

La certificazione ISO 9001:2000 nelle scuole



www.certificazione.info

autore: Dr. Matteo Rapparini

La certificazione di qualità nelle scuole

La certificazione di qualità ISO 9001:2000 ha avuto recentemente nelle scuole un'impennata, prevalentemente dovuta al fatto che dal 2003 gli istituti che fanno formazione, per accedere ai fondi europei devono accreditarsi presso le Regioni che spesso richiedono la certificazione di qualità come criteri di selezione.

A novembre 2004 le scuole italiane certificate in base alla norma ISO 9001:2000 sono – dati Sincert – 240 prevalentemente concentrate nel nord Italia.

La norma ISO 9001:2000 specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione (ad es. scuola):

- _ ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- _ desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi relativi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili.

In poche parole la norma pone enfasi su:

- _ la soddisfazione del cliente
- _ attenzione anche a tutti gli attori dell'organizzazione (dipendenti, ambiente sociale esterno, ambiente fisico, ecc)
- _ approccio basato sui processi
- _ applicabilità della norma a tutti i tipi di organizzazione
- _ il miglioramento continuo
- _ il riferimento esplicito al rispetto delle norme che interessano anche i clienti.

La principale differenza tra il processo di certificazione di un'azienda e quello di una scuola risiede nei soggetti che vengono coinvolti. Nella scuola durante il processo certificativo occorre coinvolgere non solo il dirigente scolastico, ma l'intero corpo docente con corsi di formazione che introducono alla normativa ISO 9001:2000.

Successivamente segue la redazione del manuale qualità e delle **procedure obbligatorie** (previste dalla ISO 9001:2000 – Tenuta sotto controllo dei documenti, Tenuta sotto controllo dei documenti di registrazione, verifiche ispettive interne, gestione delle non conformità, azioni correttive, azioni preventive) e **specifiche** per l'attività scolastica (Acquisti, Progetti, Comunicazione, Pulizia, Controllo studenti, Recupero, Formazione, Registri, Fornitori, Sostegno, Inserimento, Sviluppo, Iscrizioni, Magazzino, POF, Pianificazione, Monitoraggio soddisfazione, Viaggi).

All'interno del manuale sono identificati gli obiettivi che la scuola si prefissa e che deve rispettare se vuole superare l'ispezione di uno dei 70 enti di certificazione riconosciuti dal Sincert.

L'iter che una scuola deve seguire per certificarsi è il seguente:

- 1) formazione del personale
- 2) redazione del manuale qualità
- 3) redazione delle procedure obbligatorie
- 4) redazione delle procedure operative
- 5) redazione delle istruzioni operative e della modulistica

Una volta realizzate le sopraindicate fasi la documentazione viene inviata all'ente di certificazione accreditato dal Sincert (www.sincert.it), che dopo averla analizzata e avere indicato le correzioni da apportare, procede alla visita – audit di rilascio del certificato di qualità.

In occasione della visita ispettiva l'ente di certificazione può rilevare gravi non conformità: in questo caso la scuola ha tempo massimo 6 mesi per apportare le modifiche indicate dall'ente di certificazione, per poi sottoporsi a una seconda ispezione.

La certificazione ISO dura un anno e deve essere rinnovata con le cosiddette visite ispettive che verificano che il sistema qualità funzioni che sia coerente con la norma ISO 9001:2000.

Molto importante è soffermarsi sui costi che una scuola deve sostenere per certificarsi.

Da un lato vi sono i costi di consulenza eventualmente necessaria (dai 3 mila ai 20 mila euro) a cui vanno aggiunti i costi riferibili all'ente di certificazione (dai 3 mila ai 6,5 mila euro per un contratto triennale).

