture del settore ad adeguare la loro organizzazione alla " *qualità*";
- realizzare una importante operazione di miglioramento della immagine di IDEA aggiungendo alle attività previste dalla normativa scolastica, attività integrative e servizi quali:
 - attività di ampliamento dell'offerta formativa in orario scolastico ed extrascolastico;
 - corsi di recupero e sostegno;
 - laboratorio teatrale;
 - attività sportiva (possibilità di fruizione di campi di basket e pallavolo);
 - visite guidate a musei e mostre;
 - viaggi di istruzione in Italia e all'estero;

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 7 di 16

- laboratori scientifici;
- laboratorio e lezioni di informatica (con possibilità di apprendimento delle modalità di collegamento internet e utilizzo di stazioni multimediali);
- aula audiovisivi;
- libretto personale per una comunicazione più trasparente con la famiglia;
- ampio cortile con parcheggio cicli e motocicli;
- giornale di istituto;
- sito internet d'istituto con accesso personale a docenti, studenti e genitori per offrire un servizio costante di informazione e trasparenza.

Il livello di attuazione delle attività che devono essere svolte come descritto nelle aree del presente Manuale Assicurazione Qualità e nelle eventuali Procedure Operative Interne in esso richiamate, viene rilevato sia dai controlli effettuati durante il processo educativo, sia degli Audit Interni programmate e pianificate per stato e importanza delle attività stesse.

Gli obiettivi sono portati a conoscenza di tutto il personale che opera in IDEA durante le riunioni di addestramento ed aggiornamento sul Sistema Qualità adottato, tenute dal RAQ o dai responsabili di Funzione.

Il programma – Qualità va periodicamente rivisto ed aggiornato con azioni correttive dettate dall'esperienza maturata nel corso della normale attività didattica.

Proprio allo scopo di valutare il miglioramento e il grado di soddisfazione dei clienti, vengono utilizzati degli "indicatori di qualità", i quali, verificati nel corso delle periodiche riunioni del Riesame da Parte della Presidenza, costituiscono la base per fissare obiettivi di qualità associati a traguardi temporali di ottenimento.

Dagli obiettivi primari di cui sopra discendono gli obiettivi specifici che IDEA intende perseguire:

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 8 di 16

OBIETTIVI SPECIFICI	RESPONSABILITA'	COLLABORAZIONE
Aumentare le iscrizioni nelle prime classi	P D GQ VP	Collegio dei Docenti Aree disciplinari Docenti
Essere pronti a recepire tutti i cambiamenti in atto nella scuola e accelerare innovazione e qualità del servizio	P D GQ VP	
Utilizzare le nuove tecnologie	P RAQ SG	VP D

IDEA intende dedicare risorse economiche ed intellettuali per il raggiungimento di questi obiettivi, certa di poter contare sulla collaborazione di tutto il personale e convinta di potere trarne i benefici sperati in tempi medi.

Da quanto detto discende un obiettivo principale per la qualità:

trasferire all'allievo quelle conoscenze e quelle competenze inerenti il sapere, il saper fare, il saper essere, il saper vivere con gli altri

5.3 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Occorre a questo punto una precisazione che influenza abbastanza il nostro rapporto con il cliente. Nel caso specifico di una Scuola Paritaria, come nel caso di IDEA, non si tratta tanto di specifiche tecniche da rispettare o di requisiti imposti dal Cliente.

Una Scuola Paritaria mette a disposizione del suo Cliente un Servizio (Processo Educativo) che è fatto di tante componenti:

- Programmi

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 9 di 16

- Orari
- Strutture
- Modalità di trasmissione
- Attenzione all'allievo
- Accoglienza

Due procedure caratterizzano a livello aziendale: l'assistenza e l'attenzione che IDEA rivolge alla sua clientela.

