

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' UNI EN ISO 9001 : 2015

## SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI – IMPRESA SOCIALE SRL



SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI - IMPRESA SOCIALE S.R.L.

**Sede Legale: Brescia (BS) - Via G. Carducci n°88**

**Unità organizzativa :**

- **Brescia (BS) - Via Ragazzi del 99 n° 11**
- **Brescia (BS) - Via G. Carducci n°88**
- **Mezzane di Calvisano - Via Conte B. Maggi n° 6**
- **Viadana di Calvisano - Via Kennedy n°93**

<b>PREPARAZIONE (RGQ)</b> Luca Schionato	<b>VERIFICA (DIRETTORE)</b> Enzo Pedrocchi
<b>APPROVAZIONE (PRESIDENTE CDA)</b> Nives Tirali	<b>EMISSIONE (DIRETTORE)</b> Enzo Pedrocchi

### EMISSIONE E REVISIONI

REV	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	EMESSA DA	APPROVATA DA
AA	25-05-2018	Cambio logo, organizzazione e norma di riferimento	Responsabile gestione qualità	Direttore
AB	04-10-2018	Miglioramento presentazione, revisione ruoli didattica e orientamento, inserimento compiti tuto per l'alternanza e l'orientamento		

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Generalità

La norma UNI EN ISO 9001:2015 specifica i requisiti di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ. Scuola Bottega Impresa Sociale SRL (d'ora in poi semplicemente Scuola Bottega) adotta il sistema qualità come decisione strategica per soddisfare i clienti, migliorare le prestazioni complessive, costituire la base per uno sviluppo sostenibile e duraturo.

In coerenza con quanto definito dalla norma di riferimento Scuola Bottega adotta la norma di riferimento per:

- a) fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti richiesti dal cliente (studenti e famiglie) e quelli cogenti applicabili;
- b) facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione degli studenti e del personale;
- c) affrontare rischi e opportunità del contesto in cui si opera;
- d) dimostrare la conformità dell'organizzazione ai requisiti della del sistema di gestione qualità definito dalla ISO 9001:2015.

### 1.2 Applicazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità di **SCUOLA BOTTEGA** è stato specificamente progettato allo scopo di gestire le attività di :

**PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE E PER L'ASSOLVIMENTO OBBLIGO FORMATIVO, PER I CORSI DI FORMAZIONE CONTINUA PERMANENTE E DI SPECIALIZZAZIONE, PER I SERVIZI AL LAVORO**

ESCLUSIONI:

Con riferimento ai punti della norma ISO9001:2015 non risultano esclusioni.

Il Sistema Organizzativo è strutturato in base ai criteri dettati da:

- 1) DECRETO REGIONE LOMBARDIA n. 5808 del 08.06.2010 in attuazione della D.G.R. n. VIII/10882 del 23 dicembre 2009 - OGGETTO: "Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di iscrizione all'albo regionale degli operatori pubblici e privati per i servizi di istruzione e formazione professionale e per i servizi al lavoro in attuazione della DGR n° 8/10882 del 23-12-2009".
- 2) Delibera della Giunta Regione n. 2412 del 26 Ottobre 2011 che ha per oggetto "Procedure e i requisiti per l'accreditamento degli operatori pubblici e privati all'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale nonché dei Servizi per il Lavoro", incluso il Funzionamento dei relativi Albi Regionali.

### **1.3 Presentazione SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI**

L'origine di Scuola Bottega risale agli anni '70, quando Giuseppe Nava, artigiano restauratore e rilegatore, iniziò a fare della propria vita una missione per dare un futuro ai ragazzi che non riuscivano a trovare la loro strada nell'ambito della scuola istituzionale; è stato Nava perciò il fondatore della prima Scuola Bottega nel 1976, con l'obiettivo di togliere gli adolescenti dalla strada ed insegnare loro un lavoro. Per raggiungere questi obiettivi si avvale della collaborazione di alcune botteghe artigiane della zona del Carmine a Brescia e dell'aiuto delle istituzioni del tempo.

Il modello educativo era quello dell'integrazione tra studio e lavoro che ancora oggi è il fondamento dell'Istruzione e Formazione Professionale regionale: al mattino gli artigiani accoglievano nelle loro botteghe gli allievi che, nel pomeriggio, studiavano matematica, italiano, lingua straniera e altre materie tradizionali, insegnate da docenti volontari.

Negli anni centinaia di ragazzi hanno completato il ciclo di studi e sono stati quasi tutti regolarmente assunti presso le botteghe artigiane; alcuni poi, forti dell'esperienza acquisita, hanno avviato in proprio una loro attività.

Scuola Bottega svolge, oggi più che mai, una funzione sociale apprezzata da molte famiglie e istituzioni, offrendo ai ragazzi un'occasione di crescita umana e culturale, legata alla possibilità di imparare concretamente un mestiere e di essere facilmente inseriti nel mercato del lavoro.

E' una risposta efficace alle esigenze degli artigiani, desiderosi di dare continuità nel tempo al loro prezioso patrimonio di esperienza e di conoscenza.

Scuola Bottega non ha solo un rilevante ruolo sociale, ma certamente anche un positivo impatto economico, in quanto contribuisce a formare figure professionali di cui il mondo del lavoro ha grande necessità; infatti Scuola Bottega ha sistematicamente risposto ai fabbisogni professionali del sistema produttivo che spesso si trova in difficoltà a trovare i profili professionali che invece può trovare formati nella nostra realtà.

Di seguito sono elencate le principali tappe dello sviluppo e del riconoscimento delle istituzioni locali, provinciali e regionali di Scuola Bottega:

- il 19 luglio 1999 la Regione Lombardia, ufficializzava per decreto, l'iscrizione della Scuola Bottega Artigiani di S. POLO, nel Registro Generale del Volontariato, al fine di promuovere "attività libere di formazione professionale";
- Nel 2002 la Scuola Bottega Artigiani di S. POLO è stata accreditata dalla Regione Lombardia come "ente di formazione per l'assolvimento dell'obbligo formativo" (D.D.G. 13252 del 12 luglio 2002);
- la Provincia di Brescia ha riconosciuto nel dicembre 2002, l'istituzione di "due corsi sperimentali di qualifica biennale per operai polivalenti" (area 2 - tipologia 2c dell'atto di indirizzo regionale per la formazione professionale), promossi dalla Scuola Bottega Artigiani di S. Polo.
- dal 2002 la Scuola Bottega di S. POLO si è organizzata secondo i criteri della normativa UNI EN ISO 9001. Nel giugno 2003 è stata raggiunta la certificazione di qualità" come richiesto nelle normative per la formazione professionale definite dalla

Regione Lombardia, mantenuta negli anni successivi ed adeguandola agli sviluppi della norma di certificazione.

- nel 2005 la Regione Lombardia ha riconosciuto in maniera definitiva “l’accreditamento” della SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI San POLO per la tipologia “SERVIZI FORMATIVI (SF3)”.
- Il 23 maggio del 2008 Scuola Bottega ha richiesto ed ottenuto il riconoscimento giuridico della propria associazione che ha permesso il mantenimento dell’accreditamento sopra riportato.
- Dal 1 settembre 2008 in seguito al progressivo ampliamento dell’offerta formativa si è reso necessario trasferire la sede legale ed operativa presso il complesso scolastico denominato “Scuola Media Statale Romanino” sito in Via Carducci 88 in Brescia, di proprietà del Comune di Brescia e concesso in locazione.
- dal 1 gennaio 2009 siamo associati ad A.E.F. (Associazione Enti di Formazione) promotore dell’ente bilaterale ELGA e sottoscrittore quale rappresentante datoriale del contratto regionale della formazione professionale.
- nel giugno 2009 la scuola è stata accreditata per l’erogazione dei servizi al lavoro.
- nel settembre 2009 è stata avviata l’Unità Organizzativa in Novagli di Montichiari con l’attivazione del corso di qualifica triennale in DDIF per “Operatore commerciale – addetto alle vendite”.
- dal luglio 2011 l’Unità Organizzativa in Novagli di Montichiari è stata trasferita a Mezzane - Calvisano (BS).
- dal luglio 2012, con un’opera significativa di ristrutturazione ed un notevole impegno economico, la sede amministrativa è stata trasferita in Via Ragazzi del ‘99, 11 mantenendo la sede legale presso Via Carducci e le unità secondarie in Mezzane.
- Dal 1 settembre 2014 è stata istituita l’ulteriore sede operativa in Via G.F. Kennedy n° 93 in Viadana di Calvisano, ad integrazione degli spazi necessari alla sede di Mezzane.
- Da settembre 2014 Scuola Bottega è anche diventata Ente Gestore dell’Istituto Tecnico Tecnologico Paritario Francesco Baracca, con sede operativa in Via Ragazzi 99 a Brescia.
- Dal 1 agosto 2017 Scuola Bottega trasforma la sua forma giuridica in Scuola Bottega Artigiani – Impresa sociale SRL con una fusione per incorporazione che acquisisce tutte le attività di Scuola Bottega;
- Il 4 ottobre 2017 Regione Lombardia attraverso il Decreto di presa d’atto di conferimento di ramo d’azienda riconosce il subentro della nuova ragione sociale.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale della Qualità di **SCUOLA BOTTEGA** contiene disposizioni in conformità alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2015 *SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' - REQUISITI*.

Ulteriori riferimenti sono disponibili nei documenti relativi alla *DLGS.231-2001 - DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE E DELLE SOCIETÀ*, che è applicata da Scuola Bottega attraverso la nomina di un Organismo di vigilanza formato da 3 membri.

Il presente Manuale della Qualità è realizzato tenendo conto delle prescrizioni per il trattamento dei dati personali in conformità con le indicazioni del General Data Protection Regulation UE 2016/679.

E' inoltre presente, nella struttura stessa del Sistema, la possibilità di allineare o integrare i requisiti del proprio SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' con quelli attinenti ad altri sistemi di gestione correlati.

Il Manuale, a partire dal capitolo 4, è redatto con una numerazione dei capitoli corrispondente ai capitolo della norma in modo da facilitarne la lettura in relazione ai requisiti della ISO 9001:2015.

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

In tutto il testo del Manuale della Qualità, ogni volta che viene utilizzato il termine “prodotto”, esso può significare anche “servizio” a seconda della situazione specifica.