La certificazione ISO 9001:2000 è un processo che qualsiasi scuola può avviare in maniera semplice e anche economica purchè sussistano le seguenti condizioni:

- 1) identificazione corretta del futuro responsabile qualità (è molto importante individuare un docente o chi per lui che sia comunque motivato e che abbia caratteristiche da leadership)
- 2) consapevolezza che la certificazione ISO 9001:2000 consente di migliorare notevolmente il servizio formativo scolastico
- 3) consapevolezza che la certificazione ISO 9001:2000 consente di accedere ai fondi europei gestiti dalle Regioni e quindi a creare opportunità all'intero istituto
- 4) supporto formativo e documentale appropriato (vedi Speciale Kit qualità Scuola –)

Come si progetta un sistema qualità (tratto da Speciale Kit qualità Scuola)

La progettazione di un sistema qualità si basa essenzialmente su 4 macrofasi

- 1) formazione preliminare del personale, definizione dello scopo certificativo e del gruppo di certificazione
- 2) pianificazione della progettazione
- 3) definizione del sistema qualità
- 4) sperimentazione ed applicazione del sistema qualità

Formazione del personale

La formazione del personale costituisce la prima pietra da cui costruire tutto il sistema qualità. L'approccio a tale problematica non prevede una definita procedura ma, una serie di indicazioni che possono essere utili per conseguire importanti risultati.

La formazione del personale può svilupparsi secondo le seguenti modalità:

- frequenza di un corso generico sui sistemi di qualità e sulle norme ISO 9000
- seminario o corso aziendale effettuato da una società di consulenza.

I contenuti di questo primo intervento devono essere i seguenti:

- concetti di base del processo e del sistema qualità
- scopo e significato della certificazione di qualità
- requisiti della vecchia normativa ISO9001 e della nuova VISION 2000
- problematiche connesse all'introduzione del sistema qualità in azienda
- procedure di certificazione

Durante la fase di formazione, è importante che partecipi la direzione in quanto potrà in tale maniera verificare quale sarà l'impegno richiesto e quali saranno le risorse professionali più adatte per assumere le responsabilità del progetto qualità.

Con lo scopo di ottenere la certificazione del sistema qualità, il responsabile del gruppo di progetto (che nelle piccole imprese può identificarsi con una sola persona) diventerà probabilmente il rappresentante della direzione per la qualità la cui responsabilità è quella di "assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto il sistema qualità, nonché di riferire alla direzione sull'andamento de sistema stesso al fine di permetterne il riesame e il miglioramento"

Per concludere sull'importanza di definire lo scopo certificativo si sottolinea il fatto che l'azienda può sia in fase di progettazione che dopo l'ottenimento della certificazione della qualità modificarlo.

Progettazione: la sua pianificazione

La progettazione del sistema qualità normalmente parte dalla verifica mediante una lista di riscontro del grado di conformità o meno delle attività produttive e gestionali alla norma VISION 2000.

Questa sorta di check-up consente da un lato di potere evidenziare i punti critici rispetto all'ipotetico sistema qualità che si dovrebbe realizzare o implementare: dall'altro permette all'azienda di preventivare in termini numerici quale sarà l'impegno richiestole per introdurre il sistema qualità.

Il primo passo da compiere è la realizzazione in forma di bozza della documentazione del sistema qualità:

- manuale della qualità
- procedure
- altri documenti.

Per fare questo occorre eseguire un'analisi dei processi aziendali per definire le procedure e gli altri documenti operativi (istruzioni di lavoro): successivamente si applicheranno le procedure in prova, a cui seguirà la stesura del manuale della qualità.

Dopo questa prima fase subentra **la seconda** che si caratterizza per:

- l'applicazione delle procedure e la loro modifica
- modifiche nel manuale della qualità
- verifiche ispettive interne.

La prima fase della progettazione del sistema qualità in pratica è l'incontro tra i requisiti della norma e l'azienda. Il gruppo che è incaricato della progettazione del sistema qualità deve effettuare l'analisi dei processi aziendali, incontrando i vari responsabili per raccogliere tutte le informazioni indispensabili alla realizzazione delle procedure.

In questa fase vi sono parecchie difficoltà che possono influenzare in maniera negativa il futuro sistema qualità, per cui è molto importante svolgere questa fase con grande attenzione. Il personale addetto alla realizzazione del processo qualità oltre che lavorare sulle procedure deve coinvolgere reparto per reparto i vari responsabili per ottenere tutte le informazioni necessarie alla conoscenza delle istruzioni di lavoro e alla verifica della presenza di modulistica già utilizzata e utilizzabile per il sistema qualità.