La Procedura "Acquisizione della Clientela", individua un momento particolare del rapporto cliente-IDEA; è il primo contatto di cliente con l'organizzazione e perciò devono essere recepite le esigenze e le richieste e devono essere fornite tutte quelle informazioni che caratterizzano il servizio.

La Procedura "Assistenza didattica" mette in evidenza tutte quelle forme di assistenza che il cliente ha a disposizione durante lo svolgimento dell'anno scolastico.

Inoltre acquistano particolare importanza le comunicazioni e le circolari che IDEA invia alla sua clientela. Sono fondamentalmente di due tipi:

- Scritte
 1. Libretto personale dell'allievo
 2. Informazioni didattiche (andamento scolastico, assenze, pagellini, inviti ad incontri...)
 3. Informazioni assistenziali (servizio-help, orientamento, stage ...)
 4. Questionari
 5. Reclami
- Verbalì (sistema di ascolto)
 1. Incontro con la Presidenza
 2. Incontri con i Vicari
 3. Incontri con i Docenti

Sono queste le modalità in base alle quali IDEA rileva la soddisfazione del cliente, come evidenziato nella figura 6.

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 10 di 16

5.4 COMUNICAZIONI INTERNE

La fig. 3 schematizza il processo primario cioè il processo educativo.

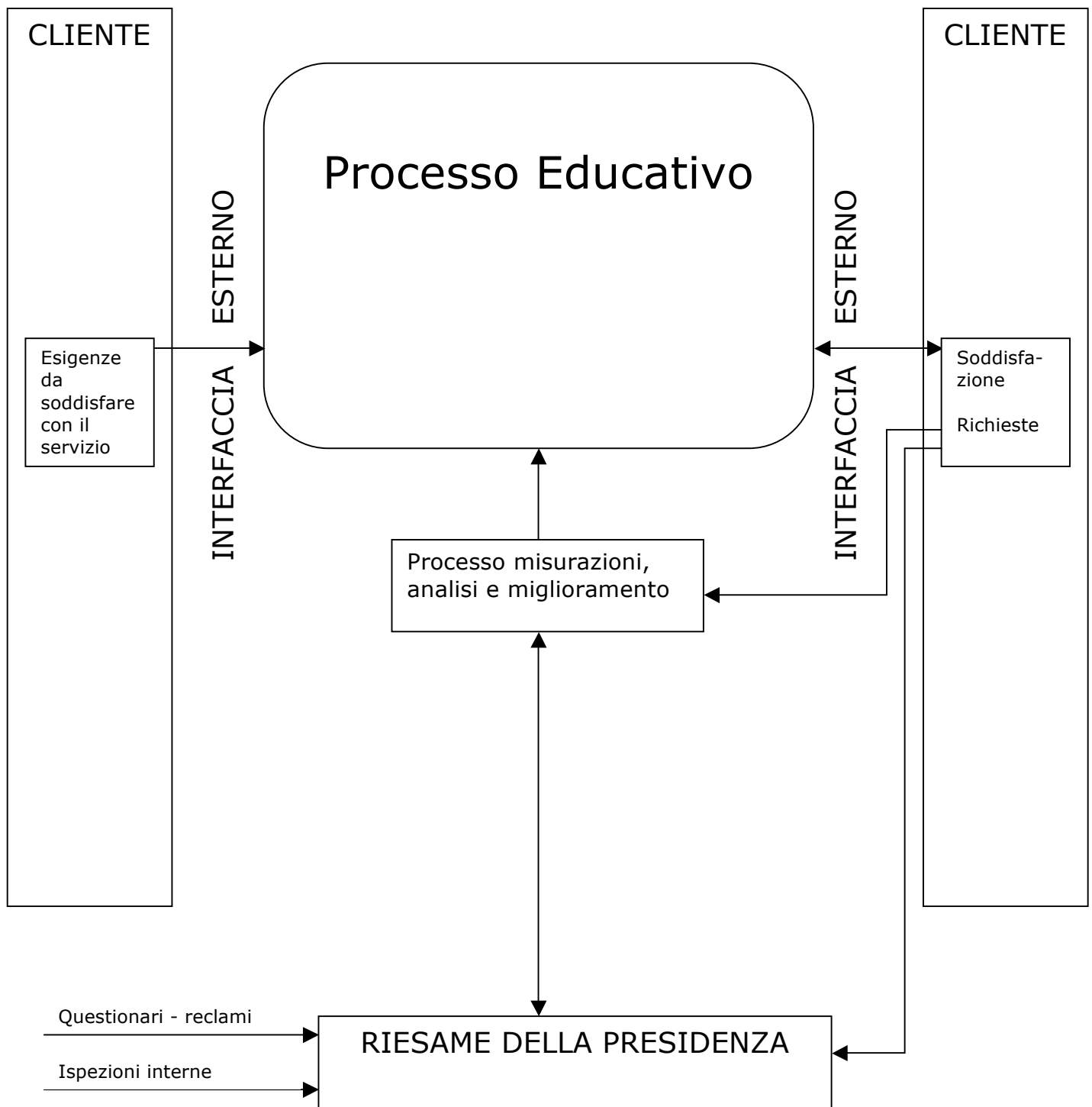
Fissiamo la nostra attenzione in particolare sui documenti che vengono redatti ad ogni fase del processo: le delibere, i verbali, i registri sono sia comunicazioni scritte, sia documenti del processo di gestione della qualità.

