



PROGETTO "ISO 9000 SCUOLA"



Unità Garanzia Qualità

ISO 9000 – SCUOLA

LINEE GUIDA

GdL.ISO.002/99

Aprile 1999



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 2 di: 21
Data 30.03.99

Titolo:
ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

Riferim.	Titolo	Rev.
1	Introduzione	
2	Riferimenti Operativi	
3	Linee Guida	
4	Documenti Gestionali	

		Romano Marmigi ENEA/GQ		
0	Emissione	Anna Martin 124° C.D.		07.04.99
Rev.	Descrizione	Redatto	Approvato	Data



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 3 di: 21
Data 30.03.99

Titolo:

ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

1. INTRODUZIONE

Il presente documento si propone di fornire alcune Linee Guida per il **Gruppo di Studio “ISO 9000”**, al fine di consentire un’esatta definizione di un reale ed efficace Programma di Lavoro Operativo

2. RIFERIMENTI OPERATIVI

Al fine di poter attuare in maniera adeguata nella Scuola Media e nella Scuola Elementare quanto descritto nei paragrafi della Normativa ISO 9000, vengono di seguito riportati alcuni riferimenti operativi elaborati sulla base dell’esperienza condotta nella valutazione del processo formativo dei Diplomi Universitari.

3. LINEE GUIDA

Per una corretta comprensione anche da parte dei non addetti ai lavori di quanto richiesto dalle Norme ISO 9000, viene di seguito riportato un prospetto riassuntivo di tutti i paragrafi previsti dalle suddette norme in ambito industriale e, a fianco, i principi attuativi che regolano la loro applicazione in ambito scolastico.



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 4 di 21
Data 30.03.99

Titolo:

ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

Sez.	ORIGINALE INGLESE (settore produttivo)	ITALIANO (settore produttivo)	APPLICAZIONE PER IL PROCESSO FORMATIVO
1	Management responsibility	Responsabilità della direzione	Responsabilità della Direzione
2	Quality system	Sistema qualità	Sistema Qualità
3	Contract review	Riesame del contratto	Riesame del contratto
4	Design control	Controllo della progettazione	Controllo della progettazione dell'attività didattica e dell'erogazione dei servizi
5	Document and data control	Controllo dei documenti e dei dati	Controllo dei documenti e dei dati
6	Purchasing	Approvvigionamento	Risorse esterne
7	Control of customer-supplied product	Controllo del prodotto fornito dal cliente	Controllo degli studenti in ingresso
8	Product identification and traceability	Identificazione e rintracciabilità del prodotto	Database degli studenti e dei "licenziati"
9	Process control	Controllo del processo	Controllo del processo formativo e di erogazione dei servizi
10	Inspection and testing	Prove, controlli e collaudi	Valutazione del processo formativo e dei servizi
11	Control of inspection, measuring and test equipment	Controllo delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo	Controllo dei metodi di valutazione
12	Inspection and test status	Stato delle prove, controlli e collaudi	Controllo e monitoraggio delle carriere degli studenti
13	Control of nonconforming product	Controllo del prodotto non conforme	Controllo delle non conformità
14	Corrective and preventive action	Azioni correttive e preventive	Azione correttive e preventive
15	Handling, storage, packaging, preservation and delivery	Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna	Inserimento nella Scuola di grado superiore o nel mercato del lavoro
16	Control of quality records	Controllo delle registrazioni della qualità	Controllo delle registrazioni dei documenti e dei dati
17	Internal quality audits	Verifiche ispettive interne della qualità	Valutazione interna
18	Training	Addestramento	Formazione e informazione
19	Servicing	Assistenza	Aggiornamento degli studenti "licenziati"
20	Statistical techniques	Tecniche statistiche	Tecniche statistiche

Rimandando ad uno specifico Corso di Formazione sulle **“ISO 9000 nella Scuola dell’Obbligo”** la descrizione dettagliata della metodologia applicativa di ogni paragrafo relativo al “processo formativo, viene di seguito riportato a titolo informativo un esempio di “documentazione”, opportunamente elaborata in funzione del ciclo di studio considerato, che un Istituto Scolastico dovrà possedere in conformità a quanto previsto dai singoli paragrafi riportati nella suddetta normativa.



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 5 di: 21
Data 30.03.99

Titolo:

ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

4. DOCUMENTI GESTIONALI

Al fine di evidenziare l'applicazione concreta di quanto richiesto nelle singole Sezioni della Normativa ISO 9000 precedentemente descritte, viene di seguito riportata, a titolo di esempio, una traccia dei documenti gestionali che un Istituto Scolastico dovrebbe possedere per gestire in Garanzia di Qualità le attività formative ed i servizi ad esse connessi.