Molti consulenti sono concordi che prima di redigere il manuale qualità sia necessario verificare almeno in forma sperimentale nei singoli reparti le procedure precedentemente delineate, altri invece afferiscono che tale verifica debba essere effettuata solo dopo avere scritto il manuale della qualità.

Progettazione: l'applicazione del sistema qualità

E' la quarta fase del processo di progettazione del sistema qualità, di un'importanza estrema in quanto il suo obiettivo è quello di collaudare il sistema qualità nella sua totalità. A tale scopo è bene, come previsto dalla norma al punto 4.17, effettuare delle verifiche ispettive interne, meglio ancora se di prova, con il supporto di un

consulente, preferibilmente esterno il quale deve avere anche una funzione formativa sul futuro ispettore interno.

La norma in particolare prevede che il responsabile delle verifiche ispettive interne debba essere addestrato e a tal fine è sufficiente che la persona preposta a tale ruolo svolga un corso di 20-24 ore preferibilmente presso enti di certificazione accreditati, oppure mediante un corso interno aziendale.

Le verifiche ispettive interne hanno l'obiettivo di mettere a punto il sistema qualità aziendale per poi passare alla fase di certificazione vera e propria. Questa fase avviene con le seguenti modalità:

- scelta e contatto dell'ente certificatore
- presentazione della documentazione del sistema qualità (manuale della qualità + procedure)
- inserimento nella documentazione delle eventuali modifiche indicate dall'ente di certificazione
- applicazione delle eventuali modifiche e verifica diretta mediante le visite ispettive interne
- verifica di valutazione del sistema qualità da parte dell'ente di certificazione entro 3-6 mesi dalla verifica della documentazione

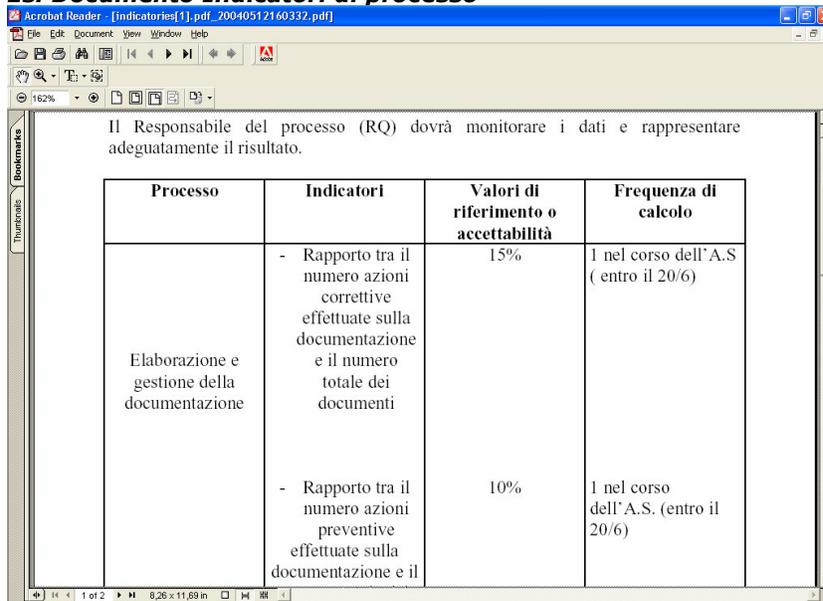
KIT QUALITA' SCUOLA ED. SPECIALE – in offerta a 250 euro i.e.

L'indispensabile strumento per consulenti, professionisti, dirigenti scolastici che affrontano la certificazione di qualità ISO 9001:2000 della scuola. Il kit comprende i seguenti prodotti

- A) Guida alla ISO 9001:2000 (cd-rom)
 - B) Manuale qualità ISO 9001:2000 (cd-rom)
 - C) Manuale qualità di esempio ISO 9001:2000 di scuola (cd-rom)
 - D) Documentazione specifica sulla certificazione di qualità nella scuola
 - E) Servizio Consulenza Diretta: puoi inoltrare gratuitamente il quesito sulla Vision 2000 ai ns. esperti
 - F) Accesso alla sezione Novità per 3 mesi del sito www.certificazione.info
- + rispetto a Kit qualità Scuola contiene
- G) Raccolta procedure obbligatorie ISO 9001:2000 (valore 160 euro i.e.)