Come comunicazioni vengono inviate ai Vicepresidi affinché possano procedere e suggerire modifiche e miglioramenti.

Inoltre richiamiamo l'attenzione ai seguenti moduli:

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 11 di 16

Fig. 7 Flusso di informazioni scritte e verbali con il cliente



IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 12 di 16

- Moduli di comunicazione interna per il trasferimento di notizie, informazioni, disposizioni nell'organizzazione;
- Modulo di materiale non conforme per segnalare al gruppo qualità le non conformità.

Infine particolare importanza acquistano nelle comunicazioni interne i piani di Audit Interne predisposti da GQ, inviati a tutte le funzioni e il verbale del riesame della presidenza che è la comunicazione fondamentale per il miglioramento continuo e la relazione annuale sullo stato della Qualità redatto da GQ.

5.5 RIESAME DA PARTE DELLA PRESIDENZA

5.5.1 GENERALITA'

Al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficienza, la Presidenza effettua, secondo necessità o comunque almeno ogni anno (all'inizio dell'anno scolastico), un Riesame documentato dell'intero Sistema di Gestione della Qualità.

Il Riesame ha lo scopo di:

- Verificare la soddisfazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ultima revisione;
- Valutare efficacia ed adeguatezza dell'organizzazione di IDEA in relazione al suo SQ;
- Delineare le risorse umane e tecniche da impiegare e le modalità operative da applicare a fronte di una nuova attività didattica; nel caso specifico sarà emesso un Piano Qualità;
- Verificare il conseguimento o meno degli obiettivi proposti;
- Aggiornare il Sistema Qualità in funzione di mutate esigenze del processo formativo;
- introdurre i miglioramenti che si renderanno di volta in volta opportuni;
- Superare le non conformità.

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 13 di 16

Con la collaborazione del RAQ, che ha predisposto la “relazione annuale sullo stato della qualità”, della Direzione, (vedi Manuale organizzativo di IDEA) del Gruppo Qualità e delle principali Funzioni, ciascuno per quanto attiene alla propria competenza, la Presidenza riesamina l'intero sistema di gestione della qualità, verificando la validità della seguente documentazione:

- Manuale Qualità;
- Procedure Operative Interne;
- Eventuali azioni preventive;
- esiti degli audit interni annuali;
- documenti di non conformità redatti nell'anno in questione;
- eventuali contrasti con i clienti;
- rapporti scritti o verbali pervenuti da parte degli studenti o dei loro genitori;
- informazioni di ritorno in genere di interesse della qualità, quali rilevamento del soddisfacimento dei Clienti ed esiti di non conformità rilevate.