In modo particolare per **SCUOLA BOTTEGA** con il termine “prodotto” si intende in materiale didattico destinato agli allievi e con il termine “servizio” si intende l’attività di docenza in aula ed il laboratorio.

Il termine “cliente” vuole indicare non solo il fruitore del servizio (gli allievi di Scuola Bottega), ma anche colui che lo influenza perché ha la libertà di scegliere tra proposte formative diversamente caratterizzate (le famiglie degli allievi di Scuola Bottega).

In sintesi con il termine “**cliente**”, si intendono le parti interessate nell’attività di **SCUOLA BOTTEGA**: gli allievi e le famiglie degli stessi.

Altre parti interessate al processo di apprendimento sono le imprese, in particolare quelle artigiane, del tessuto economico artigiano locale ed il personale volontario operativo ad ogni ordine e titolo.

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 L'organizzazione e il suo contesto

Per comprendere l'organizzazione e il suo contesto, tenendo conto delle importanti trasformazioni societarie avvenute nel corso del 2017, la Direzione di Scuola Bottega ha svolto un'indagine sulla situazione interna dell'organizzazione finalizzata a comprendere da parte del personale:

- La soddisfazione per il lavoro;
- coerenza valoriale-culturale tra gli obiettivi della scuola e quelli del personale;
- la fiducia verso il futuro, verso ruoli apicali e feedback, sulle strategie della Direzione
- il profilo d'immagine e i processi manageriali

Ne è emerso il seguente risultato:

#### Soddisfazione generale

- In media il livello di soddisfazione per il lavoro è pari a 6,7 (su scala 1-10).
- La soddisfazione è minore tra gli under 45 (pari a 6,7) e incrementa al crescere dell'età (7,6 per gli over 45).
- In generale chi ha una maggiore anzianità aziendale (over 5 anni) è meno soddisfatto.
- Sono meno soddisfatti i laureati (pari a 6,4) rispetto ai diplomati (pari a 8,2).
- I dipendenti sono meno soddisfatti (6,4) rispetto ai collaboratori (pari a 7,4).

#### Soddisfazione analitica

- Gli ambiti di maggiore soddisfazione riguardano gli aspetti relazionali (relazione con i colleghi = 7,5; ) e quelli afferenti alla mansione svolta (mansioni e i compiti = 6,9; l'autonomia nello svolgerli = 7,2). Si segnala inoltre una buona soddisfazione verso la gestione del tempo (Orario di lavoro = 7,3 e l'equilibrio vita-lavoro = 6,9)
- Gli ambiti più critici si collocano, invece, nell'area organizzazione e gestione lavoro: coinvolgimento personale (5,3); formazione e aggiornamento docenti (5,3), riconoscimento meriti (5,5); supporto e comunicazioni della sede (5,5) e le condizioni di lavoro (attrezzature, sicurezza=5,6)

#### Coerenza valoriale-culturale

- Il valore più presente nell'ambiente è l'attenzione verso le esigenze degli studenti/famiglie (7,2 su una scala 1-10).
- I valori percepiti come meno presenti nell'ambiente riguardano l'Efficacia nello svolgimento attività (5,8); la Finalizzazione e cultura obiettivo/risultato (5,8); l'Attenzione alla qualità lavoro (5,6); Collaborazione tra funzioni interne (5,4).

#### Gap valoriale: presenza ambiente e livelli importanza (per sé/per futuro Scuola)

- In generale si riscontra un allineamento nell'attribuzione dei livelli di importanza (per sé come persona e per il futuro della scuola).
- I valori con gap meno impattanti riguardano: Attenzione verso esigenze studenti/famiglie, Orgoglio far parte Scuola Bottega; Spirito squadra; Creatività e voglia mettersi in gioco/innovare.

- I valori con gap più importanti su cui è necessario investire riguardano: Collaborazione tra organismi scuola; Attenzione qualità lavoro, Efficienza svolgimento attività; Assunzione responsabilità; Finalizzazione e cultura risultato; Rispetto regole, ruoli, gerarchie; Propensione al cambiamento.

## Ottimismo e fiducia verso i ruoli apicali

- Il livello di ottimismo verso il futuro è così bilanciato: 60% ottimisti contro un 40% che si ritiene poco/per nulla ottimista verso la capacità di Scuola Bottega di affrontare le sfide future.
- Il livello di fiducia verso i ruoli apicali mostra alcuni punti di attenzione:
  - Fiducia nel fatto che i ruoli apicali abbiamo chiari obiettivi verso cui indirizzare scuola ( 68% medio-alto livello di fiducia)
  - Fiducia nella capacità dei ruoli apicali di individuare strategie vincenti (65% medio-alto livello di fiducia)
  - Fiducia nelle capacità dei ruoli apicali di risolvere problemi (62% medio-alto livello di fiducia)

## Strategie organizzative

Le strategie organizzative definite da Scuola Bottega sono considerate:

- Adeguate per sviluppare progetti/ampliare offerta: voto medio 6 à (su scala 1-10)
- Coerenti con la Vision e la Mission della Scuola: voto medio 6,1
- Adeguate per tutelare posti lavoro in futuro: voto medio 6,3
- Efficaci per attirare più studenti: voto medio 6,2
- Adeguate per rispondere alle linee guida di Regione: voto medio 6,8

## Profilo d'immagine interno e processi manageriali

- E' caratterizzato da alcuni elementi problematici. Scuola bottega è percepita come: Burocratica (43%); Caratterizzata da individualismo (40%); Caratterizzata da favoritismi (36%).
- L'analisi dei processi manageriali evidenzia alcune criticità:
  - Feedback rispetto alla qualità del lavoro svolto e raggiungimento obiettivi (60,8% poco/per nulla)
  - Collaborazione per raggiungere obiettivi comuni (40% poco/per nulla)
  - Pianificazione del lavoro per raggiungere risultati (40,6% poco/per nulla)

## Suggerimenti del personale

Sono riconducibili a 4 macro categorie:

- Ascolto e dialogo: si auspica un maggiore coinvolgimento e comunicazione con docenti e famiglie;
- Formazione dei docenti e attrezzature interne;
- Maggior livello di meritocrazia e trasparenza;
- Maggior chiarezza e trasparenza nella definizione di obiettivi, ruoli, funzioni e mansioni.

Dalla analisi degli esiti dell'analisi emerge il seguente quadro di warning e possibili soluzione sulle quali lavorare nei prossimi anni.

## WARNING & SOLUZIONI

1. Presenza di favoritismi che denunciano la presenza di regole interpretate, più che regole certe trasparenti
2. Fiducia (scarsa) nelle relazioni con ruoli apicali e pessimismo sulla possibilità di far fronte alle sfide
3. Gestione dei ruoli con uno stile di leadership non efficace
4. Motivazione e coinvolgimento dei formatori
5. Riconoscimento dei meriti
6. Condivisione valoriale
7. Processi organizzativi di efficientamento
8. Percezione di sé come parte di una squadra
9. Risoluzione dei problemi

- Vision e mission comune
- Regole certe indicazioni trasparenti, formalizzazione dei processi e obiettivi concreti
- Valutazione "oggettiva" dei collaboratori
- Condivisione delle strategie
- Leadership diffusa e omogenea
- Qualificazione del servizio inteso in senso lato: studenti, famiglie, imprese
- formazione specifica per potenziare le persone in funzione del ruolo ricoperto
- Team building
- Problem solving diffuso

### 4.2 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

**SCUOLA BOTTEGA** ha stabilito, documentato, attuato il proprio SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SGQ); Si è inoltre organizzata per tenere aggiornato il proprio SGQ di al fine di migliorarne, con continuità, l'efficacia e l'efficienza.

**SCUOLA BOTTEGA** ha:

- a) identificato i propri "PROCESSI CHIAVE" (primari, maggiormente importanti) e relativi PROCESSI (sottoprocessi) necessari per il SGQ e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione,
- b) stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi chiave,
- c) stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei propri processi chiave,
- d) assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei propri processi chiave,
- e) monitorato, misurato ed analizzato i propri processi chiave,
- f) attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi chiave.

Questi processi sono gestiti da SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO in accordo ai requisiti della norma internazionale ISO9001:2015 con particolare riferimento all'applicazione dei requisiti espressi nel:

- **DECRETO REGIONE LOMBARDIA n. 5808 del 08.06.2010** - OGGETTO: "Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di iscrizione all'albo regionale degli

operatori pubblici e privati per i servizi di istruzione e formazione professionale e per i servizi al lavoro in attuazione della DGR n° 8/10882 del 23-12-2009”

- Delibera della Giunta Regione n. 2412 del 26 Ottobre 2011 che ha per oggetto “Procedure e i requisiti per l'accreditamento degli operatori pubblici e privati all'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale nonché dei Servizi per il Lavoro”, incluso il Funzionamento dei relativi Albi Regionali.

- D.D.G. 20 dicembre 2012 - n. 12471 “Approvazione del modello di rating degli operatori iscritti all'albo degli accreditati al sistema regionale che erogano servizi di istruzione e formazione professionale - Percorsi di specializzazione professionale, formazione continua e permanente, formazione abilitante e regolamentata - E servizi al lavoro”.

**SCUOLA BOTTEGA** localizza all'esterno le seguenti attività di:

- apprendimento in alternanza scuola / lavoro
- assistenza telefonica per gli allievi in relazione al disagio ed ad altre problematiche, affidata a call center qualificati, ove attuata.

Le attività affidate all'esterno della scuola aventi effetti sulla qualità del servizio sono opportunamente tenute sotto controllo con gli strumenti di approvvigionamento, indicati al paragrafo relativo all'approvvigionamento.

Questa è una scelta strategica precisa della Direzione consapevole che punto di forza della scuola consiste nella forte integrazione con il mondo del lavoro quale parte fondamentale e strettamente integrata dell'attività di apprendimento.

Questo processo di fatto è comunque gestito e controllato in modo costante dal responsabile dell'area stage/alternanza (che riporta al responsabile REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO) mediante monitoraggi ed incontri con i Maestri Artigiani ed il Tutor Esterni.

I Responsabili della REALIZZAZIONE DEL SERVIZI e STAGE insieme ai Tutor Esterni effettuano un sistematico controllo dell'operato del maestro di bottega al fine di verificare l'avanzamento del programma didattico / formativo concordato in fase di progettazione.