ESEMPIO DI DOCUMENTI IN GARANZIA QUALITA'

Sez.	Titolo	Documenti
1	Responsabilità della Direzione	<ul style="list-style-type: none">• Verbali di costituzione del Ciclo di Studio• Documenti di formalizzazione degli incarichi e delle responsabilità all'interno della Direzione• Documento di definizione della missione del Ciclo di Studio• Budget e consuntivo economico• <i>Documenti e materiale vario distribuito agli studenti prima ed all'atto dell'iscrizione</i>• <i>Documenti che identifichino i rapporti con il mondo scolastico e/o del lavoro</i>
2	Sistema Qualità	<ul style="list-style-type: none">• Organigramma funzionale• Elenco delle procedure (in vigore o previste)• <i>Manuale Qualità</i>
3	Riesame del Contratto	<ul style="list-style-type: none">• Documentazione del riesame• Eventuali verbali inerenti ai documenti del riesame
4	Controllo della progettazione dell'attività didattica e dell'erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">• Piano degli studi• Programmi dettagliati dei singoli moduli didattici• Elenco dei sussidi didattici previsti e disponibili• Calendario delle riunioni di coordinamento tra i docenti• Documenti o verbali delle riunioni di coordinamento
5	Controllo dei documenti e dei dati	<ul style="list-style-type: none">• Elenco delle tipologie dei documenti• Procedura per il controllo dei documenti



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 6 di: 21
Data 30.03.99

Titolo:

ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

Sez.	Titolo	Documenti
6	Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none">• Elenco delle risorse umane esterne utilizzate nel corso dell'anno, con l'indicazione del tempo di utilizzo e del loro costo• Elenco delle risorse finanziarie esterne utilizzate nel corso dell'anno con l'indicazione dell'importo, della fonte• Elenco delle risorse logistiche esterne utilizzate nel corso dell'anno con l'indicazione del tempo di utilizzo e del loro costo• Documenti inerenti l'individuazione dei criteri per la scelta delle risorse umane esterne• Eventuali verbali di selezione dei docenti esterni
7	Controllo degli studenti in ingresso	<ul style="list-style-type: none">• Documenti sulla definizione dei criteri di valutazione• Test di ingresso• Risultati del test di ingresso• Convenzioni con altre strutture• Identificazione degli Indicatori statistici
8	Database degli studenti e dei "licenziati"	<ul style="list-style-type: none">• Breve descrizione della struttura informatica (o registrazione tradizionale)
9	Controllo del processo formativo e di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">• Documenti inerenti i criteri di valutazione degli studenti• Elenco degli incontri con i rappresentanti del mondo scolastico, delle famiglie o del mondo del lavoro.• Eventuali documenti o verbali degli incontri con i rappresentanti del mondo scolastico, delle famiglie o del mondo del lavoro• <i>Documentazione completa di eventuali tirocini significative</i>• Indicatori statistici• <i>Esempi di valutazioni degli studenti</i>



Progetto ISO 9000 SCUOLA

Documento n°
GdL.ISO.002/99
Pag. 7 di 21
Data 30.03.99

Titolo:

ISO 9000 – SCUOLA: Linee Guida

Sez.	Titolo	Documenti
10	Valutazione del processo formativo e dei servizi	<ul style="list-style-type: none">• Documenti sui criteri di assegnazione degli incarichi• Questionari o strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del personale e degli studenti
11	Controllo dei metodi di valutazione	<ul style="list-style-type: none">• <i>Esempi di controllo dei metodi di valutazione</i>
12	Controllo e monitoraggio delle carriere degli studenti	<ul style="list-style-type: none">• Indicatori statistici
13	Controllo delle non conformità	<i>Procedura per la gestione delle non conformità</i>
14	Azione correttive e preventive	<ul style="list-style-type: none">• Elenco delle non conformità riscontrate nel corso dell'ultimo anno e dei provvedimenti correttivi
15	Inserimento nella Scuola Superiore o nel mercato del lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Elenco delle manifestazioni interne od esterne finalizzate all'inserimento dei "licenziati" nella Scuola Superiore o nel mondo del lavoro (specificare il promotore)
16	Controllo delle registrazioni dei documenti e dei dati	<ul style="list-style-type: none">• Identificazione degli archivi• <i>Elenco dei documenti</i>
17	Valutazione interna	<ul style="list-style-type: none">• Documenti o verbali delle visite ispettive
18	Formazione e informazione	<ul style="list-style-type: none">• Documento di analisi delle esigenze di formazione• Elenco delle attività di formazione attuate o previste
19	Aggiornamento dei "licenziati"	<ul style="list-style-type: none">• Elenco dei corsi di aggiornamento in atto o previsti• Indicazioni sulla partecipazione ai corsi di aggiornamento
20	Tecniche statistiche	<ul style="list-style-type: none">• Descrizione tecniche statistiche utilizzate