La documentazione del riesame viene conservata dal RAQ per un periodo minimo di 5 anni.

Copia con le risultanze del riesame viene spiegata e distribuita ai responsabili delle Funzioni per le aree di loro interesse.

5.5.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

La Presidenza esamina con particolare attenzione i seguenti punti:

- Esiti degli audit interni annuali;
Input da parte del GQ che ha predisposto la relazione annuale sullo stato della qualità
- Informazione di feedback da parte del cliente;
Input questionari, reclami, delibere, verbali, incontri.
- Prestazioni del processo educativo e conformità del servizio:

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 14 di 16

Input da parte dei Vicepresidi, consigli di classe, verbali, relazioni didattiche, registri.

Input delle osservazioni e dei rilievi di non conformità passati alla Presidenza dal GQ.

- Stato azioni correttive e preventive;

Input dal gruppo qualità.

- Precedenti riesami

Come indicato nella generalità di questo paragrafo la documentazione del riesame viene conservata da GQ per cinque anni.

La Presidenza ha perciò a disposizione un archivio storico da rivedere in casi di dubbi.

- Modifiche sul sistema qualità;

Input da GQ.

- Raccomandazioni per i miglioramenti;

Input da GQ, consigli di classe, Gruppi disciplinari, Vicepresidi

- Valutazione risorse umane, tecnologiche, economiche:

Vengono esaminati, controllati e discussi i dati forniti dal GQ per quanto riguarda le risorse umane e quelle tecnologiche. Le proposte vengono attentamente valutate e, per quanto riguarda le risorse umane, presi i provvedimenti del caso.

Per le risorse tecnologiche si è stabilito di affidare ad un docente la responsabilità di aggiornamento e manutenzione. Riferirà direttamente alla Direzione per gli eventuali provvedimenti

Le risorse economiche rappresentano un aspetto particolarmente importante: vengono esaminate dalla Presidenza, con il supporto della Direzione, del responsabile di SA e del GQ.

Gli esami consentono di valutare l'andamento della situazione economica, i rapporti con le Banche, il flusso monetario e prendere le decisioni necessarie per il buon andamento dell'azienda.

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 15 di 16

- Statistiche

Le statistiche, che sono affidate alla SD, sono basate su tre elementi:

- ~ Statistiche alunni iscritti inizio e fine anno scolastico e classi funzionanti
- ~ Statistiche scrutini, esami di Stato, esami Licenza Media
- ~ Dati statistici per iter scolastico

Un riferimento a 10 anni scolastici, aggiornati settimanalmente e messi a disposizione della Presidenza, consentono di verificare il trend, pianificare le classi per l'anno successivo e perciò valutare le risorse necessarie.

Queste statistiche sono momenti di discussione non solo nel Riesame, ma settimanalmente tra la Presidenza, la Direzione ed il GQ

5.5.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Gli elementi scaturiti dal riesame hanno due funzioni:

- Costituiscono dati di base per l'aggiornamento della gestione aziendale e la conseguente pianificazione degli interventi necessari
- Rappresentano elementi di ingresso per migliorare sia le POI sia alcuni processi integrativi quali ad esempio la gestione delle risorse; contribuiscono inoltre al miglioramento del processo primario cioè il processo educativo, attraverso l'analisi e la ridefinizione degli obiettivi per la Qualità.

Non va poi dimenticato che la Presidenza utilizza i dati e le informazioni emerse dal riesame per i colloqui con la clientela e con il personale docente e non docente.

Nella Fig. 8 è schematizzato l'input/output del Riesame.

IDEA	MANUALE QUALITÀ	MQ – SEZ. 5	
	RESPONSABILITÀ DELLA PRESIDENZA	Ed. 1 Rev. .4 Del 12/01/11	Pagina 16 di 16

Fig. 8 Input/output Riesame della Presidenza