**SCUOLA BOTTEGA** è consapevole che in questa fase di apprendimento si gioca gran parte della soddisfazione del cliente (allievo, famiglia, mondo del lavoro) in base alla qualità dell'insegnamento, delle relazioni e dell'apprendimento.

La gestione sistematica ed il controllo di questo processo è effettuata preventivamente mediante la qualifica dei docenti, in itinere con il controllo dell'avanzamento didattico programmato e gli indicatori di processo gestiti nel Sistema Qualità.

L'apprendimento “in bottega” risulta essere il “laboratorio reale” della situazione professionale dell'allievo sotto tutti i punti di vista. La caratterizzazione tipica della **SCUOLA BOTTEGA** consiste proprio in questa fase del processo d'apprendimento ove l'allievo è affiancato singolarmente al “maestro di bottega” (il *tutor aziendale*).

## 4.3 Requisiti relativi alla documentazione

### 4.3.1 Generalità

La documentazione di supporto del SGQ **SCUOLA BOTTEGA** include:

- la dichiarazione documentata sulla Politica per la Qualità e sugli Obiettivi per la Qualità definiti dalla Direzione
- il presente Manuale della Qualità a supporto della comprensione dei SGQ
- le procedure documentate,
- i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi chiave,
- le registrazioni richieste dalla presente norma internazionale

Nota:

L'estensione della **DOCUMENTAZIONE** del SGQ è stata progettata specificamente in funzione della:

- dimensione dell'organizzazione e del tipo di attività,
- complessità dei processi chiave e delle loro interazioni,
- competenza del personale.

La DOCUMENTAZIONE è sviluppata in forma elettronica.

### 4.3.2 Manuale della qualità

**SCUOLA BOTTEGA** ha predisposto e mantiene aggiornato il proprio Manuale della Qualità che include:

- lo specifico campo di applicazione del SGQ, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni (vedere 1.2),
- riferimento alle procedure e ai moduli predisposti per il SGQ,
- riferimento alla descrizione delle interazioni tra i processi chiave del SGQ

### 4.3.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti di natura interna ed esterna, richiesti dalla norma di certificazione o definiti dalla scuola necessari alla gestione del SGQ sono tenuti sotto controllo mediante disposizioni e specifici elenchi.

E' stata predisposta la procedura **P.4.1 – CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI** che stabilisce le specifiche modalità di gestione della documentazione in **SCUOLA BOTTEGA**.

P.4.1	CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI
-------	---

### 4.3.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Sono predisposte e conservate opportune registrazioni cartacee ed elettroniche al fine di fornire evidenza della conformità ai requisiti del SGQ e dimostrarne l'efficace funzionamento.

La procedura **P.4.1 – CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI** stabilisce le modalità necessarie per la gestione delle registrazioni in **SCUOLA BOTTEGA**.

P.4.1	CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI
I.01	ISTRUZIONE GESTIONE REGISTRO PERSONALE E DI CORSO

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della direzione

La Direzione di Scuola Bottega è rappresentata dal CDA e dal suo Presidente.

La Direzione di **SCUOLA BOTTEGA** si impegna, dandone evidenza, nello sviluppo, nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia nei seguenti modi:

- a) comunicando ai tutti collaboratori l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli di Legge applicabili,
- b) stabilendo la politica per la qualità
- c) assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità
- d) effettuando periodici riesami
- e) assicurando la disponibilità di risorse

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

La Direzione di **SCUOLA BOTTEGA** assicura che i REQUISITI DI TUTTE LE "PARTI INTERESSATE" siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente (allievi, famiglie, imprese interessate).

### 5.3 Politica per la qualità

La Direzione di **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI** ha definito nel documento Politica per la qualità di **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI IMPRESA SOCIALE**, la Politica per la Qualità dell'organizzazione, quale linea guida e principi per tutti i collaboratori nel raggiungimento del successo dell'impresa.

La politica contiene anche gli obiettivi di fondo della Scuola.

La Politica per la Qualità di **SCUOLA BOTTEGA** è definita in modo tale che :

- a) sia appropriata agli scopi della **SCUOLA BOTTEGA**,
- b) sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ,
- c) preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità definiti nel Riesame della Direzione

La Politica per la Qualità sono comunicati a tutti i collaboratori mediante pubblicazioni interne e riunioni operative affinché sia compresa e possa costituire da riferimento per il successo della **SCUOLA BOTTEGA**.

La Politica per la Qualità è periodicamente riesaminata dalla Direzione per accertarne la sua continua idoneità e per essere migliorata.

//	POLITICA PER LA QUALITA' di SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI IMPRESA SOCIALE
----	--

## 5.4 Responsabilità, autorità e comunicazione

### 5.4.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione della **SCUOLA BOTTEGA** ha definito e reso note ai pertinenti livelli le specifiche responsabilità ed autorità nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Tali responsabilità ed autorità, in particolare quelle relative ai responsabili dei processi chiave, sono definite in modo specifico attraverso:

- il Manuale della Qualità
- la mappa dei processi chiave
- l'organigramma
- le procedure e le istruzioni del SGQ

Ogni Responsabile di Processo ha l'autorità e la responsabilità di gestire il proprio processo nel rispetto delle direttive dell'Alta Direzione, dei Principi per la qualità, delle indicazioni del Manuale della Qualità.

	PRINCIPI PER LA QUALITA'
	ORGANIGRAMMA
	MANUALE QUALITA' E DOCUMENTI COLLEGATI

Di seguito si sottolineano le primarie responsabilità per la qualità delle aree organizzative principali.

Nell'Impresa Sociale Scuola Bottega la Direzione è il consiglio di amministrazione (CDA).

Al CDA appartengono per statuto *i più ampi poteri per la gestione della società ordinaria e straordinaria della società e per il compimento di tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione rientranti nell'oggetto sociale.*

Tuttavia, essendo un organismo collegiale, il CDA trattiene per sé i poteri di indirizzo, di gestione straordinaria e di controllo e delega parte delle proprie funzioni di gestione:

- al Presidente del CDA;
- al Direttore;
- a Consiglieri delegati specificamente nominati in base alle indicazioni dello Statuto.

Il consiglio di amministrazione seleziona e nomina il **Direttore** che svolge le funzioni successivamente indicate collaborando con i consiglieri delegati dal CDA.

In posizione di staff al consiglio di amministrazione opera inoltre Il **Rappresentante della direzione e responsabile gestione qualità** che svolge la funzione di supporto al CDA per la messa a punto, l'applicazione e lo sviluppo della politica per la qualità e la gestione del sistema qualità.

Il CDA inoltre nomina il **Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)** che verifica sistematicamente la sicurezza e la salute dei lavoratori, consultando anche il **rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)** e concordando con il Direttore miglioramenti a riguardo.

Il Consiglio di Amministrazione:

- definisce le linee guida strategiche e la politica di qualità dell'impresa sociale;
- individua nuove attività compatibilmente con quanto previsto dall'oggetto sociale;
- definisce gli investimenti significativi (acquisto o affitto di sedi, acquisto di laboratori ecc...);
- definisce accordi con eventuali partner strategici per lo sviluppo dell'impresa sociale;
- definisce gli obiettivi annuali dell'impresa sociale.

Il Consiglio di Amministrazione approva, su proposta del Direttore o di eventuali consiglieri delegati:

- la scelta delle risorse umane;
- la definizione della funzione del personale e della contrattualistica dei rapporti di lavoro sia nella fase di selezione sia nelle scelte di posizioni organizzative e retributive;
- le sanzioni al personale da somministrare conformemente al CCNL;
- la scelta dei fornitori;
- la pianificazione preventiva e la rendicontazione consuntiva, economica e finanziaria;
- la documentazione relativa al Sistema Qualità compresa la relazione annuale del Responsabile Gestione Qualità.

Il Consiglio di Amministrazione monitora sistematicamente, sulla base delle informazioni fornite dal Direttore o dai Consiglieri delegati

- l'andamento della gestione ordinaria delle attività;
- la situazione economica e finanziaria;
- eventuali criticità nell'ambito della gestione delle risorse umane;
- le attività di comunicazione interna ed esterna.

Il **Presidente del CDA** si interfaccia con le parti esterne ove sia richiesta la figura del Rappresentante Legale e sottoscrive la documentazione necessaria al funzionamento dell'impresa sociale in tutti i casi nei quali non sia espressamente prevista una decisione collegiale del CDA.

## Direttore

Il Direttore è nominato dal CDA. Il Direttore:

- definisce l'organizzazione e gli standard di servizio;
- pianifica e coordina le risorse umane e l'utilizzo delle infrastrutture logistiche e tecnologiche;
- pianifica le attività formative impiegando adeguatamente le risorse umane;
- monitora costantemente iscrizioni, frequenze, trasferimenti e ritiri in relazione alla assegnazione e al riconoscimento delle doti, relazionando tempestivamente al CDA;
- redige il piano dell'offerta formativa;
- valuta periodicamente le risorse umane e segnala tempestivamente situazioni critiche proponendo al CDA eventuali sanzioni, in conformità con il CCNL applicato;
- pianifica e gestisce le attività finalizzate a rispondere ai Bisogni Educativi Speciali (BES);

- pianifica e gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali, in collaborazione con il CDA;
- promuove i servizi dell'impresa sociale, in collaborazione con il CDA;
- promuove e definisce la partecipazione a progetti finanziati, concorsi, bandi di gara;
- effettua il monitoraggio dei processi in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità;
- coordina le aree amministrazione, segreteria, sistema informativo, servizi al lavoro, progetti finanziati;
- verifica le attività finalizzate al coordinamento didattico e all'orientamento;
- è responsabile della valutazione complessiva intermedia e finale degli allievi, in collaborazione con il coordinatore dell'unità organizzativa al quale può delegare episodicamente questa funzione in caso di impedimento;
- dispone eventuali sanzioni disciplinari agli allievi sulla base del regolamento scolastico della scuola;
- si relaziona con l'RSPP e RLS per le tematiche della sicurezza e salute sui luoghi lavoro.

Il Direttore propone al CDA:

- le iniziative strategiche dell'impresa sociale e gli investimenti significativi;
- eventuali obiettivi annuali dell'impresa sociale finalizzate al miglioramento dell'organizzazione;
- la scelta delle risorse umane
- la definizione della funzione del personale e della contrattualistica dei rapporti di lavoro sia nella fase di selezione sia nelle scelte di posizioni organizzative e retributive;
- l'organigramma e l'eventuale revisione di mansioni e responsabilità, generalmente con cadenza annuale o ogni qualvolta si ritiene necessaria;
- l'acquisizione di risorse strumentali.