I documenti sono in formato *.doc e *.pdf così da essere immediatamente personalizzabili e utilizzabili

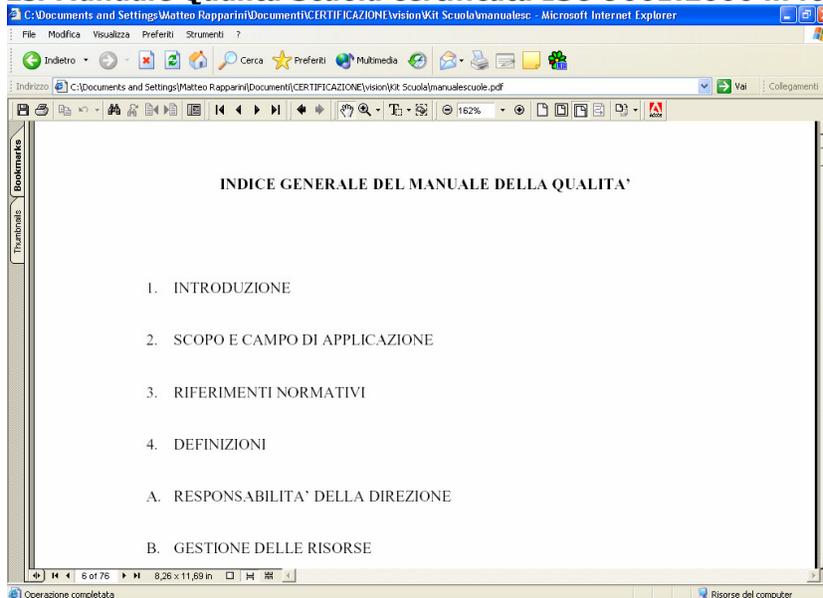
Es. Documento Indicatori di processo



Il Responsabile del processo (RQ) dovrà monitorare i dati e rappresentare adeguatamente il risultato.

Processo	Indicatori	Valori di riferimento o accettabilità	Frequenza di calcolo
Elaborazione e gestione della documentazione	- Rapporto tra il numero azioni correttive effettuate sulla documentazione e il numero totale dei documenti	15%	1 nel corso dell'A.S (entro il 20/6)
	- Rapporto tra il numero azioni preventive effettuate sulla documentazione e il numero totale dei documenti	10%	1 nel corso dell'A.S. (entro il 20/6)

Es. Manuale Qualità Scuola certificata ISO 9001:2000 in formato *.pdf



INDICE GENERALE DEL MANUALE DELLA QUALITA'

1. INTRODUZIONE
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI NORMATIVI
4. DEFINIZIONI
- A. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
- B. GESTIONE DELLE RISORSE

Es. Guida alla Vision 2000 (ISO 9001:2000)

Corso di introduzione alla Vision 2000 - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: C:\Documents and Settings\Matteo Rapparin\Documenti\CERTIFICAZIONE\vision\Guida 90 euro\pag1.html

Corso di introduzione alla Vision 2000 - Lezione 1 - Autore: Dr. Matteo Rapparin

Linee guida per la progettazione del sistema qualità

La progettazione è il fattore primo di successo di un sistema qualità.

La decisione di attivare l'introduzione di un sistema qualità spetta alla direzione dell'azienda, che deve credere nella qualità come strumento di miglioramento e di crescita e che deve inoltre svolgere due funzioni:

- attivare e predisporre risorse adeguate per conseguire i propri obiettivi.
- motivare tutto il personale sull'argomento.

Se la direzione mira solamente ad ottenere la certificazione per questione di immagine sul mercato e non s'impegna direttamente al miglioramento organizzativo e produttivo, inevitabilmente trasmette ai suoi collaboratori un messaggio negativo.

Infatti spesso si verifica che alcune organizzazioni affrontino il discorso "qualità" perché prezzate da esigenze di mercato per finire spesso dopo poco tempo ad abbandonare il progetto. Per rendere minimo questo rischio è fondamentale che la direzione aziendale si impegni a fondo e si preoccupi di fornire un'adeguata formazione del personale e risolvere le situazioni di ributtanza da parte di chi mostra scetticismo sull'argomento.