Il Direttore, eventualmente supportato da un consigliere delegato e/o da una funzione interna, coordina la **didattica** dell'ente, in particolare:

- coordina e supporta la progettazione didattica dei formatori nell'ambito dei diversi corsi, assicurando che la progettazione rispetti gli standard formativi di riferimento e sia in linea con gli obiettivi definiti dall'organizzazione;
- coordina il team dei formatori nell'erogazione della formazione assicurando conformità ed omogeneità della docenza all'interno di tutti i plessi per i diversi corsi;
- svolge le attività di accoglienza dei nuovi docenti per quanto riguarda l'ambito didattico;
- svolge la funzione di responsabile del riconoscimento dei crediti formativi, effettuando:
  - o il controllo della correttezza e completezza della documentazione;
  - o l'accertamento e l'attribuzione del valore del credito;
  - o la compilazione del verbale e dell'attestato di riconoscimento dei crediti in ingresso;
- svolge la funzione di responsabile della certificazione delle competenze (ad eccezione della certificazione delle competenze per la qualifica e diploma di IeFP), effettuando:
  - o il controllo della correttezza e completezza della documentazione e del processo di verifica e valutazione delle competenze;
  - o il presidio del processo di verifica, valutazione e certificazione delle competenze;
  - o la compilazione del verbale e dell'attestato di certificazione competenze;

- gestisce le eventuali criticità evidenziate a livello didattico e le necessità di orientamento in itinere degli allievi, al fine di trovare soluzioni immediate;

Il Direttore inoltre, eventualmente supportato da un consigliere delegato e/o da una funzione interna, coordina le attività di **orientamento** dell'ente, in particolare:

- svolge l'attività informazione orientativa iniziale verso gli studenti e le famiglie;
- svolge le attività di orientamento formativo e professionale in itinere e a fine percorso formativo;
- monitora gli esiti formativi e lavorativi degli ex-allievi, con il supporto della segreteria didattica, attraverso la creazione e l'aggiornamento di un database di ex-allievi, che renda possibile un'analisi di tali esiti a 6, 12 e 24 mesi dal conseguimento della qualifica/diploma;
- verifica le opportunità normative e di finanziamento per la frequenza dei corsi e il conseguimento del diploma del V anno di istruzione tecnica e professionale da parte dei diplomati quadriennali dell'IeFP della scuola.

## **Amministrazione**

La funzione di amministrazione è garantita dal responsabile amministrativo, nominato dal CDA su proposta del Direttore e avente i requisiti previsti dall'accreditamento regionale per i servizi di istruzione e formazione professionale. Il responsabile amministrativo:

- gestisce la contabilità, garantisce gli adempimenti normativi e il rispetto delle scadenze amministrative, fiscali e contrattuali;
- effettua il controllo economico attraverso indicatori economici e finanziari e garantisce il sistematico *reporting* sui dati di gestione;
- effettua la rendicontazione delle spese nei casi di progetti che lo richiedono;
- è responsabile della gestione amministrativa del personale avvalendosi di risorse interne e/o esterne definite dal CDA;
- supporta le funzioni della scuola in merito alle diverse esigenze di acquisto espresse di volta in volta dai responsabili di funzione;
- collabora con il CDA e/o con il consigliere delegato alla scelta dei fornitori da qualificare o a cui inviare le richieste di offerta;
- emette gli ordini di acquisto di beni e servizi seguendo le modalità definite dalle apposite procedure del sistema qualità;
- verifica la coerenza economica tra quanto ordinato e quanto effettivamente ricevuto, interfacciandosi con i responsabili richiedenti per la verifica della coerenza tecnica e qualitativa;
- pianifica e gestisce i pagamenti dei fornitori conformemente alle indicazioni del sistema qualità;
- riporta sistematicamente al Direttore o a un Consigliere delegato l'attività svolta e i risultati raggiunti.

## **Segreteria didattica**

Assume la funzione di coordinamento della segreteria e, con l'ausilio del personale di segreteria delle diverse unità organizzative, la responsabile organizzativa di segreteria:

- svolge la prima presentazione agli allievi ed alle famiglie dei percorsi formativi disponibili e dei servizi offerti dalla scuola, richiedendo, quando la ritiene necessaria, la collaborazione del coordinatore di ente per la didattica e l'orientamento;
- raccoglie le iscrizioni degli allievi controllando la correttezza della documentazione presentata;
- gestisce gli archivi cartacei ed elettronici, in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- inserisce e aggiorna i dati richiesti da Regione Lombardia o da altre istituzioni sui sistemi informativi che gestiscono accreditamenti, finanziamenti e informazioni varie sull'organizzazione collaborando con la Direzione e il responsabile amministrativo quando necessario;
- gestisce le comunicazioni telefoniche, la posta elettronica ordinaria e certificata, la corrispondenza in arrivo e in partenza, in collaborazione con il responsabile amministrativo;

- coordina e gestisce il lavoro delle segreterie operanti nelle diverse unità organizzative; dà indicazioni sulle attività da svolgere, sulle priorità delle stesse e fornisce un sistematico supporto al personale delle segreterie;
- collabora con la Direzione nella formazione e aggiornamento delle risorse umane sulla propria area di competenza;
- coordina gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, provvede alla diretta gestione delle attività; presidia la funzionalità delle risorse strumentali e logistiche;
- supporta il Direttore nella gestione della documentazione interna di tipo organizzativo e didattico;
- supporta il Direttore o altre funzioni delegate nella gestione della documentazione interna di tipo didattico, orientativo e relativa al riconoscimento crediti formativi/certificazione competenze;
- riporta sistematicamente al Direttore l'attività svolta e i risultati raggiunti, in particolare relativamente alle iscrizioni.

La funzione di segreteria è garantita da un apposito responsabile (segretario), nominato dal CDA su proposta del Direttore e avente i requisiti previsti dall'accreditamento regionale per i servizi di istruzione e formazione professionale. Il segretario:

- svolge la prima presentazione agli allievi ed alle famiglie dei percorsi formativi disponibili e dei servizi offerti dalla scuola, richiedendo, quando la ritiene necessaria, la collaborazione del coordinatore di ente per la didattica e l'orientamento;
- raccoglie le iscrizioni degli allievi controllando la correttezza della documentazione presentata;
- gestisce gli archivi cartacei ed elettronici, in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- inserisce e aggiorna i dati richiesti da Regione Lombardia o da altre istituzioni sui sistemi informativi che gestiscono accreditamenti, finanziamenti e informazioni varie sull'organizzazione;
- gestisce le comunicazioni telefoniche, la posta elettronica ordinaria e certificata, la corrispondenza in arrivo e in partenza, in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- supporta il Direttore nella gestione della documentazione interna di tipo organizzativo e didattico;
- supporta il Coordinatore di ente per la didattica e l'orientamento nella gestione della documentazione interna di tipo didattico, orientativo e relativa al riconoscimento crediti formativi/certificazione competenze;
- riporta sistematicamente al Direttore l'attività svolta e i risultati raggiunti, in particolare relativamente alle iscrizioni.

### **Sistema informatico**

- supporta le funzioni interne nella gestione delle infrastrutture informatiche, in particolare di quelle legate alla didattica;
- interviene tempestivamente per risolvere problemi relativi al funzionamento degli strumenti informatici;
- installa i software e attua i controlli di sicurezza;

- installa strumenti hardware;
- cura la manutenzione della rete informatica;
- cura e conserva la documentazione relativa alle licenze d'uso del software;
- concorre all'aggiornamento delle risorse umane relativamente all'uso degli strumenti informatici
- concorre alla realizzazione dei progetti riguardanti i sistemi informatici e informativi;
- valuta gli aspetti informativi ed informatici della scuola e propone al Direttore interventi di miglioramento;
- riporta sistematicamente al Direttore l'attività svolta.

La funzione di gestione del sistema informatico, è garantita da un apposito responsabile tecnico, nominato dal CDA su proposta del Direttore.

Il tecnico del sistema informatico:

- gestisce le risorse informative e informatiche dell'impresa sociale;
- supporta le funzioni interne nella gestione delle infrastrutture informatiche, in particolare di quelle legate alla didattica;
- interviene tempestivamente per risolvere problemi relativi al funzionamento degli strumenti informatici;
- installa i software e attua i controlli di sicurezza;
- installa strumenti hardware;
- cura la manutenzione della rete informatica;
- cura e conserva la documentazione relativa alle licenze d'uso del software;
- concorre all'aggiornamento delle risorse umane relativamente all'uso degli strumenti informatici
- concorre alla realizzazione dei progetti riguardanti i sistemi informatici e informativi;
- si relaziona con fornitori esterni coadiuvando il Direttore nell'individuazione dei fornitori adeguati alle esigenze del sistema informativo e informatico;
- valuta gli aspetti informativi ed informatici della scuola e propone al Direttore interventi di miglioramento;
- è responsabile del trattamento dei dati e della privacy secondo le indicazioni della normativa vigente;
- riporta sistematicamente al Direttore l'attività svolta e i risultati raggiunti.

### **Area rapporti con le imprese e le istituzioni**

L'area rapporti con le imprese e le istituzioni è coordinata dal Direttore che può eventualmente avvalersi di ulteriori figure anche tra i consiglieri delegati o dei coordinatori di sede e i tutor, garantendo le attività seguenti.

L'analisi dei fabbisogni formativi e in particolare:

- l'individuazione delle esigenze degli utenti potenziali e del territorio;
- la definizione specifica dei servizi formativi, attraverso la proposta di nuovi corsi o la modifica dei corsi esistenti, nel rispetto della normativa vigente;
- le relazioni con il sistema istituzionale, sociale, produttivo, scolastico e della formazione professionale.

Lo svolgimento delle attività di stage e alternanza e in particolare:

- coordina gli stage/alternanza definendo le risorse di docenza in bottega e i tutor di stage;
- si relaziona con l'allievo e la famiglia per l'apprendimento in bottega;
- è responsabile della qualifica della docenza in bottega secondo i criteri definiti dalla specifica procedura.

Lo svolgimento dei servizi al lavoro, e in particolare:

- coordina e gestisce le attività connesse ai servizi al lavoro, promuovendo i servizi e le politiche regionali per l'occupazione;
- si relaziona con i soggetti utilizzatori del servizio e con i soggetti esterni (imprese e altri datori di lavoro);
- gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza, sia interna sia esterna, definendo i bisogni dell'individuo;
- fornisce supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione svolgendo colloqui individuali;
- fornisce supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato;
- stipula e gestisce il patto di servizio e/o il piano di intervento personalizzato;
- presidia l'attuazione e il monitoraggio dell'attività svolta (orientativa, formativa o di inserimento lavorativo);
- gestisce e conserva la documentazione di lavoro relativa ai servizi al lavoro.

## **Area progetti finanziati, bandi di gara**

L'area progetti finanziati e bandi di gara è coordinata dal Direttore. Il Direttore può affidare ad una funzione interna il presidio di tale attività che prevede:

- la ricerca e l'analisi di opportunità di progetti finanziati e dei bandi di gara per l'ampliamento e il miglioramento dell'offerta di leFP come l'offerta formativa dei percorsi leFP di III e IV anno, i percorsi personalizzati di leFP per allievi disabili, i progetti di contrasto alla dispersione scolastica; in particolare garantisce per queste opportunità:
  - o l'individuazione di opportunità di partecipazione a programmi e bandi territoriali, regionali, nazionali ed europei;
  - o la partecipazione ai suddetti programmi e bandi attraverso la redazione del progetto e della documentazione richiesta, con il supporto della segreteria didattica;
- l'individuazione di opportunità di partecipazione a programmi e bandi regionali, nazionali ed europei, connessi ai servizi per il lavoro, allo sviluppo delle competenze delle risorse umane, all'ampliamento dell'offerta formativa (extra leFP), all'acquisizione di risorse strumentali, alla mobilità di allievi e personale;
- la partecipazione ai suddetti programmi e bandi attraverso la redazione del progetto e della documentazione richiesta;
- in caso di aggiudicazione del bando/progetto, il coordinamento del progetto, garantendo lo sviluppo delle attività previste, avvalendosi delle risorse interne ed esterne indicate nel progetto.

## **Area BES – Bisogni Educativi Speciali**

L'area BES è coordinata dal Direttore che, eventualmente avvalendosi di un ulteriore responsabile di funzione specifico, garantisce:

- la gestione dei casi di disagio presenti tra gli allievi, interfacciandosi con il personale interno;
- l'elaborazione di proposte di specifici interventi rivolti agli allievi con disagio e/o difficoltà (PDP: piani didattici personalizzati, PEI: progetti educativi individualizzati ecc...)
- l'elaborazione di progetti/interventi specifici relativi a:
  - o progetti personalizzati per studenti quindicenni (italiani e stranieri) senza licenza media (rapporti con scuola media di provenienza/CPIA);
  - o studenti sedicenni privi di licenza media (italiani e stranieri), rapporti con CPIA;
  - o studenti in carico ai servizi sociali e alle comunità residenziali per i minori;
  - o studenti in carico al tribunale per i minorenni;
  - o alfabetizzazione di studenti stranieri
- gli incontri periodici con le famiglie;
- l'orientamento e l'accoglienza degli allievi con BES;
- il coordinamento con i soggetti esterni (figure specialistiche come medici, psicologi, terapisti, assistenti sociali, ecc., strutture e reti di supporto territoriali come GLIP e GLIR); raccogliendo le necessarie informazioni alla definizione dell'attività di supporto individuale ed alla predisposizione della documentazione richiesta.

## **Coordinatore di unità organizzativa/sede operativa**

I coordinatori di unità organizzativa sono nominati dal CDA su proposta del Direttore e garantiscono le seguenti funzioni con riferimento alla propria unità organizzativa:

- è responsabile del garantire l'erogazione del servizio di formazione secondo quanto programmato, tenendo conto delle risorse umane effettivamente disponibili e di eventuali necessità di sostituzione;
- è responsabile dell'utilizzo delle infrastrutture logistiche, strumentali e tecnologiche dell'unità organizzativa;
- verifica la frequenza degli allievi ai corsi in collaborazione con i tutor intervenendo in caso di criticità;
- gestisce problemi di disciplina degli allievi indicati dai tutor/formatori, proponendo al Direttore eventuali interventi educativi e/o sanzioni disciplinari sulla base del regolamento scolastico della scuola;
- gestisce i rapporti e i colloqui con gli allievi e le famiglie in collaborazione con i formatori e i tutor;
- collabora alla valutazione complessiva intermedia e finale degli allievi, sostituendo il Direttore in caso di impedimento di quest'ultimo;
- collabora con il Direttore alla relazione territoriale con le imprese, le istituzioni e gli altri soggetti locali;
- è responsabile della documentazione specifica che deve essere completa in applicazione delle norme di Regione Lombardia e disponibile presso l'unità

- organizzativa ai fini di eventuali controlli in loco, e della documentazione sull'attività svolta;
- verifica la tenuta dei registri di classe, dei registri allievi e che tutta la documentazione inerente le attività formative sia completa.

Manuale di proprietà di Scuola Bottega Impresa Sociale

## **Formatore**

Il formatore deve possedere i requisiti previsti dall'accreditamento regionale per i servizi di istruzione e formazione professionale; il suo utilizzo e il suo orario è definito dal Direttore; il formatore:

- progetta il proprio percorso formativo in accordo con il coordinatore didattico ed in collaborazione con gli altri colleghi;
- eroga il percorso formativo in accordo con il coordinatore didattico ed in collaborazione con gli altri colleghi;
- gestisce le problematiche comportamentali degli allievi in collaborazione con il tutor;
- valuta gli esiti di apprendimento degli allievi in itinere e in occasione degli scrutini intermedi e finali;
- gestisce la relazione con le famiglie, in collaborazione con il tutor e il coordinatore di unità organizzativa, e svolge i colloqui secondo il calendario stabilito dal Direttore;
- partecipa ai momenti di programmazione e verifica collegiale attenendosi alle direttive del coordinatore di ente gestendo la documentazione delle attività di formazione;

## **Tutor di classe**

Il tutor deve possedere i requisiti previsti dall'accreditamento regionale per i servizi di istruzione e formazione professionale; il suo utilizzo e il suo orario è definito dal Direttore; il tutor:

- collabora nella gestione delle problematiche di apprendimento dell'allievo in stretta sinergia con i formatori;
- fornisce supporto personalizzato agli allievi;
- gestisce la relazione con le famiglie, in collaborazione con i formatori e il coordinatore di unità organizzativa, e svolge i colloqui secondo il calendario stabilito dal Direttore;
- si relazione con il tutor aziendale sulle attività di alternanza scuola-lavoro e di apprendistato condividendo periodicamente con quest'ultimo le attività svolte dall'allievo ed eventuali problemi emersi;
- gestisce la documentazione della classe, i registri e carica nel sistema informativo le presenze/assenze degli allievi
- collabora alla verifica degli apprendimenti;
- collabora con il coordinatore di unità organizzativa al controllo della frequenza dell'allievo al corso.

Tra i tutor possono essere individuate delle figure di coordinamento.

## **Tutor aziendale per l'alternanza/tirocinio**

Il tutor deve possedere esperienze e competenze professionali adeguate per garantire il raggiungimento degli obiettivi del tirocinio. il tutor aziendale:

- collabora con il tutor di classe alla redazione del progetto formativo del tirocinio;
- è responsabile dell'attuazione del progetto formativo individuale e dell'inserimento e affiancamento del tirocinante sul luogo di lavoro per tutto la durata del tirocinio;

- aggiorna la documentazione relativa alla presenza del tirocinante (registro ecc.);
- collabora con il tutor di classe per definire le condizioni organizzative e didattiche favorevoli all'apprendimento, per il migliore svolgimento delle attività, per il loro monitoraggio e l'attestazione dell'attività svolta e delle competenze acquisite.

## Gestione qualità

La gestione qualità è svolta in conformità con le norme UNI EN ISO 9001 vigenti. In posizione di staff al consiglio di amministrazione opera pertanto il Rappresentante della direzione e responsabile gestione qualità che viene nominato dal CDA e svolge la funzione di supporto al CDA. Il responsabile della gestione qualità:

- svolge la funzione di supporto al CDA per la messa a punto, l'applicazione e lo sviluppo della politica per la qualità e la gestione del sistema qualità;
- riporta periodicamente al CDA sulla sistematica ed efficace attuazione del Sistema Qualità, sulle problematiche ed alle opportunità di miglioramento emerse;
- svolge le funzioni nella gestione delle non conformità, dei reclami cliente, delle azioni correttive;
- pianifica e svolge gli audit interni;
- svolge le funzioni nel monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- svolge la misurazione degli indicatori relativi ai processi dell'organizzazione;
- gestisce i rapporti con l'organismo di certificazione della qualità.
- gestisce la documentazione del Sistema Qualità (Manuale, Procedure, Istruzioni; Moduli).
- supporta l'organizzazione nell'addestramento del personale interno riguardo i requisiti del sistema di gestione per la qualità ed i suoi cambiamenti.

## Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

L'RSPP:

- individua i fattori di rischio, valuta i rischi, individua le misure di sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro;
- elabora le misure preventive e protettive e dei sistemi di controllo delle misure adottate, pianifica, attua e supervisiona le attività per la sicurezza e salute;
- elabora le procedure di sicurezza per le varie attività dell'organizzazione, interfacciandosi con i diversi Responsabili, con particolare attenzione alle infrastrutture necessarie alla corretta e sicura gestione della scuola;
- propone i programmi di formazione e informazione per i lavoratori.
- effettua periodiche valutazioni degli aspetti di sicurezza dell'organizzazione, segnalando eventuali carenze e opportunità di miglioramento;
- propone al Datore di Lavoro miglioramenti in materia di salute e sicurezza, richiedendo, ove necessario, le risorse necessarie;
- è il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai fini del DLgs. 81/2008.

## Responsabile dei lavoratori per la sicurezza

L'RLS

- Svolge in materia di sicurezza e salute il ruolo previsto dal DLgs. 81/2008, interfacciandosi con l'RSPP e il Direttore.

### 5.4.2 Comunicazione interna

La Direzione della **SCUOLA BOTTEGA** si assicura che siano attivati adeguati ed opportuni sistemi di comunicazione per i diversi livelli dell'organizzazione. In particolare si assicura che siano diffuse le informazioni riguardo l'efficacia e l'efficienza dei processi del SGQ mediante riunioni operative ed affissioni nelle aree aziendali interessate.