[←](#) [← indice](#) [→](#)

Operazione completata Risorse del computer

Es. Procedura Obbligatoria

Pro01 - Microsoft Word

Logotipo e/o denominazione dell'azienda

Procedura PRO 01
GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI
Revisione 01 del gg/mm/aaaa

Redazione	Verifica	Approvazione
firma	firma	firma

Indice

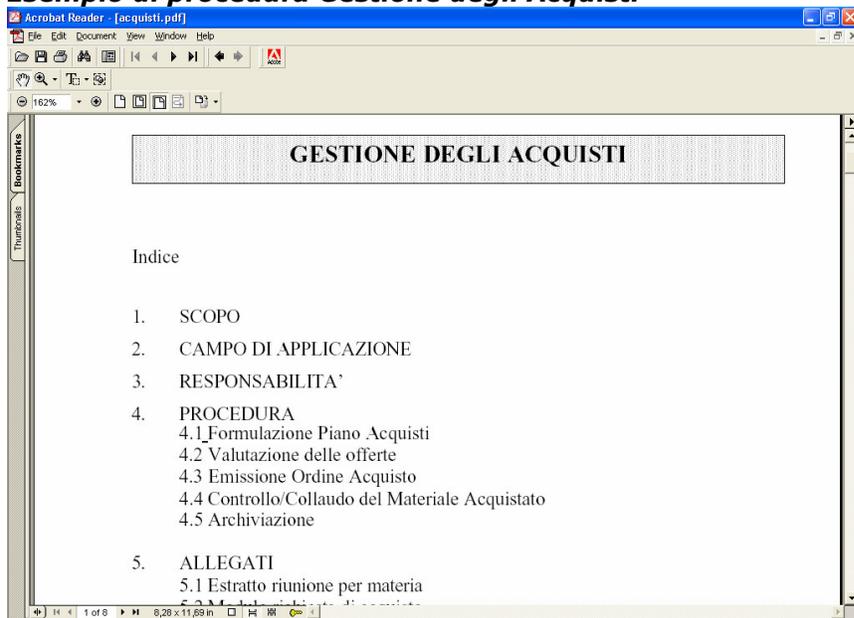
- 1) Scopo
- 2) Campo di applicazione
- 3) Definizioni
- 4) Responsabilità
- 5) Attività
- 6) Documenti di riferimento
- 7) Archiviazione dei documenti
- 8) Allegati

Pg. 1 Sez. 1 1/4 A 14,4 cm Ri 18 Col 1 [F5] [F6] [F7] [ESC] Italiano (Ita)

KIT QUALITA' SCUOLA ED. SPECIALE è integrabile con **Raccolta procedure operative scuola** contenente in formato *.pdf 18 procedure operative qualità ISO 9001:2000 già pronte di un istituto/scuola.

Acquisti
Progetti
Comunicazione
Pulizia
Controllo studenti
Recupero
Formazione
Registri
Fornitori
Sostegno
Inserimento
Sviluppo
Iscrizioni
Magazzino
POF
Pianificazione
Monitoraggio soddisfazione
Viaggi

Esempio di procedura Gestione degli Acquisti



MODULO D'ORDINE DA INVIARE VIA FAX ALLO 051-7450786

Con la presente desidero ricevere

- O) Kit qualità scuola ed. speciale al prezzo di 250,00 euro i.e. anziché 350,00 euro i.e.
- O) Raccolta procedure operative al prezzo speciale di 160 euro i.e.

Azienda

Indirizzo

Tel/Email

Referente

Località-Cap-Pr

Partita Iva

Modalità di pagamento

O) rimessa diretta vista fattura (solo scuole pubbliche)

O) altro

O) in contrassegno alla consegna

O) anticipato con versamento su ccp 24570400 intestato a Edirama di M. Rapparini via F.lli Gruppi, 11- 40129 Bologna

O) mediante carta di credito VISA-CARTASI'-MASTERCARD

Titolare

N°

Scadenza

Modalità di consegna:

O) posta ordinaria - 8 euro

O) posta celere - 12 euro