## 6. Pianificazione

### 6.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione della **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** assicura che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, siano stabiliti specifici obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi.

La Direzione definisce gli obiettivi e controlla periodicamente lo stato di avanzamento delle attività connesse al loro raggiungimento.

#### Riferimento

//	PRINCIPI PER LA QUALITA' (POLITICA)
//	MAPPA PROCESSI CHIAVE
//	PIANO DI MIGLIORAMENTO

Direzione della **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** si assicura che:

- la pianificazione del SGQ sia condotta in modo da soddisfare i "requisiti generali" per conseguire gli obiettivi di periodo per la qualità,
- la pianificazione sia finalizzata anche a mitigare i rischi specificati nel paragrafo seguente,
- l'integrità e la conformità del SGQ sia conservata anche nel caso in cui siano attuate modifiche e miglioramenti al sistema stesso.

### 6.2 Identificazione dei rischi e azioni per affrontare rischi e opportunità

Scuola Bottega si pone l'obiettivo di stimare e valutare il rischio dell'organizzazione, a partire dall'analisi del profilo economico, finanziario, patrimoniale e di altre variabili influenti (normativa, fattori di contesto, clienti, strutture ecc.), elaborando indici finalizzati a prevedere la propensione al rischio ed a misurare gli scostamenti rispetto ai valori ritenuti ottimali

Intende pertanto assumere un modello che, per ciascuna tipologia di rischio, verifichi

1. Analisi della situazione
2. Analisi dei rischi
3. Gestione del rischio
4. Elaborazione di indici sul rischio assunto

Nel MQ si inquadrano le tipologie di rischi effettuando un'analisi della situazione e dei rischi connessi.

#### Rischio patrimoniale e finanziario

L'equilibrio economico-finanziario dell'ente dipende essenzialmente dalle doti DDIF di Regione Lombardia che coprono circa il 90% del budget. Marginali risultano i flussi economico-finanziari della formazione per adulti e dei servizi per il lavoro (seppur in crescita questi ultimi). Altri flussi finanziari sono:

- o il contributo volontario degli allievi/famiglie;
- o ricavato attività commerciali di somministrazione, e di franchising “scolastico”
- o donazioni.

Un monitoraggio costante di scadenze e pagamenti delle doti, connesso ad un’attenta gestione del credito è pertanto indispensabile per garantire l’equilibrio finanziario

### **Rischio di mercato (presenza sul mercato e gestione flusso utenti)**

La scuola è strutturata per una utenza tra i 900-1100 ragazzi distribuiti per le 4 sedi con un flusso in entrata di 220-240 iscrizioni all’anno e un tasso di passaggio del 50% dalla terza alla quarta. La commissione orientamento gestisce le iscrizioni in entrata; da rilevare inoltre che diversi allievi si inseriscono ad anno scolastico avviato. La commissione orientamento svolge azioni di orientamento e di marketing il cui risultato deve essere verificato costantemente.

### **Rischio sulla presenza di adeguate risorse umane**

La scuola è caratterizzata da un turnover significativo di docenti, malgrado il significativo processo di stabilizzazione delle risorse umane che ha consentito di aver un maggiore quota di insegnanti con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Il turnover e la flessibilità conseguente sono gestiti attraverso contratti a tempo determinato, di somministrazione di prestazione professionale/occasionale.

Il processo di accoglienza del personale è un aspetto delicato sul quale è necessario un impegno sistematico della Direzione che ha identificato nel Direttore la figura chiave per tutto ciò che riguarda l’accoglienza del personale (informazione, affiancamento a docente esperto, istruzioni per gli aspetti burocratici ecc...)

### **Rischi di immagine**

La trasformazione della forma societaria di Scuola Bottega è stata oggetto di una forte attenzione dei media locali con interventi spesso caratterizzati da disinformazione. Questo elemento ha costretto la scuola a operare con diverse azioni di chiarimento i cui risultati sono stati positivi e hanno consentito di proseguire nel percorso dell’anno scolastico dimostrando ai media locali e ai diversi stakeholder che, oltre a svolgere regolarmente il suo servizio, la scuola è propositiva e innovativa.

Tale attività deve essere proseguita in un’ottica di prevenzione del rischio di immagine e deve riguardare sia i media tradizionali sia i social media.

### **Rischi legali/giuridici**

La scuola è frequentata da alunni “messi alla prova” per reati commessi e accertati dall’autorità giudiziaria. In un contesto di questo tipo è necessaria una forte attenzione al rischio legato alla presenza di questi alunni che devono essere tutelati da una parte e adeguatamente gestiti dall’altra in modo da favorire il processo di integrazione.

### **Rischi connessi alla presenza dei ragazzi in azienda**

La formazione dei ragazzi è basata fortemente sulla formazione in azienda. Rilevante pertanto è il rischio di infortuni e incidenti ed elevata deve essere l’attenzione al rispetto delle norme di prevenzione. In particolare si deve porre attenzione:

- al rispetto di leggi e regolamenti da parte delle aziende (presenza del DVR, disponibilità di DPI ecc...)
- alla formazione sulla sicurezza da effettuarsi presso la scuola e presso l’azienda

## Rischi di gestione delle informazioni personali

Scuola Bottega gestisce informazioni personali relativi a famiglie studenti e personale. Il rispetto del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati- in vigore dal 25 maggio 2018) è pertanto un aspetto di grande importanza per mitigare il rischio di diffusione involontaria di dati personali, in particolare di quelli legati a:

- procedimenti dell'autorità giudiziaria;
- situazioni che comportano bisogni educativi speciali (BES);

Manuale di proprietà di Scuola Bottega Impresa Sociale

## 7. Supporto

La Direzione di **SCUOLA BOTTEGA** si assicura che siano individuate e messe a disposizione tutte le risorse necessarie per:

- a) accrescere la soddisfazione delle parti interessate, ottemperando ai requisiti individuati.
- b) attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia ed efficienza,

La Direzione gestisce il processo di GESTIONE RISORSE al fine di verificare e gestire al meglio le risorse disponibili per conseguire gli obiettivi stabiliti.

### 7.1 Risorse umane

#### 7.1.1 Generalità

In **SCUOLA BOTTEGA** il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio è valutato in termini di competenza sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

La Direzione della **SCUOLA BOTTEGA** pone particolare attenzione al personale che opera all'interno dell'organizzazione al fine di motivarne la preziosa partecipazione e verificarne l'adeguatezza prima, durante e dopo l'incarico affidato.

#### 7.1.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

In **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** è sistematicamente:

- a) definita la competenza necessaria per i collaboratori che svolgono attività che influenzano la qualità del servizio,
- b) fornito adeguato addestramento ed azioni formative al fine di soddisfare le esigenze di competenza definite,
- c) valutata l'efficacia delle azioni suddette intraprese,
- d) assicurato che i collaboratori siano consapevoli della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ,
- e) conservata appropriata registrazione riguardo il grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale.

Le competenze richieste sono in linea con i requisiti cogenti e interni della scuola.

E' data evidenza delle attività di formazione del personale attraverso piani formativi relativi al personale interno, registri corsi, attestati di frequenza, valutazione del trasferimento in ambito lavorativo delle competenze acquisite.

M.15	INTERVENTI DI FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO
M.48	SCHEDA VALUTAZIONE APPORTO INDIVIDUALE
//	CALENDARIO ATTIVITA' COMPLEMENTARI

## 7.2 Infrastrutture

In **SCUOLA BOTTEGA** sono definite, predisposte e mantenute le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del cliente, cogenti ed interni. Le infrastrutture comprendono:

- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,
- b) attrezzature ed apparecchiature di lavoro (sia hardware che software),
- c) servizi di supporto (es. trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).

Sono definite responsabilità e modalità per la manutenzione del sistema informativo e la salvaguardia e protezione dei dati.

M.43 - RICHIESTA AUTORIZZAZIONE USO VEICOLO AZIENDALE
---

M.50 – MANUTENZIONI, VERIFICHE, ISPEZIONI
---

## 7.3 Ambiente di lavoro

In **SCUOLA BOTTEGA** sono definite e gestite le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità dei servizi. Considera primario e fondamentale il fattore salute e sicurezza per gli allievi ancora prima della qualità del servizio erogato.

In modo particolare sono verificate le conduzioni lavorative idonee per la tutela della salute e della sicurezza degli allievi (in conformità al D.Lgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni) durante la attività didattica in aula ed "in bottega".

## 8. Attività operative

### 8.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

In **SCUOLA BOTTEGA** sono stati individuati, progettati e sviluppati i processi richiesti per la realizzazione del servizio .

La pianificazione della realizzazione del servizio è coerente con i requisiti degli altri processi del SGQ.

Nel pianificare la realizzazione del servizio in **SCUOLA BOTTEGA** sono stati definiti, in modo appropriato:

- a) gli obiettivi ed i requisiti per la qualità del servizio,
- b) i processi chiave, i documenti e le risorse specifiche per il servizio,
- c) le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche ed i relativi criteri di accettazione per il servizio,
- d) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi produttivi ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti

MAPPA DEI PROCESSI CHIAVE - C.F.A. SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI S.POLO
---

## 8.2 Processi relativi al cliente

### 8.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

In **SCUOLA BOTTEGA** sono determinati:

- a) i requisiti specifici del cliente, compresi quelli relativi alle attività di erogazione del servizio.
- b) i requisiti non precisati dalle parti interessate, ma necessari, dove conosciuto,
- c) i requisiti cogenti / obbligatori / di Legge relativi ai servizi,
- d) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito da **SCUOLA BOTTEGA**.

### 8.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

In **SCUOLA BOTTEGA** sono riesaminati i requisiti relativi al servizio. Il riesame dei requisiti è effettuato prima d'impegnarsi a fornire il servizio al cliente (prima della proposta formativa e della relativa accettazione delle iscrizioni) e assicurare che:

- a) i requisiti del servizio siano definiti,
- b) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza,
- c) siano presenti le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

Il riesame è fatto anche mediante pertinenti informazioni sul servizio fornendo all'allievo potenziale informazioni e documentazione sulle specifiche del corso.

In particolare il responsabile del processo ISCRIZIONI effettua principalmente l'attività di "orientamento" dell'allievo al fine di capire al meglio le sue esigenze e fare capire cosa la **SCUOLA BOTTEGA** può offrire.

Ove il cliente non fornisca indicazioni documentate, i requisiti relativi al servizio sono confermati dal personale **SCUOLA BOTTEGA** prima della loro accettazione.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate insieme alla pratica di iscrizione stessa.

Ove i requisiti di un servizio dovessero, per qualsiasi ragione, subire modifiche il personale **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** si assicura che siano emendati i relativi documenti e che di conseguenza il (..) personale interno coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti precedentemente specificati.

**SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI** in particolare sta definendo il proprio **PIANO OFFERTA FORMATIVA – P.O.F.** e la propria **CARTA DEI SERVIZI** quali documenti scritti e controllati nella quale la scuola che eroga il servizio e le parti interessate, individuando con precisione gli specifici fattori di qualità del servizio e, per ciascuno di essi, hanno chiaramente espresso lo standard che si intende raggiungere.

	CARTA DEI SERVIZI
	PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA - POF
	CONTRATTO FORMATIVO

### 8.2.3 Comunicazione con il cliente

In **SCUOLA BOTTEGA** sono stabilite ed attivate modalità efficaci per comunicare con le parti interessate in merito a:

- a) informazioni relative al servizio,
- b) quesiti, gestione delle iscrizioni e relative variazioni,
- c) informazioni di ritorno da parte degli utenti del servizio, inclusi i suoi reclami.

Le figure dei tutor, specificamente dedicata per ogni allievo, assolve principalmente l'attività di comunicazione tra la scuola e il maestro artigiano ed assume un importante funzione di controllo sul percorso formativo in bottega.

M.04	DOMANDA DI ISCRIZIONE
M.05	RICHIESTA USCITA ANTICIPATA
M.26	SCHEDA COMPORAMENTI
M.27	SCHEDA PROFITTI
M.35	PAGELLA ALLIEVO
	ATTESTATO REGIONALE DI QUALIFICA PROFESSIONALE
M.40	QUESTIONARIO D'ISCRIZIONE - MOTIVAZIONE
M.44	CORSO DI RIQUALIFICA ASA IN OSS E OTA IN OSS.
M.45	DOMANDA DI ISCRIZIONE - DOTI
M.46	CORSO ASA
M.47	CORSO OPERATORE SOCIO SANITARIO(OSS)

## 8.3 Progettazione e sviluppo

### 8.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

In **SCUOLA BOTTEGA** sono pianificate e controllate le attività di progettazione e relativo sviluppo per l'erogazione del servizio.

Durante la pianificazione della progettazione e dello sviluppo sono stabilite:

- le fasi / passi della progettazione e dello sviluppo,
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase di progettazione e di sviluppo,
- le responsabilità e l'autorità per la progettazione e lo sviluppo.

In **SCUOLA BOTTEGA** sono gestite le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e nello sviluppo per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono mantenuti aggiornati, come appropriato, con il progredire della progettazione e dello sviluppo.

L'attività di progettazione ha luogo normalmente una volta all'anno nel momento in cui dopo avere raccolto le esigenze del cliente si progettano i possibili corsi che potranno interessare agli allievi.

In particolare le differenti fasi del processo di PROGETTAZIONE sono gestite mediante il modulo M.7.3 – PIANO DI PROGETTO DEL CORSO DI FORMAZIONE ed il M.16 CHECK LIST DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA ARTIGIANO

M.7.3	PIANO DI PROGETTO DEL CORSO DI FORMAZIONE
M.42	UNITA' DI APPRENDIMENTO
M.16	CHECK LIST DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA ARTIGIANO

### 8.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti del servizio sono definiti e le relative registrazioni conservate.

Tali elementi in ingresso, ove opportuno, comprendono:

- i requisiti prestazionali,
- i requisiti cogenti applicabili,
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili,
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Questi elementi in ingresso sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza. I requisiti sono sempre espressi in modo completo, non ambiguo e non in conflitto tra di loro.

### 8.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e sono approvati dal responsabile del progetto prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo:

- a) soddisfano i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo,
- b) forniscono adeguate informazioni per l'approvvigionamento e l'erogazione di servizi,
- c) contengono o richiamano i criteri di accettazione per i servizi,
- d) precisano le caratteristiche dei servizi che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione.

### 8.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo

In fasi opportune sono effettuati riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, in accordo con quanto pianificato, al fine di:

- a) valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti,
- b) individuare tutti i problemi e proporre le azioni correttive necessarie.

A tali riesami partecipano rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto del riesame. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

### 8.3.5 Verifica della progettazione e sviluppo

Sono effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato, per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

### 8.3.6 Validazione della progettazione e sviluppo

E' effettuata la validazione della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato per assicurare che il servizio risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta per quella prevista.

La validazione non può, in modo particolare, essere completata prima della consegna o dell'utilizzazione del servizio. Per tale ragione le registrazioni dei risultati della validazione sono di fatto gestite mediante i vari indicatori di processo ove si verifica quanto tutto lo sforzo di REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO sia di fatto coerente alle richieste a monte individuate.

E' tuttavia possibile avere con una certa confidenza una sicurezza del livello qualitativo in uscita mediante analisi su progetti di formazione simili già conclusi.

Nel caso ci fossero delle discrepanze significative sono effettuate azioni correttive; le registrazioni delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

### 8.3.7 Controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono identificate revisionando il documento stesso di definizione del progetto specifico e le relative registrazioni conservate.

Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate, come precedentemente definito.

Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo comprende, ove possibile, la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sui corsi già effettuati.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate.

Qualora le modifiche sia di tipo sostanziale il Responsabile di Progetto può scegliere sia di modificare un progetto esistente o di aprirne uno ex-novo.

## 8.4 Approvvigionamento

### 8.4.1 Approvvigionamento di beni e servizi

**SCUOLA BOTTEGA** si assicura che beni e i servizi acquisiti siano conformi ai requisiti specificati in fase di progettazione del corso.

Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sui beni e sui servizi acquisiti è correlato agli effetti che gli stessi potrebbero avere sulla successiva realizzazione dei servizi erogati.

In **SCUOLA BOTTEGA** valutati e selezionati i docenti / fornitori in base alla loro capacità di dare servizi conformi ai requisiti definiti.

Sono stabiliti i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione di docenti e fornitori.

Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sono conservate presso gli uffici della Direzione.

La fonte di "approvvigionamento" primaria per la scuola è essenzialmente la risorse umana che effettua docenza in aula ed in bottega. I criteri per la qualifica dei docenti tengono conto degli elementi in uscita del processo di PROGETTAZIONE E SVILUPPO.

Le registrazioni di qualifica sono archiviate dal responsabile del processo di RICERCA E QUALIFICA DEL PERSONALE.

I-03	APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI
	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI (procedura 231)
M.13	SCHEDA INFORMATIVA NUOVO PERSONALE
M.31	SCHEDA DI SELEZIONE COLLABORATORI
	CURRICULUM VITEA
	ALBO FORNITORI

### 8.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono i prodotti/servizi da acquistare, ivi inclusi, ove opportuno.

- i requisiti per l'approvazione del servizio, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature,
- i requisiti per la qualificazione del personale,
- i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

In particolare sono definiti specifici contratti con le risorse di docenza al fine di individuare completamente le modalità di gestione del rapporto di lavoro.

In **SCUOLA BOTTEGA** è assicurata l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore.

M.61	RICHIESTA ACQUISTO
M.62	RICHIESTA PREVENTIVO

### 8.4.3 Verifica dei servizi / prodotti approvvigionati

**SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** stabilisce ed effettua controlli o altre attività necessarie per assicurare che i servizi / prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati inizialmente.

Le verifiche qualitative sul servizio di docenza sono gestite nel processo di DIDATTICA.

La verifica dei prodotti approvvigionati è condotta al 100% controllando, per quanto possibile, la correttezza di quanto riportato nell'ordine rispetto a quanto ricevuto.

Qualora **SCUOLA BOTTEGA** o una sua parte interessata (es: Enti Istituzionali, Famiglie) intenda effettuare verifiche presso il fornitore del servizio (es: Laboratori Esterni / Bottega), si precisano tra le informazioni relative all'approvvigionamento le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del servizio.

Ogni parte interessata ha sempre la possibilità di verificare direttamente sia l'attività in aula che in bottega interfacciandosi con il responsabile della Didattica e Docenti per ogni sua esigenza.

M.06	VALUTAZIONE ARTIGIANO
M.07	CONVENZIONE TIROCINIO
M.16	CHECK LIST DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA ARTIGIANO
M.39	VALUTAZIONE TIROCINANTE DA PARTE DELL'AZIENDA
M.41	VALUTAZIONE DELLE AZIENDE OSPITANTI
M.49	SCHEDA VALUTAZIONE FORNITURA

## 8.5 Erogazione di servizi al cliente

### 8.5.1 Controllo delle attività di erogazione del servizio

In **SCUOLA BOTTEGA** sono pianificate e svolte le attività di erogazione dei servizi di formazione in condizioni controllate secondo quanto precedentemente progettato nel processo di PROGETTAZIONE.

Tali condizioni includono, ove e nella misura in cui sia ritenuto utile:

- a) la disponibilità di informazioni sulle caratteristiche del servizio,
- b) la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie,
- c) l'utilizzazione di metodologie idonee,
- d) la disponibilità e l'utilizzazione di metodi per i monitoraggi e le misurazioni,
- e) l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione,
- f) l'attuazione delle attività successive al servizio erogato

Il responsabile del processo di DIDATTICA effettua regolari incontri con i docenti mediante riunioni di coordinamento ed incontri pianificati in fasi precise del processo di EROGAZIONE DEL SERVIZIO, in particolare :

- **all' INIZIO DELL'ANNO SCOLASTICO** con lo scopo di verificare che tutte le condizioni previste dal piano di progetto sono in atto al fine di iniziare l'erogazione del corso prevista (es: verifica delle presenze, illustrazione del programma e degli obiettivi, idoneità delle attrezzature, predisposizione e distribuzione di eventuale materiale didattico)
- **IN ITINERE:**
  - o Secondo quanto definito nel PIANO DI CONTROLLO – M.8.2.4
  - o due volte all'anno in modo complessivo mediante verifiche documentate del processo di erogazione del servizio formativo in relazione alla chiusura del **PRIMO e SECONDO QUADRIMESTRE**. Durante queste attività sono valutati i risultati dell'apprendimento in aula ed in bottega.
  - o MONITORAGGIO ENTI FINANZIATORI
- **FINALE :**
  - o RELAZIONE FINALE singola materia : verifica attuazione programma e valutazione della classe
  - o VERBALE CONSIGLIO DI CORSO a conclusione complessiva dell'anno di corso
  - o MONITORAGGIO ENTI FINANZIATORI (classi in uscita fine triennio)

Queste verifiche sono condotte al fine di individuare la corretta pianificazione ed attuazione dei moduli didattici e dell'apprendimento degli allievi.

Il Responsabile del Coordinamento Didattico è garante dell'applicazione efficace di tutte le verifiche in relazione all'apprendimento in aula.

Il Responsabile dell'Apprendimento in Bottega è garante dell'applicazione efficace di tutte le verifiche in relazione all'apprendimento in bottega.

M.36	VERBALE ATTIVITA' COLLEGIALI
M.12	SCHEDA VALUTAZIONE TIROCINANTE DA PARTE DELL'AZIENDA
M.14	AUTOVALUTAZIONE ALLIEVO

M.7.5	RELAZIONE DI INCONTRO
M.23	COMPORAMENTI INDIVIDUALI - CLASSE
M.24	SCHEDA VALUTAZIONE COMPORAMENTO SINGOLO
M.25	TABELLA ASSENZE
M.26	SCHEDA COMPORAMENTI
M.27	SCHEDA PROFITTI
(..)	
M.30	SCHEDA AMMISSIONE ESAMI- TERMOIDRAULICO
M.35	PAGELLA ALLIEVO
M.38	VISITA GUIDATA
M.8.2.4	PIANO CONTROLLO CFA

### 8.5.2 Validazione dei processi di erogazione di servizi

In **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI** sono opportunamente validate le attività relative l'erogazione del servizio. Tale validazione è evidente nelle verifiche di fine corso effettuate, in diversi modi e tempi, tra direzione, docenti, didattica, e tutors di corso.

### 8.5.3 Identificazione e rintracciabilità

In **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI**, i servizi erogati sono rintracciabili mediante registrazioni univoca delle attività effettuate con le relative e docenze (rif. par. 4.2.4) durante tutte le fasi del programma didattico.

I.01	ISTRUZIONE GESTIONE REGISTRO PERSONALE E DI CORSO
------	---

### 8.5.4 Proprietà del cliente

In **SCUOLA BOTTEGA**, ove opportuno, è adeguatamente conservata la proprietà del cliente (materiale ed intellettuale). E' inoltre identificata, verificata, protetta e salvaguardata le proprietà che il cliente ha messo a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei servizi. Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni sono comunicate al cliente e le relative registrazioni conservate.

La proprietà del cliente può consistere in attrezzature di lavoro personali e/o documentazione didattica.

### 8.5.5 Conservazione dei prodotti

In **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** è mantenuta inalterata la conformità dei prodotti, quali materiale didattico, registrazioni e/o attrezzature di laboratorio, integrati nell'erogazione del servizio. Detta conservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, l'immagazzinamento e la protezione.

I.01	ISTRUZIONE GESTIONE REGISTRO PERSONALE E DI CORSO
------	---

## 8.6 Controllo dei metodi di monitoraggio e misurazione

In **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** durante la fase di sviluppo sono individuati i monitoraggi (es: test, verifiche di apprendimento; ..) da effettuare ad appropriate fasi della erogazione del servizio, nonché gli strumenti di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei servizi ai requisiti determinati inizialmente.

Non sono utilizzati dispositivi di misura fisica in relazione al processo di apprendimento, se non quelli effettivamente utilizzati in laboratorio per i quali la responsabilità specifica della gestione è del docente di laboratorio.

Sono gestite attività di addestramento e verifica per assicurare che monitoraggi siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio.

Il particolare per ogni fase del processo di realizzazione del servizio **SCUOLA BOTTEGA** ha individuato in modo opportuno i monitoraggi necessari a fornire evidenza della conformità del servizio ai requisiti determinati.

Qualora per monitorare e misurare specifici requisiti si utilizza un software, è confermata la sua adeguatezza a funzionare per le previste applicazioni. Questa conferma precede sempre l'utilizzazione iniziale ed è periodicamente ripetuta.

Qualora si rilevi che la metodologia di misura non è conforme ai requisiti l'Assicurazione Qualità, in collaborazione con le funzioni coinvolte nell'azione di trattamento della non conformità, valutata e registrata la validità dei precedenti risultati delle misurazioni effettuate. Tale azione è effettuata al fine di assicurare la conformità dei servizi già disponibili ed eventualmente attuare azioni appropriate per i servizi coinvolti.

## 9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Generalità

**SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** ha pianificato ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a

- a) dimostrare la conformità dei servizi erogati,
- b) assicurare la conformità del SGQ,
- c) migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza del SGQ

Questo comprende l'individuazione di metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione della loro utilizzazione.

## 9.2 Monitoraggio e misurazione

### 9.2.1 Soddisfazione del cliente

**SCUOLA BOTTEGA** verifica opportunamente e per quanto possibile e conveniente le informazioni relative alla percezione delle principali parti interessate (allievi, famiglie) su quanto siano soddisfatti i loro requisiti. Questo monitoraggio rappresenta una delle misure delle prestazioni del SGQ. Sono stabiliti i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni. Sebbene non indicativi del livello di soddisfazione, ma piuttosto di insoddisfazione, sono monitorati i reclami da parte del cliente al fine di potere meglio controllare l'efficacia del processo formativo.

M.17	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE ALLIEVO
M.32	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE - FORMAZIONE SUPERIORE
M.33	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE - FORMAZIONE CONTINUA
M.34	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE - CORSI 40 ORE

### 9.2.2 Audit interni

**SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO** effettua ad intervalli pianificati verifiche audit interni per stabilire se il SGQ:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del SGQ stabiliti dall'organizzazione stessa,
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

P.8.2	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
M.8.2.1	PROGRAMMA DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA
M.8.2.2	EVIDENZE OGGETTIVE DELLA VERIFICA ISPETTIVA
M.8.2.3	RAPPORTO DI VERIFICA ISPETTIVA

### 9.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

**SCUOLA BOTTEGA** adotta adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del SGQ. Questi metodi sono progettati per dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.

Qualora tali risultati non siano raggiunti, sono adottate correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei servizi al cliente.

Gli indicatori, definiti in base ai requisiti Regione Lombardia ed ai requisiti interni, sono identificati e monitorati attraverso il **CRUSCOTTO INDICATORI**.

### 9.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

**SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI** monitorizza le caratteristiche dei servizi per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti. Questo è effettuato in fasi appropriate dei processi di realizzazione del servizio di apprendimento, in accordo con quanto pianificato.

E' opportunamente documentata l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione. Le registrazioni indicano la persona che autorizzano l'avvio del servizio di formazione.

L'avvio del servizio non è effettuata fino a che quanto pianificato non sia completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte della DIREZIONE.

M.8.2.4	PIANO CONTROLLO CFA
---------	---------------------

### 9.3 Analisi dei dati

**SCUOLA BOTTEGA** individua, raccogliere ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui riguardo l'efficacia e l'efficienza.

Rientrano in tale ambito i dati risultati dalle attività di monitoraggio e misurazione.

L'analisi dei dati ha l'obiettivo di fornire informazioni in merito a:

- a) soddisfazione del cliente
- b) conformità ai requisiti del servizio
- c) caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per azioni preventive,
- d) fornitori

## 9.4 Riesame da parte della Direzione

### 9.4.1 Generalità

L'Alta Direzione della **SCUOLA BOTTEGA ARTIGIANI DI SAN POLO**, ad intervalli prestabiliti, indicativamente annuali, effettua una strutturata e documentata analisi critica della situazione dell'organizzazione e del SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Le registrazioni dei riesami effettuati dalla Direzione sono conservate.

### 9.4.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il Riesame sono preparati dal Rappresentante della Direzione e dai Responsabili dei Processi e comprendono informazioni riguardanti:

- a) le azioni a seguire dal precedente Riesame effettuato dalla Direzione,
- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente,
- c) le prestazioni dei processi chiave e la conformità dei servizi con riferimento agli obiettivi precedentemente definiti,
- d) i risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne,
- e) lo stato delle azioni correttive e preventive,
- f) il soddisfacimento della Politica per la Qualità
- g) le modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ,
- h) le raccomandazioni per il miglioramento

### 9.4.3 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal Riesame, approvato dall'Alta Direzione, comprendono decisioni ed azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del SGQ e dei suoi processi chiave in riferimento ai requisiti generali mediante la definizione di nuovi obiettivi
- b) al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse

-	RIESAME DELLA DIREZIONE & OBIETTIVI
-	PIANO DI MIGLIORAMENTO

## 10. MIGLIORAMENTO

### 10.1 Controllo dei servizi non conformi

**SCUOLA BOTTEGA** assicura che i servizi non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro ulteriore involontaria erogazione al cliente.

Lo stesso criterio è applicato per i prodotti acquistati e/o realizzati internamente che saranno parte integrante dell'erogazione del servizio al cliente.

P.8.3	IDENTIFICAZIONE E CONTROLLO DEI PRODOTTI / SERVIZI NON CONFORMI
M.8.3	GESTIONE DEL PRODOTTO/ SERVIZIO NON CONFORME

### 10.2 Azioni correttive

**SCUOLA BOTTEGA** attua azioni per eliminare le cause delle non conformità ormai già rilevate al fine di prevenire il loro ripetersi. Sono individuate appropriate azioni correttive rispetto gli effetti delle non conformità riscontrate. Tale aspetti si applicano sia ad anomalie rilevate internamente sia a reclami espressi degli utenti in relazione alla qualità del servizio.

P.8.5	AZIONI CORRETTIVE - RECLAMO CLIENTE
M.8.5	AZIONI CORRETTIVE - RECLAMO CLIENTE

### 10.3 Miglioramento continuo

**SCUOLA BOTTEGA** individua obiettivi al fine di migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza del SGQ, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i riesami da parte della Direzione.

Il responsabile gestione qualità (RGQ) è incaricato di migliorare l'organizzazione, sfruttando tutti gli strumenti messi a disposizione dal Sistema Qualità per individuare e proporre alla Direzione degli obiettivi utili.

	PIANO MIGLIORAMENTO QUALITA'
--	------------------------------